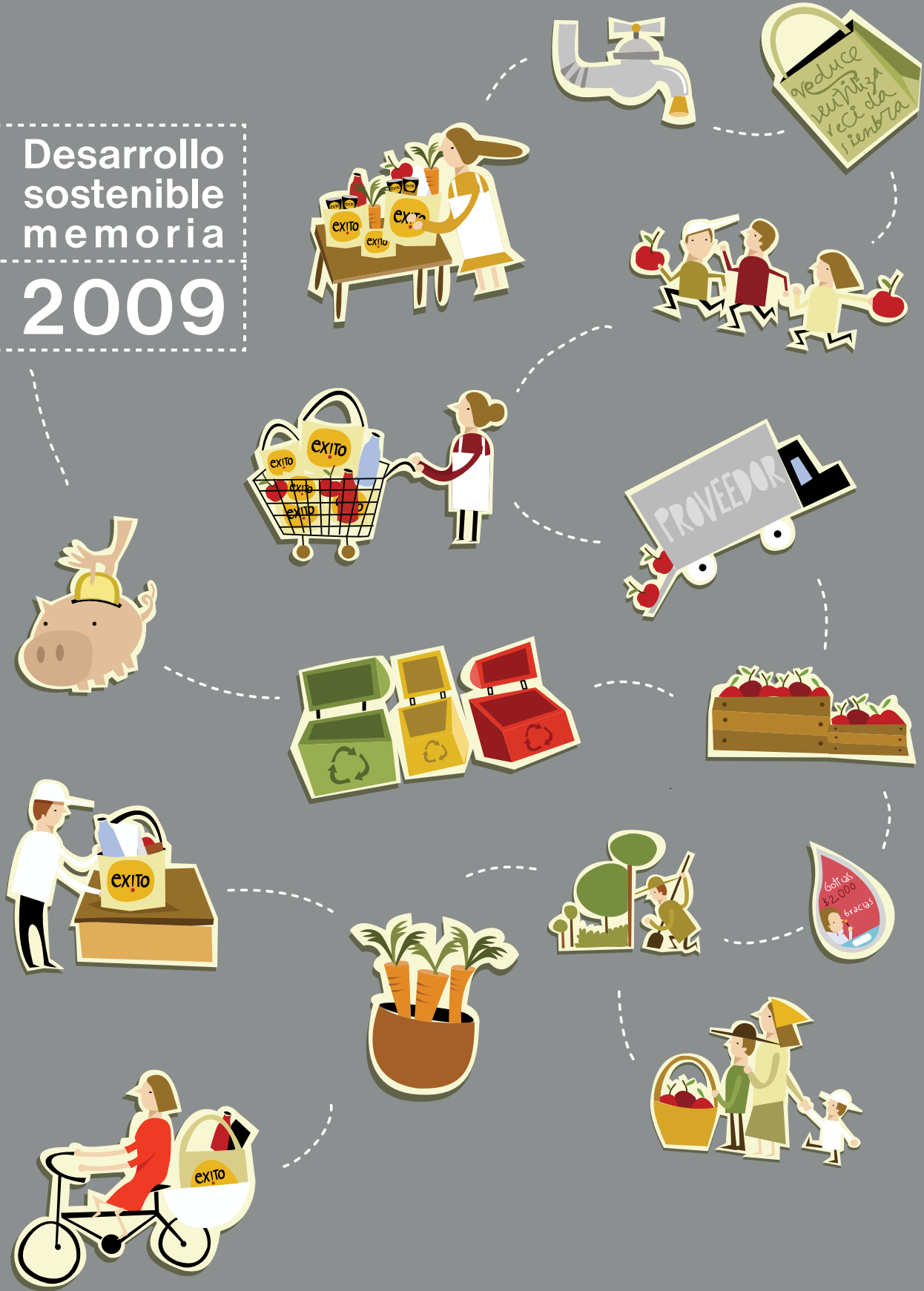


Desarrollo
sostenible
memoria
2009





Papel reciclable
hecho en Colombia
a partir del bagazo
de la caña de azúcar.

Propalmate de 90 g, 115 g y 200 g.

Grupo Éxito

Sede administrativa

Carrera 48 No. 32B Sur - 139, Envigado
A.A. 3479 Medellín, Colombia

Teléfono (4) 339 6565 **Fax** (4) 331 4792

almacenes.exito@grupo-exito.com

www.almacenesexito.com

Facebook: Almacenes Éxito

Desarrollo
sostenible
memoria **20
09**

- 7 Mensaje del máximo responsable
- 8 Perfil de la organización
- 11 Parámetros de la memoria
- 13 Buen gobierno
- 16 Comunicación con nuestros grupos de interés
- 22 Enfoques de nuestra gestión
- 24 Índice de contenido GRI
- 36 Empleo digno y oportunidades de progreso
- 48 Cadena de abastecimiento responsable
- 60 Servicio superior al cliente
- 70 Respeto por el entorno
- 78 Nutrición de la primera infancia
- 84 Verificación interna



En todos los años que llevo liderando este grupo empresarial, el cual empezó como una compañía pequeña y se ha ido expandiendo rápidamente, he sido testigo de muchos cambios. Uno de ellos es el interés general por la responsabilidad social y el desarrollo sostenible, que ahora resulta más visible y se trabaja bajo tendencias y enfoques más globales.

Los fundadores de las compañías que hoy hacen parte del Grupo Éxito, tuvieron siempre una conciencia social muy arraigada. Para don Alberto Azout, fundador del Vivero y para don Gustavo Toro, iniciador del Éxito, sólo por mencionar dos ejemplos de personas que tengo el placer de haber conocido, el pagarles justamente a sus empleados e incluso ofrecerles un poco más cuando lo necesitaban, el compartir con los más necesitados parte de su buena suerte en los negocios, siempre fue un principio de vida.

Ahora, en un mundo más competido y donde el tema de la contribución empresarial al desarrollo tiene un alto peso, presentamos en septiembre de 2009 nuestra primera memoria de sostenibilidad con autocalificación B en el nivel de aplicación GRI, y hoy entregamos su actualización. Siempre habíamos incluido en nuestro balance anual de resultados un capítulo dedicado a nuestro quehacer social. A partir de este 2010, en el que además empezamos a mostrarnos como Grupo Éxito, queremos incluir un informe más técnico y que está elaborado bajo la metodología GRI. Y aunque eso exige una labor adicional en el tema de recolección de información y construcción de indicadores, no es algo diferente a lo que siempre hemos pensado y lo que orienta nuestra gestión corporativa: sólo podremos crecer como comerciantes si fomentamos un entorno sano en el aspecto social, económico y, sin duda, ambiental.

Como Grupo Éxito son cinco nuestros enfoques de gestión por el desarrollo sostenible, que nos guían y que estudiamos, desarrollamos y monitoreamos:

- Empleo digno y oportunidades de progreso
- Servicio superior al cliente
- Cadena de abastecimiento responsable
- Respeto por el entorno
- Nutrición de la primera infancia

En esta memoria queremos contar lo que hemos hecho y lo que todavía nos falta por hacer en ese camino de responsabilidad corporativa. Porque como dice una campaña que lanzamos recientemente y en la que creo de manera honesta: somos conscientes de que cuando te dan, tienes que devolver, porque así estás siendo justo con la vida. Mucho gusto, somos responsables y trabajamos por el desarrollo sostenible. Mucho gusto, somos el Grupo Éxito.



Gonzalo Restrepo López
Presidente



Celebración 60 años Éxito.

Grupo Éxito

Estructura

Empresa matriz

Almacenes Éxito S.A.

Filiales

Carulla Vivero S.A.

Didetexco S.A.

Alianzas estratégicas

Con Sufi, Tarjeta Éxito

Con Avianca, Viajes Éxito

Con Suramericana,

Seguros Éxito

Nuestra gente

Empleados directos:	24.640
Empleados indirectos:	13.144
Otros:	22.190
TOTAL EMPLEOS	59.974

Nuestros accionistas

Grupo Casino

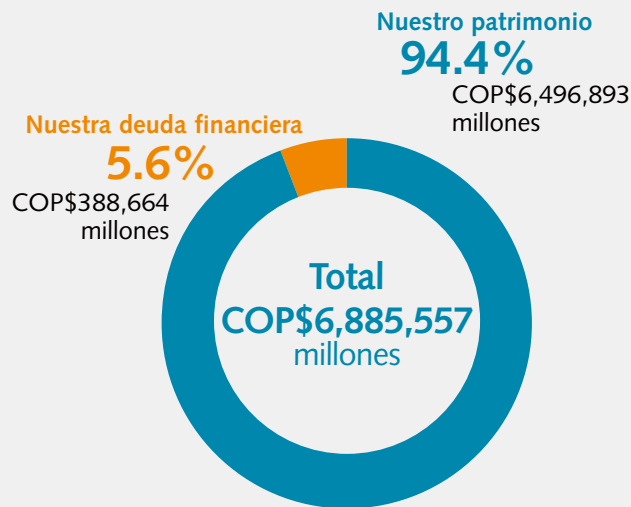
53.91%

Fondos de pensiones y cesantías, fondos extranjeros y otros accionistas.

46.09%



Nuestra capitalización (Almacenes Éxito S.A.)



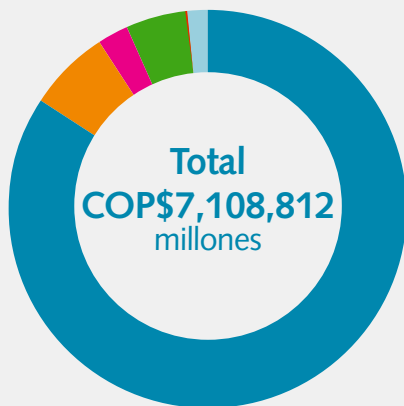
Nuestros activos (Consolidado Grupo Éxito)

COP\$6,325,051 millones

Nuestra operación (Consolidado Grupo Éxito)

Ventas netas
COP\$6,981,903 millones

Valor económico directo generado (Consolidado Grupo Éxito)



Costos operativos	COP\$5,976,369 millones
Salarios, beneficios y prestaciones sociales para empleados	COP\$467,085 millones
Pagos a proveedores financieros y dividendos	COP\$198,340 millones
Pago de impuestos	COP\$343,903 millones
Inversiones en la comunidad (donaciones e infraestructura)	COP\$2,337 millones
Valor económico retenido (reservas, amortizaciones y depreciaciones)	COP\$120,778 millones

Total valor económico directo distribuido (Consolidado Grupo Éxito)

COP\$6,988,034 millones

Cambios y logros durante 2009

- Iniciamos el programa de unificación de las marcas Bodega y Bodeguita Surtimax con la conversión de los almacenes que operaban como Q'precios y Merquefácil. Durante el año se convirtieron un total de 33 tiendas al formato Bodega, y así finalizamos 2009 con 47 establecimientos que, a través de su modelo de negocio, atienden diariamente los mercados de estratos 2 y 3 con disponibilidad de productos para este segmento.
- Inauguramos 3 estaciones de servicio para la venta de gasolina, sumando así 9 estaciones para comodidad de nuestros clientes en el país.
- Dos hipermercados Éxito se abrieron al público en las ciudades de Manizales y Barrancabermeja.
- En diciembre de 2009 adquirimos el 22.5% restante de las acciones de Carulla Vivero con lo cual alcanzamos una participación accionaria del 99.84%, lo que anticipa la obtención de las sinergias adicionales provenientes de la futura fusión con Carulla.



Dos pequeños habitantes de Barrancabermeja cortaron la cinta de apertura del nuevo Éxito de esa ciudad.



Cobertura de la memoria

En esta Memoria de Sostenibilidad reportamos nuestro desempeño como casa matriz responsable de la orientación de nuestras filiales Carulla Vivero S.A. y Didetexco S.A., por tanto todas las cifras incluyen información perteneciente a ellas. Además presentamos la dimensión y el impacto gratamente significativo de las alianzas estratégicas con Sufi, Avianca y Suramericana de Seguros, para la prestación de servicios de financiación, viajes y seguros en nuestros almacenes. Un desempeño que nos hace fuertes al llenarnos de oportunidades para crecer en la prestación de nuevos y mejores servicios a nuestros clientes, a la vez que aumentamos las posibilidades de empleo.



Tarjeta Éxito, alianza con Sufi

- Durante 2009 vinculamos de manera directa 182 empleados que estaban contratados a través de terceros, fomentando así su estabilidad laboral y compromiso con la compañía.
- Centros de atención en 43 municipios: Apartadó, Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bello, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Buga, Cali, Cartagena, Cartago, Caucasia, Cúcuta, Dosquebradas, Duitama, Envigado, Facatativá, Floridablanca, Fusagasugá, Girardot, Ibagué, Ipiales, Itagüí, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Rionegro, Sabaneta, Santa Marta, Sincelejo, Sogamoso, Soledad, Tuluá, Tunja, Valledupar, Villavicencio y Zipaquirá.
- Cartera total: \$716,877 millones.
- Participación en el mercado de tarjetas de crédito: 16% (1)
- Participación en las ventas de nuestros almacenes: 8.53%.

1.307 empleados

42% vinculados directamente y 58% a través de terceros.

(1) De acuerdo con el informe de tarjetas de crédito de la Superintendencia Financiera de Colombia con corte a noviembre de 2009.

Seguros Éxito, alianza con Suramericana

Centros de atención en 19 municipios: Barranquilla, Bello, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Envigado, Ibagué, Itagüí, Manizales, Medellín, Neiva, Pereira, Popayán, Sabaneta, Santa Marta, Valledupar y Villavicencio.

177 empleados

Viajes Éxito, alianza con Avianca

Centros de atención en 19 municipios: Barranquilla, Bello, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Envigado, Ibagué, Itagüí, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Sabaneta, Santa Marta y Valledupar.

104 empleados



Buen gobierno

El Grupo Éxito siempre busca preservar y mantener la integridad ética, asegurando la adecuada administración de los asuntos sociales, el reconocimiento y respeto de los derechos de los accionistas e inversionistas y en general, de los grupos con los que se relaciona.

Por eso, las reglas son claras y garantizan transparencia en la toma de decisiones, en la gestión y en la divulgación de la información.

El código de buen gobierno, el reglamento de la junta directiva, el reglamento de trabajo, el manual de conflicto de intereses y uso de información privilegiada, el manual de ética son, entre otros, normas que de manera

interna contemplan la regulación de nuestras relaciones internas y externas.

El 16 de septiembre de 2009, la compañía realizó el lanzamiento del código de ética y conducta, en cumplimiento de la Circular Externa 014 de 2009 (hoy Circular 038 de 2009) de la Superintendencia Financiera.

Así, cada empleado de la compañía conoce, comprende y se compromete con nuestros principios y valores. Hoy, gracias a la puesta en marcha de la política de Buen Gobierno Corporativo, esta regulación se encuentra incorporada en todos los contratos de trabajo y es objeto de frecuente divulgación y re-inducción.

Composición de los órganos de gobierno corporativo

Junta directiva 2009

	Sexo	Nacionalidad	Edad
Hakim Laurent Aouani	M	Francés	Entre 30 y 50
David Bojanini García	M	Colombiano	Más de 50
Nicanor Restrepo Santamaría	M	Colombiano	Más de 50
Jean Louis Bourgier	M	Francés	Más de 50
Yves Desjacques	M	Francés	Entre 30 y 50
Jean Duboc	M	Francés	Más de 50

Independientes

Samuel Azout Papu	M	Colombiano	Más de 50
Guillermo Valencia Jaramillo	M	Colombiano	Más de 50
Luis Carlos Uribe Jaramillo	M	Colombiano	Más de 50

Comité de presidencia 2009

	Cargo	Nacionalidad	Sexo	Edad
Gonzalo Restrepo López	Presidente	Colombiano	M	Más de 50
Carlos Mario Giraldo Moreno	Presidente Operativo del Negocio Retail	Colombiano	M	Entre 30 y 50
Edith María Hoyos Cardona	Vicepresidenta Financiera	Colombiano	F	Más de 50
Carlos Mario Díez Gómez	Vicepresidente Operaciones	Colombiano	M	Entre 30 y 50
Darío Jaramillo Velásquez	Vicepresidente Comercial	Colombiano	M	Más de 50
Juan Hinestrosa Gallego	Vicepresidente Inmobiliario	Colombiano	M	Entre 30 y 50
Rodrigo Fernández Correa	Vicepresidente Gestión Humana	Colombiano	M	Más de 50
Jaime Alejandro Moya Suárez	Gerente Jurídico	Colombiano	M	Entre 30 y 50
Jesús Alberto Quintero Marín	Gerente Cadena de Abastecimiento	Colombiano	M	Entre 30 y 50
Laurent Cadillat	Director Operaciones Gerencia Corporativa Carulla	Francés	M	Entre 30 y 50



Control interno y prácticas anticorrupción

Los riesgos asociados a la corrupción que aplican de manera general a la organización son:

- 1 Fuga de información confidencial
- 2 Pérdida de *know-how*
- 3 Publicidad engañosa
- 4 Fraude
- 5 Lavado de activos
- 6 Conflicto de intereses
- 7 Dependencia de proveedores o terceros
- 8 Pérdida de imagen
- 9 Hurto
- 10 Selección inadecuada de personal
- 11 Sanciones legales
- 12 Pérdida de la confiabilidad de la información financiera
- 13 Selección inadecuada de proveedores

La vulnerabilidad de la compañía frente a estos riesgos, disminuye como consecuencia de la aplicación de las medidas de control, mitigación y administración que hemos implementado en todas nuestras dependencias (almacenes, sedes logísticas y áreas corporativas).

Dichas medidas son

Autocontrol: 369 dependencias de la compañía aplicaron guías de autoevaluación dos veces al año.

Auditorías: se llevaron a cabo 306 auditorías.

Visitas de control de pérdidas: 1.217 visitas realizadas en 2009 (128% más que en 2008 como consecuencia de la incorporación de las dependencias Carulla Vivero).



Industria de alimentos Carulla.

Comunicación con nuestros grupos de interés

Accionistas e inversionistas

Por transparencia y además en cumplimiento de la reglamentación colombiana, mantenemos informados a nuestros inversionistas sobre los hechos relevantes y acontecimientos que pueden ser de interés para el mercado. Para ellos desde el sitio web www.almacenesexito.com en la sección de inversionistas/accionistas, publicamos cuatro informes de resultados trimestrales y el anual de la compañía. Además enviamos correos electrónicos denominados "News to Investors".

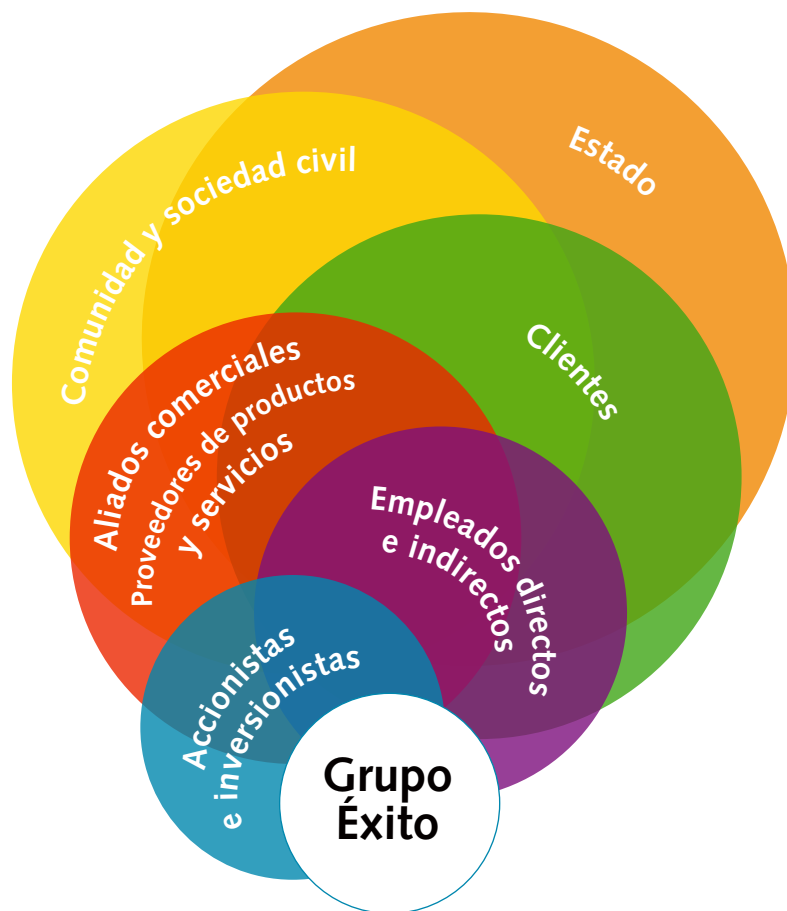
Empleados

Por respeto con nuestros empleados y por conocer su poder como multiplicadores de la comunicación que manejamos, brindamos información permanente para ellos, con la premisa de que siempre se enteran primero de lo que pasa en el Grupo Éxito a través de sus medios internos.

En 2009 publicamos ocho revistas *Aldetalle*, con tiraje de 23.000 ejemplares cada una; 52 boletines *Esta Semana*, con una edición de 20.000 ejemplares cada uno y se transmitieron 50 noticieros radiales *10 minutos*. Asimismo, el portal Infox ofrece una plataforma de comunicación interna con los empleados que tienen acceso a computadores.

Todos estos medios especializados comprometen e involucran nuestros públicos internos con una comunicación clara y formal que une y afianza las relaciones de la compañía con sus empleados. Desde allí se incentiva el trabajo en equipo, se premian las mejores prácticas y se apoya la gestión del cambio.

Como parte de la estrategia del programa de formación "Gente con Éxito" creamos



un "Buzón de sentimientos" que generó una amplia acogida. La Vicepresidencia de Gestión Humana diseñó un plan de trabajo para gestionar 9.154 *sentimientos*. Esta iniciativa favoreció el clima organizacional y la productividad en los almacenes, estrechó los canales de comunicación entre el grupo directivo y sus equipos de colaboradores y propició un espacio ideal para fortalecer la confianza, el respeto y la armonía.

Proveedores

En 2009 se evaluó la relación con los proveedores a través de un QSA (*Quality Service Audit*), el cual marcó la pauta para un plan de mejoramiento que se implementará en 2010. La evaluación se realizó a través de entrevistas personales con contactos escogidos de manera aleatoria, entre el 14 de agosto y el 20 de noviembre de 2009.

Además, seguimos en comunicación constante con nuestros proveedores. Publicamos cuatro ediciones del boletín *Nosacerca*, con un tiraje de 4.300 ejemplares cada uno, y se dirigieron ocho circulares a todos los proveedores con información de interés.

De la mano de la Vicepresidencia Comercial, 1.021 proveedores en Medellín, Cali, Bogotá



y Barranquilla fueron reunidos para recibir información actual de la compañía.

Nuestra página web está siempre abierta y dispuesta a recibir los mensajes de nuestros proveedores y el área de soporte a los negocios se encarga de canalizar todas las inquietudes, asegurando que sean atendidas y solucionadas oportunamente.

Cientes

Apoyados mensualmente en la herramienta QSA, todos los aspectos que son importantes y decisivos para nuestros clientes son estudiados e implementados para brindarles satisfacción y bienestar.

Nivel general de satisfacción por marca	Éxito	4.36
	Ley	4.36
	Pomona	4.57
	Bodega Surtimax	4.07
	Bodeguita Surtimax	4.20
	Carulla	4.51*

Metodología del QSA

(Aplica para Éxito, Ley, Pomona, Bodega y Bodeguita Surtimax)

Este estudio es elaborado por Invamer Gallup y con el se obtiene una nota de nivel de satisfacción con el servicio. El universo son las personas responsables de realizar la mayoría de las compras para el hogar y que adicionalmente realicen la mayoría de éstas en nuestros almacenes. La muestra que se utilizó en el estudio fue seleccionada por medio de un "azar representativo", es decir, se entrevistaron personas a diferentes horas del día y en las diferentes puertas del almacén.

Las entrevistas se distribuyen de manera equivalente durante cuatro días de la semana (jueves, viernes, sábado y domingo). La recolección de la información se llevó a cabo entre enero y diciembre de 2009. En el caso de Surtimax se realizó entre el 28 de agosto y el 13 de septiembre de 2009.

Encuestas realizadas durante 2009	Éxito	10.320
	Ley	3.480
	Pomona	1.320
	Surtimax	2.100

Metodología de estudio Experiencias de Servicio

*(Aplica para Carulla) Este estudio es realizado por la empresa Momentos de verdad y la nota final es obtenida de las variables servicio y surtido, las cuales nos dan la experiencia de servicio. Se realizaron 4.450 encuestas entre el 17 y el 28 de septiembre mediante la selección de clientes al azar luego de la experiencia de compra.



Sistema ROC (Respuesta oportuna al cliente)

Nuestros clientes nos comunican sus ideas, reclamos, quejas, felicitaciones y sugerencias a través del *call center*, buzones, cartas, contactos personales y correos electrónicos. Cada una de estas comunicaciones ingresa al sistema donde se le asigna un responsable de dar solución inmediata. Una vez solucionada, la comunicación se ingresa nuevamente con los comentarios correspondientes. Este sistema es de gran importancia para nosotros ya que los indicadores de aspectos por mejorar están expuestos y podemos detectar las fallas grandes o pequeñas, así como el sentir de nuestros clientes en su trato diario con nuestros empleados.

Cartas recibidas	163
Sugerencias por buzón	37.137
Contactos personales	25.384
Correos electrónicos	3.732
Encuentros con clientes	1.538
Llamadas telefónicas	1.499
Call center Carulla	3.752

Los clientes nos contactan a través de Internet:

www.exito.com
www.carulla.com
www.almacenesexito.com
servicio.ciente@grupo-exito.com
almacenes.exito@grupo-exito.com
servicio-al-cliente@carullavivero.com

Reuniones con clientes

Ellos nos cuentan directamente en invitaciones a los almacenes cómo ven el punto de venta, qué deberíamos mejorar, qué les gusta, con qué se sienten cómodos y qué esperan encontrar en el punto de venta. Durante el año nos acompañaron en esta actividad 13.157 clientes de Éxito.

Charlas entre clientes y proveedores

El año 2009 fortaleció nuestras relaciones con los clientes y proveedores de manera personal. Realizamos 632 charlas con clientes dirigidas por proveedores, con una asistencia de 15.622 clientes en todos los almacenes Éxito en el ámbito nacional.

Plan de Acción Social

Comunicamos a todos nuestros clientes las acciones realizadas durante todo el año en ejercicio de nuestra responsabilidad corporativa en espacios ubicados cerca de las cajas registradoras, en muebles destinados para este tema en 20 almacenes Éxito del país, el Canal Entérate, el *holding* telefónico, la página web, entre otros.





Así vivieron los manizaleños la apertura de su primer Éxito.

Comunidad

Nuestra llegada a una comunidad, de la cual haremos parte integral, es para nosotros un reto que asumimos, cuidamos y estudiamos al detalle. Para ese fin realizamos exploraciones socioculturales, entablamos relaciones personales, a fin de conocer aspectos etnográficos tales como estilo de vida, historia, costumbres, rutinas, hábitos de compra, niveles de educación, ocupación, valores, creencias, uso del tiempo libre, formas de transporte, entre otros. De esta forma, procuramos que nuestra llegada llene y supere las expectativas de nuestros clientes.

En 2009 realizamos este trabajo concienzudamente antes de la apertura de nuestros almacenes en las ciudades de Barrancabermeja y Manizales. Así encontramos que las personas encuestadas asocian nuestra presencia a:

- Desarrollo local, reactivación de la economía y progreso.
- Disminución del costo de vida, ahorro y financiación.
- Estimulación de la competencia.
- Reducción de viajes a ciudades aledañas donde existe nuestro formato Éxito.
- Generación de empleo.
- Construcción de espacios para la recreación.
- Comodidad de los horarios extendidos.
- Lugar de compra cómodo, amplio, limpio, bien iluminado, con fácil acceso y buenas condiciones de seguridad.
- Variedad, abundancia, calidad, productos *gourmet* y productos de marcas locales.
- Amabilidad y disposición de servicio.

Además de la encuesta, realizamos previamente la presentación del proyecto a la comunidad para hacerla partícipe de nuestra llegada.

Estado

Junto con el Gobierno Nacional identificamos que nuestra plataforma de almacenes podía estar al servicio de las comunidades más vulnerables y así lo hicimos. En nuestros puntos de pago entregamos subsidios a los colombianos de forma cómoda, segura y cercana.



Subsidio Familias en Acción

Entregamos en 260 almacenes más de COP\$30,357 millones derivados de 387,428 transacciones.

Subsidio familiar

Durante el año llevamos a cabo los desarrollos tecnológicos que nos permiten actualmente entregar el subsidio familiar a los afiliados a las cajas de compensación Comfamiliar Atlántico, Combarranquilla, Comfenalco Cartagena, Compensar, Comfenalco Antioquia, Comfama y Comfamar.

Adicionalmente mantenemos comunicación permanente con el gobierno nacional y local, haciéndolos partícipes de nuestros avances y noticias, como por ejemplo el envío de nuestra primera Memoria de Desarrollo Sostenible 2008.

Un mensaje permanente

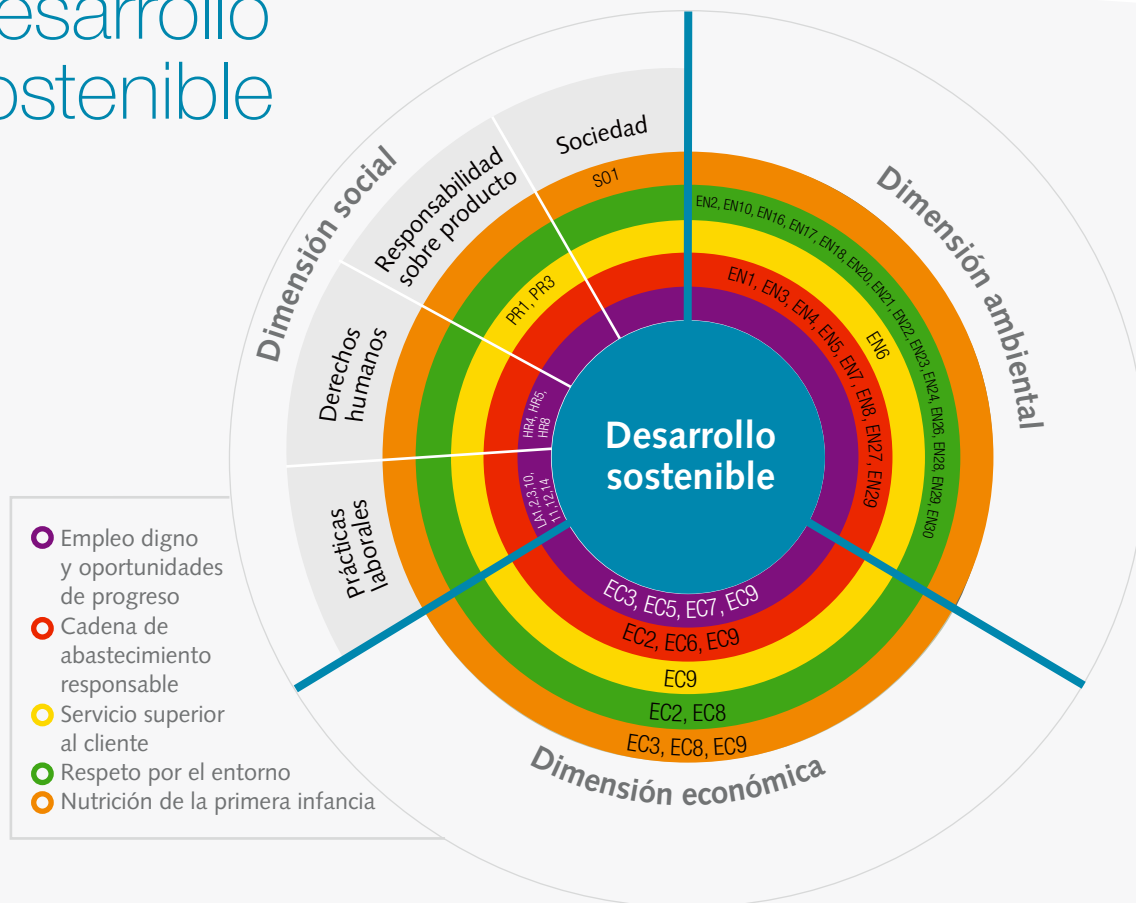
Con el propósito de convocar y motivar nuevos públicos a trabajar por el mejoramiento de las condiciones de vida de la primera infancia, la Fundación Éxito participó activamente en eventos académicos como:

- VIII Cumbre de Gobernadores por la infancia, adolescencia y juventud convocada por la Procuraduría General de la Nación, ICBF, UNICEF y la Federación de Departamentos. Llevada a cabo en junio en Bucaramanga.
- III Congreso Panamericano y XVII Colombiano de Prevención y Atención del Maltrato Infantil, comunidades protectoras para la niñez, organizados por la Asociación Afecto. Realizados en septiembre en Bogotá.
- X Encuentro de Educación Infantil organizado por la Asociación Antioqueña de Educación Infantil. Efectuado en octubre en Medellín.
- Foro Mundial de Primera Infancia: académicos, inversionistas, representantes de los gobiernos y organizaciones sociales pusieron en común las tendencias y estrategias de atención a la primera infancia. Organizado por el Ministerio de Protección Nacional, la Comisión Vallecaucana por la Educación, *World Fórum Foundation*, el Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano y el ICBF. Se desarrolló en noviembre en Cali.
- X Foro Internacional de educación inicial "Interacciones de calidad para la primera infancia en contextos de vulnerabilidad", organizado por Comfenalco Antioquia. Realizado en noviembre en Medellín.
- Jornada académica de entrega del Sexto Premio Fundación Éxito por la nutrición infantil. Realizada en abril en Bogotá, Barranquilla, Cali y Medellín.

En octubre de 2009 se publicó el sitio web corporativo www.almacenesexito.com con un nuevo diseño. Según Google Analytics durante los últimos 3 meses del año el sitio tuvo **110.422 visitas**.



Desarrollo sostenible



Somos parte de las organizaciones que orientan los asuntos pertinentes a la sostenibilidad en el negocio del *Retail* en el ámbito mundial. Este conocimiento, nuestra experiencia y la medición de acciones y sus impactos económicos, ambientales y sociales nos dan las claves para formar la estrategia que consideramos básica para el enfoque de nuestra gestión sostenible.



1 Empleo digno y oportunidades de progreso

Generamos puestos de trabajo en todo el país con una labor intensiva, extensiva e inclusiva. Damos la bienvenida a condiciones laborales superiores a las del sector, espacio a la población vulnerable y apoyo a la juventud en su comienzo laboral.



Cadena de abastecimiento responsable

Nos involucramos en las mejoras de productividad de la cadena de valor y en el desarrollo de los proveedores pyme, utilizando nuevas tecnologías y esquemas logísticos eficientes, a la vez que monitoreamos la transparencia de principio a fin de la vida de los productos e incentivamos un consumo responsable y saludable.



Servicio superior al cliente

Velamos por nuestra vocación de servicio: consolidamos alianzas, mejoramos nuestra oferta, buscamos incansablemente la excelencia en la atención del cliente para su satisfacción plena, utilizamos el poder multiplicador del *retail* como herramienta de desarrollo y respondemos por la seguridad del consumidor así como por la calidad del producto. Además, somos aliados de los consumidores en su ahorro y proponemos nuevas ideas para llegar no sólo a su bolsillo, sino a sus corazones.



Respeto por el entorno

Trabajamos arduamente con nuestros aliados comerciales en la racionalización, reutilización y disposición adecuada de recursos que consumimos y de residuos que generamos, aprovechándolos (en lo que se refiere a material de empaque y excedentes alimenticios) con el fin de crear soluciones de inversión social para la sostenibilidad de los programas de nutrición apoyados por la Fundación Éxito.



Nutrición de la primera infancia

A través de la Fundación Éxito movilizamos la inversión adecuada de recursos de nuestros accionistas, empleados, proveedores y clientes, dando vida al exitoso modelo de desarrollo integral de la primera infancia con iniciativas constantes de seguridad alimentaria y generación de conocimiento en este campo.



Índice de contenido GRI

1. Estrategia y análisis	
1.1. Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	Mensaje de Gonzalo Restrepo, Presidente Grupo Éxito. Pág. 7
1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Enfoques de nuestra gestión. Pág. 22, 23
2. Perfil de la organización	
2.1. Nombre de la organización.	Perfil de la organización. Pág. 8
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios.	Informe y balance. Pág. 10
2.3. Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Perfil de la organización. Pág. 8
2.4. Localización de la sede principal de la organización.	Informe y balance. Pág. 10
2.5. Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Informe y balance. Pág. 11
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil de la organización. Pág. 8
2.7. Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Informe y balance. Pág. 11
2.8. Dimensiones de la organización informante. Número de empleados. Ventas netas. Capitalización total desglosada en términos de deuda y patrimonio neto. Cantidad de productos o servicios prestados.	Perfil de la organización. Pág. 8, 9
2.9. Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Perfil de la organización. Pág. 10
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	Informe y balance. Pág. 42
3. Parámetros de la memoria	
PERFIL DE LA MEMORIA	
3.1. Período cubierto por la información contenida en la memoria.	La información contenida en esta actualización corresponde al año calendario 2009.
3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente.	2008
3.3. Ciclo de presentación de memorias.	Anual
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	almacenes.exito@grupo-exito.com
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA	
3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria.	Enfoques de nuestra gestión. Pág. 22, 23
3.6. Cobertura de la memoria.	Parámetros de la memoria. Pág. 11, 12
3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Parámetros de la memoria. Pág. 11, 12
3.8. La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	Parámetros de la memoria. Pág. 11, 12
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Verificación interna. Pág. 84, 85



3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	No aplica.
3.11. Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, cobertura o métodos de valoración aplicados en la memoria.	No se presentaron cambios significativos.
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI	
3.12. Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Índice de contenido GRI. Pág. 24 - 34
VERIFICACIÓN	
3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Verificación interna. Pág. 84, 85
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	
GOBIERNO	
4.1. Estructura de gobierno de la organización.	Buen gobierno. Pág. 13, 14
4.2. Presidente del máximo órgano de gobierno.	Buen gobierno. Pág. 13, 14
4.3. Miembros del máximo órgano de gobierno independientes.	Buen gobierno. Pág. 13, 14
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	La junta directiva, por estatutos, debe considerar las propuestas que plantee un número plural de accionistas.
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	En las métricas para definir la remuneración de los miembros de la junta directiva y de altos directivos no se incluyen aspectos relacionados con el desempeño económico, social o ambiental de la compañía.
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Buen gobierno. Pág. 13, 14
4.7. Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos económicos, ambientales y sociales.	El reglamento de la junta directiva estipula que para el mejor desarrollo de sus funciones, los miembros deben cumplir con requisitos de trayectoria profesional, formación académica y de experiencia en los planos nacional e internacional, así como contar con suficiente conocimiento del sector comercio.
4.8. Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, social y ambiental y el estado de su implementación.	Publicadas en nuestra página web www.almacenesexito.com
4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionados, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Los procedimientos con que cuenta la junta directiva para la identificación, supervisión, gestión del desempeño de la organización y sus funcionarios son: Código de buen gobierno. Manual de conflicto de intereses. Reglamento junta directiva. Código de ética y conducta. Acuerdo unificado sobre buenas prácticas industriales, comerciales y defensa del consumidor. Manual SIPLA (Sistema Integral en la Prevención y Control del Lavado de Activos).
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, social y ambiental.	No se cuenta con estos procedimientos en la actualidad.
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS	
4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Buen gobierno. Pág. 13, 14
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Nutrición de la primera infancia. Pág. 78 - 83
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	Seguimos siendo miembros activos de las organizaciones nacionales e internacionales reportadas en nuestra memoria 2008. Pág. 18, 19
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
4.14. Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido.	Comunicación con nuestros grupos de interés. Pág. 16 - 20
4.15. Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Comunicación con nuestros grupos de interés. Pág. 16 - 20

4.16. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos de categoría de los grupos de interés.	Comunicación con nuestros grupos de interés. Pág. 16 - 20
4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Comunicación con nuestros grupos de interés. Pág. 16 - 20
5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño.	Enfoques de nuestra gestión. Pág. 22, 23
DIMENSIÓN ECONÓMICA	
Aspecto: desempeño económico	
EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Perfil de la organización. Pág. 9
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Cadena de abastecimiento responsable. Pág. 58, 61, 62 Respeto por el entorno. Pág. 71, 75 - 77
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Empleo digno y oportunidades de progreso. Pág. 43, 44 Nutrición de la primera infancia. Pág. 78 - 83
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	COP\$35.897 millones. Beneficio tributario: descuento de 40% por inversión en activos fijos reales productivos.
Aspecto: presencia en el mercado	
EC5 Rango de la relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Empleo digno y oportunidades de progreso. Pág. 37
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Cadena de abastecimiento responsable. Pág. 50 - 55
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Empleo digno y oportunidades de progreso. Pág. 39
Aspecto: impactos económicos indirectos	
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	Nutrición a la primera infancia. Pág. 78 - 83 Respeto por el entorno. Pág. 77
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Empleo digno y oportunidades de progreso. Pág. 41, 42 Cadena de abastecimiento responsable. Pág. 49 - 55 Servicio superior al cliente. Pág. 61, 62, 66 - 69 Nutrición a la primera infancia. Pág. 78 - 80
DIMENSIÓN AMBIENTAL	
Aspecto: materiales	
EN1 Materiales utilizados por peso o volumen.	Cadena de abastecimiento responsable. Pág. 56
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Respeto por el entorno. Pág. 71
Aspecto: energía	
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Cadena de abastecimiento responsable. Pág. 56



<p>EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.</p>	<p>Cadena de abastecimiento responsable. Pág. 57</p> <p>Nota: como consecuencia del fuerte fenómeno de “El niño” en 2009, la generación de energía hidráulica en el país disminuyó, lo cual incrementó la generación de energía térmica. De acuerdo con los datos del balance energético consolidado para 2009 de la Unidad de Planeación Minero Energética, 69% de la energía eléctrica se produjo a partir de centrales hidroeléctricas. De generación térmica provino 26% y 5% de otras fuentes.</p> <p>De acuerdo con esto,</p> <p>Total de los combustibles consumidos para producir la energía requerida por la organización:</p> <p>Gas: 6.764.920 m³</p> <p>Carbón: 2.346.381 toneladas</p> <p>Total de la energía eléctrica consumida proveniente de generación térmica (recurso no renovable) = 354.145 GJ Total de la energía eléctrica consumida proveniente de recursos renovables (centrales hidroeléctricas) = 1.013.210 GJ</p>
<p>EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.</p>	<p>Cadena de abastecimiento responsable. Pág. 57, 58</p>
<p>EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en del consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.</p>	<p>Servicio superior al cliente. Pág. 62</p>
<p>EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.</p>	<p>Cadena de abastecimiento responsable. Pág. 57, 58</p> <p>Supuestos y metodología empleados para calcular el consumo energético y la fuente de información empleada: Total de los km ahorrados por el programa para el transporte de mercancías: 75.925. Se estimó un camión promedio para el transporte de mercancías de 10 toneladas. Se estimó un consumo de un galón de diésel por 12 km recorridos para este tamaño de camión. Se calculó entonces que la cantidad de diésel requerido para dicho recorrido fue de 6.327 galones. De acuerdo con el índice de precios al transportador, I. P. T., año 2009, presentado por Defencarga, la participación del combustible en los costos del transportador es de 32.08%. De acuerdo con el Decreto 2663 de 2008 sobre regulación integral de relaciones económicas, la utilidad mínima establecida para las empresas de transporte debe ser de 12.5%. El valor de los fletes del año 2009 fue para Grupo Éxito: COP\$60,085 millones. El costo real en el que incurrió el proveedor para prestar el servicio de transporte al Grupo Éxito fue de: COP\$52,575 millones. Por consiguiente, el costo del combustible fue de \$16,866,133,434. Partiendo de las estadísticas de precios de combustibles del Ministerio de Minas y Energía para 2008 (gasolina y diésel) y de las estadísticas de precios de gasolina para 2009, se estima el precio promedio del galón de diésel para 2009 en \$5,822. Así, el total de galones de diésel consumido para el transporte del Grupo Éxito fue de 2.896.941. Y el consumo de energía equivale a 417.159 GJ. De acuerdo con los factores de emisión de CO₂ para los combustibles colombianos de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME, se emiten 74,01 kg de CO₂ por cada GJ de diésel consumido.</p>

Aspecto: agua	
EN8 Captación total de agua por fuentes.	Cadena de abastecimiento responsable. Pág. 58
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Todas las instalaciones del Grupo Éxito, sean almacenes, industrias o bodegas, están ubicadas en zonas urbanas. Industrias Carulla es la que utiliza agua en mayor cantidad. Sin embargo, por estar ubicada en zona urbana de la ciudad de Bogotá, cumple con regulaciones de la autoridad ambiental en relación con el uso del agua. Para los almacenes y bodegas, si se encuentran ubicados en pequeñas ciudades, el agua que utilizan es solamente para consumo doméstico por lo que su impacto por captación es mínimo.
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Respeto por el entorno. Pág. 72
Aspecto: biodiversidad	
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Todas las instalaciones del Grupo Éxito, sean almacenes, industrias o bodegas, están ubicadas en zonas urbanas, por consiguiente no amenazan zonas o ecosistemas de alto valor en biodiversidad.
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	
EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	
Aspecto: emisiones, vertidos y residuos	
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases efecto invernadero, en peso.	Respeto por el entorno. Pág. 74, 75 De acuerdo con los factores de emisión de CO ₂ para los combustibles colombianos de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME: <ul style="list-style-type: none"> • Se emiten 74.01 kg de CO₂ por GJ de diésel consumido. • Se emiten 56.06 kg de CO₂ por GJ de gas natural consumido. Se emiten 94.53 kg de CO ₂ por GJ de carbón consumido.
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Respeto por el entorno. Pág. 74, 75 De acuerdo con los factores de emisión de CO ₂ para los combustibles colombianos de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME. Se emiten 74.01 kg de CO ₂ por GJ de diésel consumido. <ul style="list-style-type: none"> • Se emiten 56.06 kg de CO₂ por GJ de gas natural consumido. • Se emiten 94.53 kg de CO₂ por GJ de carbón consumido.
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Respeto por el entorno. Pág. 75 De acuerdo con los factores de emisión de CO ₂ para los combustibles colombianos de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME se emiten 56.06 kg de CO ₂ por GJ de gas natural consumido. Total de los km ahorrados por el programa para el transporte de mercancías: 75.925. Se estimó un camión promedio para el transporte de la mercancía de 10 toneladas. Se estimó un consumo de un galón de diésel por 12 km recorridos para este tamaño de camión. Se calculó entonces que la cantidad de diésel requerido para dicho recorrido fue de 6.327 galones. De acuerdo con los factores de emisión de CO ₂ para los combustibles colombianos de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME se emiten 74.01 kg de CO ₂ por GJ de diésel consumido.
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	El Grupo Éxito no es ni fabricante ni comprador de sustancias agotadoras de la capa de ozono. Los productos que procesa tampoco requieren como insumo estas sustancias.



	Respeto por el entorno. Pág. 75						
	<p>Para emisiones directas de otros contaminantes a la atmósfera, solamente se reportan las generadas por las calderas a partir de las caracterizaciones de dichas emisiones.</p> <p>Emisiones directas de otros contaminantes a la atmósfera</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Contaminante</th> <th>Toneladas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SOx</td> <td>0.25</td> </tr> <tr> <td>NOx</td> <td>2.07</td> </tr> </tbody> </table> <p>En relación con otras emisiones indirectas, se hizo el cálculo de la cantidad de SOx y NOx que se genera por la combustión de diésel en la logística del transporte:</p> <p>Emisiones indirectas de otros contaminantes a la atmósfera por la logística del transporte</p>	Contaminante	Toneladas	SOx	0.25	NOx	2.07
Contaminante	Toneladas						
SOx	0.25						
NOx	2.07						
EN20 NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Contaminante</th> <th>Toneladas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SOx</td> <td>78.22</td> </tr> <tr> <td>NOx</td> <td>761.77</td> </tr> </tbody> </table> <p>Existen diferentes metodologías para calcular las emisiones de SOx y NOx por uso o quema de combustibles. Igualmente, las cantidades dependerán de la calidad de los combustibles de cada país y región. Los cálculos se basaron en los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> De acuerdo con los factores de emisión de la EPA, por 390.100 GJ de energía por gas natural se generan 9.60 kg de SOx y 4.480 kg de NOx. De acuerdo con datos de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME, por 1 GJ de energía generada por combustible diésel, se generan 0.1875 kg de SOx. De acuerdo con datos del Banco Mundial, por 0.138 GJ de energía generada por combustible diésel, se emiten 0.252 kg de NOx a la atmósfera. 	Contaminante	Toneladas	SOx	78.22	NOx	761.77
Contaminante	Toneladas						
SOx	78.22						
NOx	761.77						
EN21 Vertidos totales de aguas residuales según su naturaleza y destino.	Respeto por el entorno. Pág. 74						
	Respeto por el entorno. Pág. 71						
EN22 Peso total de los residuos generados, según tipo y método de tratamiento.	Los pesos de residuos generados y su disposición final se obtienen del archivo con los registros de aforos de las dependencias manejadas por el área de gestión ambiental. Se corrobora además con la información suministrada por la Fundación Éxito en el peso de residuos reciclados.						
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Respeto por el entorno. Pág. 72						
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Respeto por el entorno. Pág. 71						
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Todas las instalaciones del Grupo Éxito, sean almacenes, industrias o bodegas, están ubicadas en zonas urbanas. La Industria Carulla es la que utiliza agua en mayor cantidad. Sin embargo, por estar ubicada en zona urbana de la ciudad de Bogotá, cumple con regulaciones estrictas de la autoridad ambiental en relación con el uso del agua.						
Aspecto: productos y servicios							
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	Respeto por el entorno. Pág. 75, 76						
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Cadena de abastecimiento responsable. Pág. 56						
Aspecto: cumplimiento normativo							
EN28 Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normatividad ambiental.	Respeto por el entorno. Pág. 77						

Aspecto: transporte

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

Cadena de abastecimiento responsable. [Pág. 58](#)
 Respeto por el entorno. [Pág. 74, 75](#)
 Supuestos y metodología empleados para calcular el consumo energético y la fuente de información empleada:
 Total de los km ahorrados por el programa para el transporte de mercancías: 75.925.
 Se estimó un camión promedio para el transporte de mercancías de 10 toneladas.
 Se estimó un consumo de un galón de diésel por 12 km recorridos para este tamaño de camión.
 Se calculó entonces que la cantidad de diésel requerido para dicho recorrido fue de 6.327 galones.
 De acuerdo con el índice de precios al transportador, I.P.T., año 2009, presentado por Defencarga, la participación del combustible en los costos del transportador es de 32.08%.
 De acuerdo con el Decreto 2663 de 2008 sobre Regulación Integral de relaciones económicas, la utilidad mínima establecida para las empresas de transporte debe ser de 12.5%.
 El valor de los fletes del año 2009, fue para Grupo Éxito: COP\$60,085 millones.
 El costo real en el que incurrió el proveedor para prestar el servicio de transporte al Grupo Éxito fue de COP\$52,575 millones.
 Por consiguiente, el costo del combustible fue de \$16,866,133,434.
 Partiendo de las estadísticas de precios de combustibles del Ministerio de Minas y Energía para 2008 (gasolina y diésel) y de las estadísticas de precios de gasolina para 2009, se estima el precio promedio del galón de diésel para 2009 en \$5,822.
 Así, el total de los galones de diésel consumido para el transporte del Grupo Éxito fue de 2.896.941.
 Y el consumo de energía equivale a 417.159 GJ.
 De acuerdo con los factores de emisión de CO₂ para los combustibles colombianos de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME, se emiten 74.01 kg de CO₂ por cada GJ de diésel consumido.

Aspecto: general

EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

Respeto por el entorno. [Pág. 77](#)

DIMENSIÓN SOCIAL

Prácticas laborales y ética del trabajo.

Aspecto: empleo

LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.

Empleo digno y oportunidades de progreso. [Pág. 38, 41](#)

LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados desglosados por grupo de edad, sexo y región.

Empleo digno y oportunidades de progreso. [Pág. 37, 38](#)

LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.

Empleo digno y oportunidades de progreso. [Pág. 43, 44](#)

Aspecto: relaciones empresa/trabajadores

LA4 Porcentaje de los empleados cubiertos por un convenio colectivo.

Empleo digno y oportunidades de progreso. [Pág. 45](#)
 Se reporta parcialmente.

LA5 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

No existe un número mínimo de semanas definido para dar un preaviso. Sin embargo, el Grupo Éxito mantiene como práctica informar y comunicar de manera veraz, completa y oportuna a los directivos del sindicato.



Aspecto: salud y seguridad laboral																										
LA6	<p>Porcentaje del total de trabajadores que está representado en Comités de Seguridad y Salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad laboral.</p> <p>En las diferentes dependencias del Grupo Éxito existen los Comités Paritarios de Salud Ocupacional, organismo de orden legal en Colombia, dando cumplimiento a la Resolución 2013 de 1986. Tienen una vigencia de 2 años y actualmente funcionan por centros de trabajo. Todos los empleados pueden participar en la elección de sus integrantes pero el número de éstos, según lo legislado en dicha resolución es de cuatro representantes de los trabajadores y cuatro representantes del empleador para empresas con más de 1.000 empleados. Contamos además con los comités de seguridad, integrados por 1.958 brigadistas, lo que representa el 8% del total de empleados directos de la organización.</p>																									
LA7	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Fórmula</th> <th>Grupo</th> <th>Industria</th> <th>Didetexco</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tasa de accidentes (IR)</td> <td>No. total de accidentes /total horas trabajadas *200.000</td> <td>4.77</td> <td>29</td> <td>0.07</td> </tr> <tr> <td>Tasa de enfermedades profesionales (ODR)</td> <td>No. total de casos/total horas trabajadas *200.000</td> <td>0.29</td> <td>6.78</td> <td>0.34</td> </tr> <tr> <td>Tasa de días perdidos POR AT (IDR)</td> <td>No. total de días perdidos /total horas trabajadas POR AT *200.000</td> <td>35.47</td> <td>245.8</td> <td>6.9</td> </tr> <tr> <td>Tasa de ausentismo (AR)</td> <td>No. total de días perdidos (ausencia) durante el periodo/No. total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo periodo *200.000</td> <td>740.29</td> <td>1251.32</td> <td>419.12</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.</p>	Indicador	Fórmula	Grupo	Industria	Didetexco	Tasa de accidentes (IR)	No. total de accidentes /total horas trabajadas *200.000	4.77	29	0.07	Tasa de enfermedades profesionales (ODR)	No. total de casos/total horas trabajadas *200.000	0.29	6.78	0.34	Tasa de días perdidos POR AT (IDR)	No. total de días perdidos /total horas trabajadas POR AT *200.000	35.47	245.8	6.9	Tasa de ausentismo (AR)	No. total de días perdidos (ausencia) durante el periodo/No. total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo periodo *200.000	740.29	1251.32	419.12
Indicador	Fórmula	Grupo	Industria	Didetexco																						
Tasa de accidentes (IR)	No. total de accidentes /total horas trabajadas *200.000	4.77	29	0.07																						
Tasa de enfermedades profesionales (ODR)	No. total de casos/total horas trabajadas *200.000	0.29	6.78	0.34																						
Tasa de días perdidos POR AT (IDR)	No. total de días perdidos /total horas trabajadas POR AT *200.000	35.47	245.8	6.9																						
Tasa de ausentismo (AR)	No. total de días perdidos (ausencia) durante el periodo/No. total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo periodo *200.000	740.29	1251.32	419.12																						
LA8	<p>Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.</p> <p>Empleo digno y oportunidades de progreso. Pág. 43 Contamos con programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos así como tratamiento para nuestros empleados y sus familias en relación con enfermedades graves. No hay trabajadores que presenten un alto índice o riesgo de contraer enfermedades específicas. Las prácticas que intentan limitar la exposición y transmisión de enfermedades son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charlas de promoción y prevención • Estándares de seguridad • Análisis de riesgos por oficio. 																									
LA9	<p>Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.</p> <p>No existen acuerdos formales (locales o nacionales) con el sindicato o en el pacto colectivo, que cubran la seguridad y salud en el trabajo. Las prácticas utilizadas en asuntos de salud y seguridad son desarrolladas de acuerdo a los lineamientos legales y políticas internas del Grupo Éxito.</p>																									
Aspecto: formación y evaluación																										
LA10	<p>Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.</p> <p>Empleo digno y oportunidades de progreso. Pág. 39</p>																									
LA11	<p>Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.</p> <p>Empleo digno y oportunidades de progreso. Pág. 39, 40</p>																									
LA12	<p>Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.</p> <p>Empleo digno y oportunidades de progreso. Pág. 40</p>																									
Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades																										
LA13	<p>Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.</p> <p>Buen gobierno. Pág. 13</p>																									

LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Empleo digno y oportunidades de progreso. Pág. 37
DERECHOS HUMANOS	
Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento	
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Actualmente el Grupo Éxito no consagra expresamente medidas en las cuales se tengan en consideración los impactos en los derechos humanos, tales como: discriminación, la libertad de asociación, la explotación infantil, los derechos de los indígenas y los trabajos forzados. Sin embargo, siempre ha promovido el respeto por los mismos usando y fortaleciendo los marcos normativos estándares que rigen las empresas tanto en el ámbito nacional como internacional.
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	No se cuenta con información suficiente para la construcción de este indicador.
HR3 Total de las horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	No hay información disponible.
Aspecto: no discriminación	
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Empleo digno y oportunidades de progreso. Pág. 45
Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos	
HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Empleo digno y oportunidades de progreso. Pág. 45, 46
Aspecto: explotación infantil	
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	El Grupo Éxito está comprometido con la protección de la infancia. La abolición y prohibición del trabajo infantil es un imperativo dentro de nuestras operaciones y velamos por este aspecto de manera particular en la cadena de abastecimiento. Exigimos a nuestros proveedores de ganado en pie certificado sobre la no utilización de menores en trabajos de producción; de la misma manera, estamos desarrollando un proyecto que regula este mismo aspecto en la costa atlántica y pacífica para nuestros proveedores del programa de compra directa de pescadores artesanales. Estas actividades conllevan un riesgo implícito en este aspecto por la informalidad en que se realizan, y porque en muchos casos involucran al núcleo familiar para la transmisión generacional de conocimientos.
Aspecto: trabajos forzados	
HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No realizamos operaciones en las que se identifique riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido.
Aspecto: prácticas de seguridad	
HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Empleo digno y oportunidades de progreso. Pág. 46
Aspecto: derechos de los indígenas	
HR9 Número total de los incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No realizamos operaciones en las que se identifique riesgo significativo de ser violatorias de los derechos de los indígenas.
SOCIEDAD	
Aspecto: comunidad	
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Comunicación con los grupos de interés. Pág. 19 Nutrición de la primera infancia. Pág. 78



Aspecto: corrupción	
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Buen gobierno. Pág. 14
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	33 empleados administrativos formados en SIPLA (Sistema Integral en la Prevención y Control de lavado de activos).
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No se presentaron incidentes de corrupción.
Aspecto: política pública	
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .	Formamos parte del ICONTEC, cuya misión está enmarcada en las actividades técnicas de normalización, certificación, difusión de información especializada, capacitación en temas de administración ambiental y calidad, dentro de parámetros reconocidos en el ámbito nacional e internacional.
SO6 Valor de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Durante el período 2009 no se realizaron este tipo de aportaciones a políticos electos o candidatos a un cargo político.
Aspecto: comportamiento de competencia desleal	
SO7 Número total de las acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.	No se presentaron.
Aspecto: cumplimiento normativo	
SO8 Valor monetario de las sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No se presentaron.
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTO	
Aspecto: salud y seguridad del cliente	
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Servicio superior al cliente. Pág. 63 - 65
PR2 Número total de los incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se presentaron.
Aspecto: etiquetado de productos y servicios	
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa y el porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Servicio superior al cliente. Pág. 63 - 65
PR4 Número total de los incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se presentaron.
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Comunicación con nuestros grupos de interés. Pág. 17
Aspecto: comunicaciones de marketing	
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de <i>marketing</i> , incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Cuando se trata de manejo de publicidad informativa o promocional, sea de circulación nacional o sectorizada, se tienen definidos procedimientos de revisión y validación de la misma, desde la edición hasta la revisión final por parte de la gerencia jurídica; se valida que la información sea clara y veraz, esto es, que la misma no se preste a ningún tipo de interpretación diferente de la que se quiere señalar, y que corresponda con el producto o servicio que se pretende comercializar. Pensando en nuestros clientes, al presentarse cualquier tipo de error, se toman acciones tendientes a subsanar el mismo, garantizando así la efectividad de los derechos y garantías consagradas en favor de los consumidores dentro de nuestro ordenamiento legal.

PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de *marketing*, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

No se presentaron.

Aspecto: privacidad del cliente

PR8 Número total de las reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de los clientes.

El Grupo Éxito está comprometido con el desarrollo de relaciones individuales con los clientes. Es así como guarda absoluto compromiso con la confidencialidad de la información que le es suministrada a través de sus programas de fidelización. En ese orden de ideas, no se han presentado reclamaciones o incidentes derivados del manejo de la misma.

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

Para el año 2009, y por tratarse de un comparativo frente al año inmediatamente anterior, los datos que se suministran corresponden exclusivamente a los procesos cuyo origen o iniciación se dio en este año. Para este informe se incluye, a diferencia del año anterior, la información correspondiente a Carulla Vivero S.A. Número de acciones administrativas tramitadas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC): 64. Número de procesos judiciales tramitados ante jueces de la República: 6.

Valor de las sanciones por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y uso de productos y servicios: COP\$253,752,231.



MUCHO GUSTO,
nosotros somos Natalia y Byron
y gracias a la **Fundación éxito®**
y a ustedes sus clientes, podemos
desayunar, almorzar y comer
todos los días.



MUCHO GUSTO,
yo soy Ana Sterling,
defensora del medio ambiente
y por eso, amante de las acciones
responsables con el medio ambiente
del **éxito®**.

éxito®, marca registrada de Almacenes Exito S.A. * Cifra a 31 de diciembre de 2009.



MUCHO GUSTO,
yo soy Samuel,
hijo del Alberto Gallego, *empleado*
del éxito®, una empresa a la que le quiero
dar las gracias, por **mandármelo feliz**
a la casa todos los días.



MUCHO GUSTO,
yo soy Luz Marina Mora,
propietaria de *Quesos Campo Real*
y hago parte de los más de **2.400***
proveedores que comercializan
sus productos en el **Grupo Exito.**

MUCHO GUSTO

Nosotros somos esos que sabemos que cuando te dan, tienes que devolver, porque sólo así estas siendo justo con la vida. **Mucho gusto, somos**

grupo
éxito



Empleo digno y oportunidades de progreso

EC3, EC5, EC7, EC9, LA1, LA2, LA3, LA4, LA10, LA11, LA12, LA14, HR4, HR5, HR8

Muchas de las acciones del Grupo Éxito están enfocadas a que sus empleados sientan la pasión por su trabajo, obtengan triunfos y puedan disfrutar de ellos.

Por eso se ofrecen entornos estimulantes y motivadores, su formación se traduce en conocimiento y servicio al cliente; experiencia en integridad, y madurez laboral. El resultado es, pues, el más alto desempeño en la ejecución de las funciones. Así vemos empleados alegres, optimistas y con una vocación de servicio que se hace evidente día a día.

La diferencia de razas, estratos sociales y diversidad geográfica consolidan el gran grupo multicultural colombiano, que con solidez se desempeña integralmente distinguiéndose por su calidad humana. En nuestra compañía trabajan colombianos de todos los departamentos del país. Son un equipo inigualable, que la dirección de la compañía cuida, dándole oportunidades de crecimiento continuo.

Los programas educativos, recreativos, culturales y deportivos que se realizan durante todo el año están estructurados para incluir a los empleados y sus familias.

Desde el Fondo de Empleados "PRESENTE", entidad solidaria que se ha ganado con sus acciones el liderazgo en nuestro país, contribuimos al mejoramiento de las condiciones económicas, sociales y culturales, con servicios de ahorro, crédito, recreación y previsión.

Sabemos que "la unión hace la fuerza", de ahí que la participación económica en el Fondo Mutuo de Inversión "Futuro" beneficia y fortalece a todos los afiliados por medio del incentivo a la cultura del ahorro a largo plazo.

También le apostamos al futuro ofreciendo un espacio para que los jóvenes asociados



a las cooperativas de empacadores “Creser”, “Nacer” y “Futuro”, tengan una oportunidad en nuestros almacenes con un doble beneficio para ellos: realizar sus estudios a la vez que inician una vida laboral.

Ofrecemos oportunidades laborales que permiten a la población discapacitada, desplazada y desmovilizada, desempeñarse digna, feliz y eficientemente en puestos evaluados y con acompañamiento permanente en su proceso de rehabilitación y readaptación.

Nuestro compromiso es brindar las condiciones para mantener la armonía que exigen y rigen las relaciones laborales del Grupo Éxito. Tenemos la certeza de una gestión que respeta los pactos, los estatutos, las concertaciones y los convenios colectivos con honestidad, amabilidad y transparencia.

Mejoramos la forma de contratación de 4.511 empleados así:

- **2.600** pasaron de contrato a término fijo a contrato a término indefinido.
- **1.911** pasaron de tener un contrato con el operador de punto de venta a ser empleados directos con contrato a término indefinido.

Cómo contratamos nuestros empleados

	Término indefinido	Término fijo	TOTAL
Tiempo completo	15.184	3.203	18.387
Jornada parcial	5.094	1.159	6.253
TOTAL	20.278	4.362	24.640

Base: solo personal directo

El salario estándar de un empleado del Grupo Éxito para 2009 fue de **COP\$628,800** lo que equivale a **26.5%** por encima del salario mínimo legal.



Contratación por regiones

Regiones	Directos	Indirectos	Otros	Total
Bogotá y Centro	9.746	5.563	9.190	24.499
Cali y Suroccidente	2.199	1.351	2.372	5.922
Costa	3.562	2.332	3.426	9.320
Eje Cafetero	689	505	1.191	2.385
Medellín	7.383	2.603	4.567	14.553
Santanderes	1.061	790	1.444	3.295
TOTAL	24.640	13.144	22.190	59.974

Base: personal directo + indirecto + otros

Diferencia porcentual entre salario base mensual de las mujeres con respecto al de los hombres

	Femenino	Masculino	Diferencia %
Directivos	\$6,468,300	\$9,116,000	40.93
Administrativos	\$1,483,500	\$1,483,500	0
Operativos	\$628,800	\$628,800	0

Base: personal directo con jornada de tiempo completo.

Directivos: Salario base en el nivel 3.
Administrativos: Salario base estándar de un supervisor.
Operativos: Salario base estándar de la compañía.



TOTAL EMPLEOS	59.974
Empleados directos	24.640 (1)
Empleados indirectos	13.144 (2)
Otros empleados	22.190 (3)

Base: personal directo + indirecto + otros
 Notas: (1) Directos: pagados por nómina.
 (2) Indirectos: mercaderistas, operador, vigilancia externa, empaque, aseo y cafetería.
 (3) Otros: concesionarios, impulsador - promotor de proveedor, contratistas.

83 empleados en cargos directivos:

21 mujeres y 62 hombres

3.460 empleados en cargos administrativos:

1.540 mujeres y 1.920 hombres

21.097 empleados en cargos operativos:

11.369 mujeres y 9.728 hombres



42%

de nuestros empleados son **menores de 30 años**

54%

de nuestros empleados están **entre 30 y 50 años**

4% tienen 50 años o más

Nueve hombres y una mujer integran el Comité de presidencia



Talento de cada región

Basamos tanto nuestras políticas de ascensos y traslados como el manual de prácticas de selección en dar prelación a la contratación de residentes locales donde operan nuestros almacenes. Los procesos de selección se orientan en un alto porcentaje hacia las convocatorias internas lo que dinamiza de forma constante los puestos de trabajo y las dependencias por el orden jerárquico y natural de sucesión (planes de carrera). La proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local es de 95.18%.

El número de directivos no locales se incrementó 3.4% a 4.8%. Esto nos permite tener una visión más amplia del mercado globalizado, alineando nuestras prácticas con las mejores del mundo y homologando procesos con nuestra casa matriz en Francia.



Enriquecemos nuestro capital humano

Los retos que enfrentamos cada año nos guían en el diseño e implementación permanente de programas de formación, que nos permiten adquirir las competencias que complementan nuestros conocimientos y nos llevan a crecer en nuestros cargos y aspirar a promociones.

Horas de formación discriminadas por categoría de empleo

Personal administrativo	58.341
Personal directivo	13.036
Personal operativo	799.800
Total general	871.177

Horas de formación al año por **empleado 14.52**
Base: personal directo + indirecto + otros.

- **Inducción y re-inducción:** 11.000 personas participaron.
- **Programa de Servicio superior:** 22.300 personas capacitadas.
- **Programa de Excelencia comercial:** 407 vendedores de textil, hogar y entretenimiento capacitados. Su formación continúa en 2010.
- **Programa de Líderes al día:** 850 jefes impactados a través del programa de Dirección, movilización y logro y más de 630 líderes a través del programa HAGE (Habilidades gerenciales).
- **De la Mano con la Gente:** 650 empleados de marca Surtimax capacitados.
- **Talleres de Gestión del cambio:** más de 650 personas de la Industria Carulla y más de 980 personas integrantes de las plantillas corporativas de Almacenes Éxito y Carulla Vivero participaron.
- **Programa de Virtualidad:** en alianza con el SENA se estructuraron cursos virtuales que cubren procesos operativos de entrenamiento; 77 empleados formados y 21 tutores formados y certificados.
- **Iniciativa global en seguridad alimentaria para implementación de Comités SISCA:** 642 personas podrán aplicar medidas de control de calidad con estándares internacionales.

- **Logyca en el retail:** 120 líderes capacitados en procesos de retail.
- **Estudio de segundo idioma (inglés o francés):** 122 colaboradores apoyados con 70% del valor de la matrícula y 50% del valor del material.
- **Manipulación de alimentos:** 6.792 personas capacitadas en alianza con el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA.
- **Proceso de formación Red Humana:** 11.500 usuarios entrenados en la implementación del *software* ERP para mejor administración de procesos de gestión humana.
- **Fortalecimiento de competencias técnicas:** convención de cosméticos, conocimiento de producto, escuelas/convención de frescos, diplomado de vinos, cursos de panadería, pescadería y certificación en competencias laborales.
- **Financiación para formación o educación externa:** 125 personas participaron en diferentes programas para estudios y pasantías en el exterior. Concedimos licencias remuneradas y no remuneradas, garantizando el regreso al empleo.
- **Brigadas de bomberos:** todo el personal de seguridad cuenta con formación y entrenamiento que lo acredita como brigadista bombero y quincenalmente recibe dos horas de entrenamiento con énfasis en la atención y mitigación de emergencias.



Cómo evaluamos nuestro desempeño

90.4%

de los empleados directos recibieron evaluación y revisión formal de su rendimiento durante 2009.

2.564

empleados que ingresaron en 2009 recibieron seguimiento a su desempeño inicial.

1.911

empleados que pasaron de contrato con operadores de punto de venta a vinculación directa recibieron revisión de su desempeño.

En este momento estamos realizando la implementación piloto del sistema de gestión del desempeño, el cual permitirá monitorearlo permanentemente e identificar su curva en el tiempo para pactar acciones de mejora continua.



Rotación del personal

Nuestra eficacia en las acciones de retención y el esfuerzo realizado para conservar el empleo de las personas, se refleja en una disminución considerable del número total de los trabajadores que dejaron su empleo durante el año, pasando de 6.518 en 2008 a 3.774 en 2009.

Rango de edad	Hombre	Mujer	Total general
Menor de 30 años	34.07%	14.31%	23.70%
Entre 30 y 50 años	11.51%	10.67%	11.07%
Entre 51 y más años	6.36%	11.89%	9.22%
Total general	20.21%	12.16%	15.96%

Abanderados de la inclusión laboral

El programa de atención a población vulnerable benefició a

328 personas

en 2009, así:

Desmovilizados	112
Discapacitados	182
Desplazados y población en situación de pobreza	34

Orgullosos y con un buen clima laboral

El Instituto Great Place to Work entregó los resultados de la Medición de Clima Organizacional a Grupo Éxito. Entre una muestra de 12.079 empleados, obtuvimos un índice de ambiente laboral (IAL) de 73.5 en promedio (Satisfactorio).

Asimismo, en 2009 se realizó la primera medición de compromiso para el grupo objetivo de jefes de la organización. Se contó con la participación de 2.340 jefes con una tasa de respuesta de 95% y un indicador de compromiso de 96%. Esto nos ubica en la zona de alto desempeño de los mejores empleadores de la firma Hewitt y sin comparación entre las empresas del Grupo Casino.

Apoyo a cooperativas de jóvenes estudiantes



Soy estudiante de contaduría pública de la Universidad Nacional de Colombia. Soy asociado e inicié como empacador desde hace cuatro años y medio; ascendí a coordinador de turno y posteriormente a jefe de servicio; luego me desempeñé en el cargo de auxiliar de contabilidad y actualmente soy asistente de nómina. Gracias a la cooperativa Nacer, cientos de jóvenes como yo hemos tenido nuestra primera oportunidad laboral donde además de un trabajo digno, hemos construido una empresa sólida y competitiva que nos ha permitido lograr nuestras metas a nivel personal y profesional. **David Aguilera, Asociado Cooperativa Nacer**

3.275 asociados a las cooperativas Creser, Nacer y Futuro, en el año 2009.

- El promedio de ingresos de los jóvenes para el año 2009 alcanzó 1.51 SMMLV proporcionales a la jornada que trabajan; 1.38 SMMLV corresponden a la compensación recibidas de los clientes y 0.13 SMMLV por compensación fija facturada por las cooperativas al Grupo Éxito.
- COP\$15,327 millones fueron recibidos por los jóvenes como pago directo de los clientes.
- Las cooperativas realizaron 867 créditos a sus asociados por un monto total de COP\$520 millones.
- COP\$889 millones invertidos en actividades de bienestar de los asociados.
- 99.942 horas de formación en cooperativismo, servicio y técnicas de empaque.
- COP\$7,566 millones pagados por las cooperativas para el cubrimiento del ciento por ciento de la seguridad social.
- En 2009 las cooperativas percibieron ingresos por COP\$19,653 millones por servicios prestados a Almacenes Éxito y hoy exponen en sus balances activos por COP\$11,410 millones y un patrimonio propiedad de los jóvenes por COP\$2,868 millones.



Acciones por el bienestar de nuestra gente

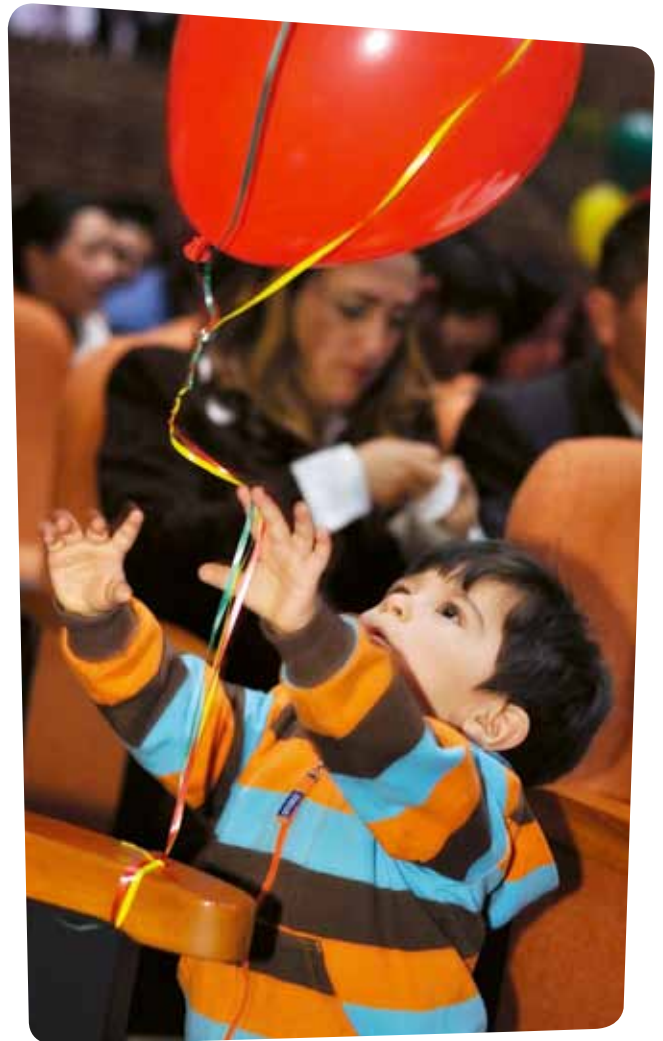
Los beneficios que reciben los empleados directos e indirectos y sus familias, están enfocados en programas deportivos como actividades de mantenimiento físico, jornadas y torneos deportivos en variadas disciplinas, actividades recreativas para el empleado y su familia, talleres artísticos, Festival Artístico y el Salón del Artista para empleados y sus hijos; cursos y talleres de emprendimiento. Conscientes de la importancia de la salud se realizan programas preventivos del cáncer masculino, femenino y jornadas de vacunación.

Los empleados directos con contratos a término indefinido y fijo* reciben beneficios extralegales como:

- Descuento de 10% por compras en nuestros almacenes. COP\$4,652 millones ahorrados por nuestros empleados como resultado de descuentos de 10% para empleados directos y 5% para empleados indirectos en compras en los almacenes del Grupo.
- Seguro de vida y de incapacidad permanente y total.
- Aguinaldo y prima adicional de vacaciones.
- Prima de matrimonio.
- Auxilios de anteojos, por nacimiento de cada hijo y fallecimiento del empleado o sus familiares. COP\$939 millones entregó la compañía por concepto de auxilios y prima de matrimonio.
- Escuelas deportivas y vacaciones recreativas para hijos de empleados.

A nuestro personal con contrato a término indefinido le brindamos además:

- Todos los beneficios del programa Mi Estudio constituido por auxilios de escolaridad para hijos en guardería, primaria y bachillerato; auxilios para hijos de empleados con discapacidad sensorial, cognitiva o física; becas de pregrado para hijos de empleados, y becas de pregrado y posgrado para empleados. En 2009 la compañía invirtió más de COP\$3,200 millones en la educación de los empleados y sus familias.
- Plan Mi Casa. Durante el año 2009 la compañía otorgó créditos blandos para vivienda por más de COP\$2,800 millones.



COP\$2,087 millones

fueron invertidos por la compañía en programas sociales, culturales, artísticos, deportivos, educativos y recreativos.

En 2009 se entregaron cerca de **411.000 servicios** a nuestros empleados y sus familias, un promedio de 7 servicios por empleado.

*Algunos de los beneficios requieren una vinculación mayor a 90 días

Fondo de empleados Presente

Este año se incorporaron al Fondo Presente los asociados del Fondo de Empleados de Carulla Vivero, Sucursal Occidente, y se asociaron más de 1.900 empleados indirectos que fueron contratados por Almacenes Éxito. En 2009 el Fondo brindó beneficios a 23.985 asociados y su grupo familiar, lo que supera una población de más de 96.000 personas.

- COP\$3,917 millones recibieron los asociados como rendimientos por sus ahorros. Los asociados cuentan con ahorros por valor de \$66,360 millones.
- COP\$66,145 millones otorgó en créditos Presente a sus asociados.
- COP\$237 millones se invirtieron en actividades educativas durante 2009.
- COP\$80 millones facilitaron los gastos de viaje a 476 familias. Más de 13.500 personas entre asociados y familiares disfrutaron de las comodidades de los siete centros vacacionales ubicados en la costa atlántica (Coveñas, Cartagena y Santa Marta) y en el interior del país (San Jerónimo, Antioquia; Quimbaya, Quindío; y Cerrito, Valle).
- Con COP\$433 millones la entidad benefició a 1.169 asociados por medio del Fondo de Solidaridad, para situaciones de calamidad, enfermedad, discapacidad y acompañamiento familiar.
- COP\$70 millones se entregaron a 275 personas a través del programa "Talentos", que busca potenciar habilidades identificadas en los asociados o sus hijos.
- Más de 2.500 personas entre asociados y sus familias cuentan hoy con servicios especializados en salud.
- Más de 18.000 personas están protegidas por seguros de vida, educativos, hogar y vehículo.
- 21.000 asociados están protegidos con el "Seguro Vida Presente".
- 590 casos de servicios exequiales de asociados y miembros de su grupo familiar fueron atendidos.

Más de **COP\$9,400 millones** se entregaron en asocio con Almacenes Éxito, a través del Plan "Mi Casa".
Beneficiadas 645 familias de empleados con contrato a término indefinido.

Los asociados al Fondo Presente calificaron con 4.75 sobre 5.00 la satisfacción en el servicio prestado por esta entidad, según encuesta realizada por Invamer Gallup.

Fondo mutuo de empleados Futuro: el más grande del país

Invertir en el Fondo Mutuo de Inversión FUTURO es posible para todos los empleados del Grupo Éxito con contrato a término indefinido.

- COP\$2,373 millones, que equivalen a 50% de los aportes de los empleados mes tras mes, un crecimiento de 5.8% frente a 2008, es el aporte de la compañía en 2009. En promedio, los afiliados ahorraron mensualmente COP\$29,640.

6.996 personas se afiliaron a Futuro durante el año 2009, para un total de 17.503 afiliados, lo que significó un incremento de 24% frente al año 2008. Esto convierte a Futuro en el Fondo Mutuo de Inversión más grande por afiliados en el país.



Respeto por los derechos humanos

El Grupo Éxito no registró incidentes de discriminación en ninguna de sus formas. La empresa en su política interna, desde el código de buen gobierno, establece parámetros para evitar cualquier tipo de discriminación en los procesos de selección; asimismo fue adicionado al Reglamento Interno de Trabajo que incluyó en él un capítulo sobre "acoso laboral", lo cual es vigilado de manera permanente en las relaciones de trabajo en cada una de las dependencias de la empresa.

623 empleados

de la Industria Carulla beneficiados
con el Pacto Colectivo negociado en 2009
para la vigencia 2010 - 2013

1.076 empleados directos cubiertos



Hace más de cincuenta años contamos con una organización sindical, Sintracadenalco, con la que venimos negociando convención colectiva en términos de cordialidad y respeto, brindando conjuntamente garantías a los derechos de los trabajadores, sin desconocer ni afectar los intereses de la empresa. Es por esto por lo que con gran satisfacción podemos decir que en nuestra compañía no encontramos riesgos para ejercer el derecho de asociación.

Siguiendo con nuestra política de relacionamiento concertado, armonioso y que facilite el acercamiento y la libre posibilidad de asociarse, nuestra filial Carulla Vivero S.A. efectuó a finales del año con los trabajadores no sindicalizados, la negociación del pacto colectivo que regirá las relaciones entre esta empresa y sus trabajadores por el término de tres años.

En materia de seguridad nos regimos por las políticas establecidas en la organización, que resultan ajustadas a los lineamientos constitu-

cionales, legales y de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Somos absolutamente cuidadosos en el ejercicio de las prácticas de seguridad tales como requisas, denuncias penales, atención de primeros auxilios, simulacros y evacuaciones, con el fin de no afectar con ellas la dignidad de las personas. Internamente contamos con mecanismos de control como canales abiertos de comunicación y drásticas sanciones en caso de presentarse algún tipo de extralimitación. Además se realizan periódicamente las respectivas auditorías a los procedimientos de nuestros operadores de seguridad.

Los auxiliares de seguridad propios (1.010) y los auxiliares de seguridad externos (2.975) reciben anualmente, por disposición de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, una capacitación de 50 horas de actualización y nivelación con materias afines a su trabajo, responsabilidad y servicio.





Proveedores locales tienen su espacio en los nuevos almacenes.

Cadena de abastecimiento responsable

EC2, EC6, EC9, EN3, EN4, EN5, EN7, EN8, EN27, EN29

La cadena de abastecimiento es el núcleo de nuestra operación. Durante 60 años hemos unido eslabones para ejercer armónicamente nuestra actividad comercial, cuidando cada detalle, desde el manejo de materias primas hasta la disposición final de los productos.

Conocemos los impactos que el abastecimiento de bienes y servicios produce en la economía, la sociedad y el medio ambiente. Por eso, al trabajar en equipo con nuestros aliados comerciales, hemos convertido las experiencias en oportunidades, las oportunidades en proyectos y los proyectos en realidades.

Hoy, somos el motor de un inmenso engranaje que apoya e impulsa el crecimiento de la pequeña empresa, promueve la competitividad, centraliza entregas para optimizar el transporte, racionaliza recursos, reduce y recicla los residuos que genera, con el fin de contribuir positivamente al cambio climático y aportar al progreso y desarrollo del país.



Concurso Proveedores de Éxito

Llevarle al país los mejores productos de la manera más eficiente es el objetivo que compartimos con nuestros "Proveedores de Éxito".

La innovación, el uso de herramientas tecnológicas, la activa participación comercial y la

preocupación por proponer y mantener surtidos eficientes, son las claves de nuestro crecimiento conjunto. En 2009 exaltamos el trabajo que en este sentido llevaron a cabo nuestros aliados comerciales, por medio de un concurso que exaltó a las siguientes empresas:

Premio
"Proveedor
con Éxito"

Porcicarnes. Aliado estratégico para la compañía por la calidad de sus productos, el excelente servicio logístico, soporte tecnológico y disponibilidad permanente. Genera más de 450 empleos en zonas rurales.

Premio
"Pyme
con Éxito"

C.I. Creytex. Empresa familiar textil que está en la búsqueda permanente de oportunidades de mercado y propuestas innovadoras, ofrece productos con alto valor agregado y está a la vanguardia en tecnología y logística. Hoy exporta 50% de su producción.

Premio
"Desarrollo
sostenible"

Cooperativa Multiactiva de Pescadores Artesanales de Buenaventura. Premiada por su trabajo con las minorías, el apoyo al comercio y economía del Pacífico, su actividad en pro de la pesca en la región y el fomento y la protección de las costumbres locales.

"Proveedor
Negocio
Textil Hogar"

Manufacturas Elliot. Por su excelente nivel de servicio, su capacidad y manejo de rotación y agotados, propuestas en nuevos productos y por el compromiso en cada uno de nuestros puntos de venta. Genera empleo para más de 7.400 personas.

"Proveedor
Negocio
Frescos"

Hortifresco Villa Leovi. Por su liderazgo en el sector agrícola, por su responsabilidad con los consumidores colombianos y el cuidado ambiental y por ser pionera en el desarrollo de productos orgánicos. Cuenta con más de 150 empleados rurales y ofrece 80 tipos de hortalizas con los más altos índices de calidad.

"Proveedor
Negocio
Entretenimiento"

Continente. Por ser una alternativa eficiente y ágil en la distribución de diferentes marcas y por estar a la vanguardia en tecnología y liderazgo e incursionar en el modelo de logística VMI con nosotros. Actualmente emplea 800 personas.

"Proveedor
Negocio
Productos
de Gran
Consumo"

Colgate-Palmolive S.A. El desarrollo de proyectos que permiten diferenciación en el mercado, ventas incrementales, mejoras en la rentabilidad, el logro de los objetivos comerciales y los desarrollos tecnológicos en logística la consolidan como uno de nuestros mejores aliados. Genera más de 3.000 empleos.



Empresarios ganadores del concurso Proveedores de Éxito.

Marcada preferencia por los proveedores nacionales

Participación de proveedores nacionales

	Número de proveedores	Participación	Compras COP\$	Participación en compras
Nacional	2.281	92%	5,162,010	96%
Importador	189	8%	225,868	4%
Total general	2.470	100%	5,387,877	100%

Compras en millones de pesos.

92% de nuestros proveedores son nacionales.

87.9% de nuestros proveedores nacionales son PYMES.



Tenemos proveedores de **117 municipios** que agrupamos en cuatro zonas logísticas, así: centro y oriente del país, eje cafetero y suroccidente, la costa caribe y Antioquia.

Valor de las compras por zonas

Centro y oriente
COP\$2,018,262

Ciudad	Número de proveedores
Armero	1
Barrancabermeja	1
Bogotá	796
Bojacá	1
Boyacá, Boyacá	3
Bucaramanga	54
Cachipay	2
Cajicá	7
Carmen de Apicalá	1
Chía	2
Cota	9
Cucunubá	1
Cúcuta	14
Duitama	6
Espinal	4
Facatativá	1
Floridablanca	4
Funza	3
Fusagasugá	4
Garzón	1
Girardot	2
Girón	4
Granada, Meta	1
Granada, Cundinamarca	1
Guasca	1
Guayabal de Siquima	1
Ibagué	16
Icononzo	1
Lebrija	1
Mosquera	5
Neiva	24
Ocaña	1
Piedecuesta	3
Pitalito	1
Sibaté	1
Simijaca	1
Soacha	1





Sogamoso	3
Sopó	1
Subachoque	1
Susa	1
Tabio	1
Tausa	1
Tenjo	3
Tibirita	1
Tunja	7
Venecia, Cundinamarca	1
Ventaquemada	1
Villavicencio	15
Zipaquirá	3

Total centro y oriente 1.019

Eje cafetero y suroccidente	Aranzazu	1
COP\$662,456	Armenia	2
	Bolívar, Valle del Cauca	1
	Bugalagrande	1
	Cali	210
	Chinchiná	2
	Dagua	1
	Dosquebradas	8
	Ipiales	3
	Jamundí	2
	La Dorada	1
	La Merced	1
	La Unión, Valle del Cauca	3
	Manizales	23
	Palmira	8
	Pasto	24
	Pereira	28
	Popayán	11
	Roldanillo	2
	Santander de Quilichao	2
	Sapuyes	1
	Tuluá	4
	Yopal	1
	Yumbo	9
	Zarzal	1

Total eje cafetero y suroccidente 351



Costa caribe COP\$161,693	Barranquilla	120
	Cartagena	24
	Ciénaga	2
	Magangué	2
	Montería	15
	San Jacinto	1
	Santa Marta	17
	Sincelejo	7
	Soledad	7
	Turbaco	1
	Valledupar	9
Total costa caribe	205	
Antioquia COP\$2,319,599	Amagá	1
	Anorí	1
	Apartadó	1
	Armenia	17
	Bello	10
	Caldas	3
	Carepa	1
	Caucasia	2
	Chigorodó	1
	Cisneros	1
	Copacabana	3
	Dabeiba	1
	El Carmen de Viboral	1
	Envigado	26
	Girardota	1
	Guarne	1
	Itagüí	47
	La Ceja	4
	La Estrella	6
	La Unión	1
	Marinilla	3
	Medellín	536
	El Retiro	1
	Rionegro	7
	Sabaneta	23
	Santa Bárbara	1
	Santa Rosa de Osos	1
Santuario	1	
Sonsón	2	
Urrao	2	
Total Antioquia	706	
Total general	117	2.281





Las pequeñas unidades productivas son actores estratégicos en el crecimiento de la economía. Fomentamos su competitividad y formalización a la vez que ofrecemos oportunidades de comercialización.

■ **Apoyo a la industria textil colombiana a través de nuestra filial Didetexco.**

Patrocinamos adelantos tecnológicos del sector textil, continuamente realizamos colecciones que apoyan el trabajo artesanal, disminuimos las importaciones de materiales, aumentamos la compra de insumos fabricados en Colombia y nos acercamos a mercados internacionales para la exportación de nuestros productos.

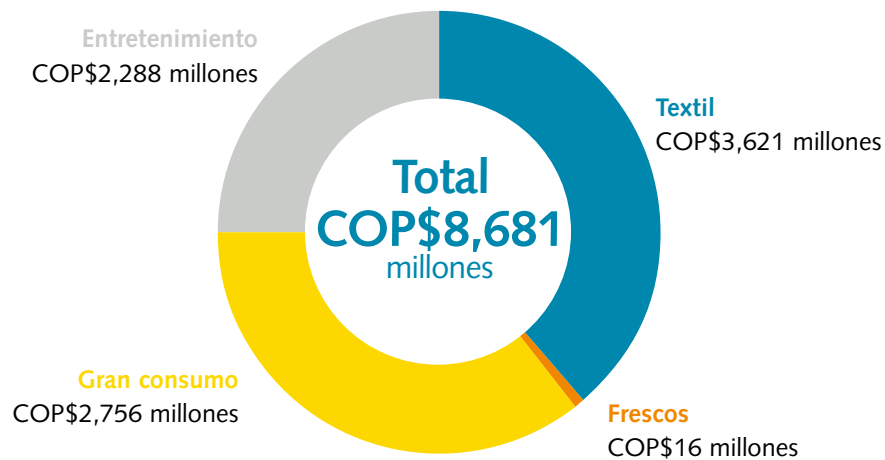
Comprometidos con la competitividad del sector, llevamos a cabo, en alianza con Fomipyme, la Gobernación de Antioquia y el Ministerio de Industria y Comercio, un programa de formación para el fortalecimiento de 86 pequeñas, medianas y famiempresas que forman parte de nuestra cadena de abastecimiento.

Con este modelo de producción generamos
7.000 empleos directos e indirectos,
1.000 más que los generados en 2008.



- **Promotora de Comercio Social.** Apoya el desarrollo y la sostenibilidad de los microempresarios, mediante la comercialización de sus productos en el mercado formal, la financiación de sus insumos y cartera, buscando siempre el ingreso justo para estas pequeñas unidades productivas.

Nuestras compras a la Promotora durante 2009 beneficiaron a 461 microempresas de toda Colombia:



- **Programa de compra directa a pescadores artesanales.** Con nuestro apoyo se constituye en 2009 la Cooperativa de pescadores artesanales de Buenaventura para la comercialización de productos agropecuarios y pesqueros. Igualmente se incorpora al proceso de compra en el acopio de pescado de Buenaventura a Asopespa Ltda., "Asociación de pescadores del Pacífico", la cual agrupa 150 familias de pescadores. Con esto el total de las familias beneficiadas en el Pacífico colombiano es de 300, para un gran total de 1.770 personas beneficiadas.
- **Compra directa de ganado en pie.** Este programa beneficia cerca de 600 familias ganaderas y sus empleados en las zonas productoras de los departamentos de Atlántico, Córdoba, Bolívar, Cesar y Meta, principalmente.

Con la vinculación de proveedores al Sistema de transmisión electrónica de datos, EDI, promovemos el acceso a tecnologías de información, logística y conectividad;

85% de los proveedores
vinculados son PYMES.

Eficiencia en el gasto

Nuestro compromiso con la eficiencia se fortaleció de manera significativa en 2009.

Consumo de materiales

Peso total de materiales consumidos	84.983 toneladas
Peso total de materiales directos	83.951 toneladas
Peso total de materiales no renovables	4.600 toneladas

Materiales directos: materias primas de la Industria Carulla, telas, hilos, insumos y etiquetas utilizadas por Didetexco y materiales de empaque y otros requeridos por los almacenes.

Materiales no renovables: estibas plásticas, canastillas, bolsas para empaque de productos y ganchos de ropa. Igualmente algunos productos hechos con metales, como bandejas, ganchos, etc.

La disminución de la cantidad de materiales requeridos en nuestro transporte, empaque y otros procesos constituye un reto permanente dentro de nuestra organización.



Reciclaje de productos

Buscamos al máximo la reutilización y aprovechamiento de nuestras estibas, canastillas, cajas, ganchos de ropa y otros materiales.

En 2009 reciclamos 991 toneladas más que en 2008.

Reutilización de materiales

Estibas reparadas	6.788 unidades
Estibas recicladas	724 unidades
Elementos reparados y recuperados	1.294.704 unidades
Ganchos reutilizados	1.172.181 unidades
Material reciclado (cartón, plástico, plegadiza, otros)	17.601 toneladas

Disminución de consumos de energía

Dentro de nuestros procesos de manufactura y operaciones utilizamos gas natural y diésel.

Consumo de gas natural	215.846 GJ
Consumo de diésel	12.492 GJ
Total consumo de energía directa	228.338 GJ



Nuestro consumo indirecto de energía corresponde en su gran mayoría a compra de energía eléctrica para iluminación y funcionamiento de equipos de refrigeración y calentamiento y en un pequeño porcentaje a compra de agua y aire frío en algunos establecimientos.

Cantidad de energía indirecta consumida **1.368.895 GJ**
 Cantidad de electricidad consumida **1.367.355 GJ**

Permanentemente buscamos alternativas de reducción y racionalización del consumo de energía eléctrica. Continuamos con nuestro "Plan de uso racional de energía". Además, este año pusimos en marcha el proyecto NOVAR, el cual consiste en la instalación de equipos de monitoreo y control para regular el consumo de energía. Con una prueba piloto en un solo almacén se lograron ahorros por 523 GJ, lo que equivale a 4% anual del total de los ahorros de la compañía en materia de energía. Esto nos alienta a replicar en el futuro esta iniciativa en nuestros demás almacenes y dependencias.

Cantidad de energía ahorrada gracias a las iniciativas de reducción del consumo de energía y aumento de la eficiencia energética
12.117 GJ



Mitigaciones en la logística del transporte

Somos conscientes del efecto ambiental que genera el consumo de energía por transporte de nuestras mercancías, por eso el programa de "Centralización de entregas de proveedores" se convierte para nosotros en la principal herramienta no solo de gestión operativa, sino también de disminución de kilómetros recorridos por parte de nuestros proveedores. Sólo para la marca Carulla, el ahorro en kilometraje recorrido por proveedores fue de 75.925 km.

Para los próximos dos años la meta es alcanzar 85% de "Centralización de entregas de proveedores", aprovechando nuestra red logística con instalaciones en seis ciudades.

Adicionalmente, con la implementación del "Esquema de transporte nocturno", se redujo la flota de Medellín en 37%. Si bien el número de viajes es igual, este esquema reduce el tiempo de ruta en 26%. En Bogotá la flota se disminuyó a una tractomula, un camión sencillo y diez turbos.

\$27,600 millones ahorrados con el programa "Excelencia operacional y comercial" manteniendo la estabilidad de la planta de personal.

Consumo de energía requerido para el transporte de mercancías de la organización por parte de terceros: **417.159 GJ**

Reducción durante 2009 911 GJ

Optimización de viajes de empleados

Como resultado de un esfuerzo colectivo, los gastos de transporte de empleados por viajes de negocio se redujeron en 23.75% con respecto a 2008. Nuestro reto para 2010 es continuar con este plan de racionalización y medir además la contribución que estos esfuerzos representan en términos de disminución de emisiones de gases contaminantes.

Utilización racional del agua

Consumo de agua por parte de nuestros almacenes	8.056.233 m ³
Consumo de agua por transformación de alimentos en nuestros procesos industriales	198.165 m ³
Consumo de agua por parte de Didetexco	11.640 m ³
Volumen total de agua consumida	8.266.038 m³

Volumen total de agua captado por fuente

Tipo de agua	Caudal m ³ /año
Subterráneas (Industria Carulla)	118.428
Pluviales (Industria Carulla)	3.804
Acueducto	8.143.806





Servicio superior al cliente

EC9, EN6, PR1, PR3

En el Grupo Éxito el cliente es nuestra obsesión, porque sin duda es nuestra principal razón de ser. Servir al cliente es conocerlo, es hacerse experto en él, es saber sus necesidades, sus gustos, sus preferencias y darle acceso a soluciones, a mejor calidad de vida, al conocer sus hábitos para sorprenderlo.

Servir al cliente es mantener un contacto emocional amable y confiable, creando el clima perfecto para la cosecha perfecta: la fidelidad.

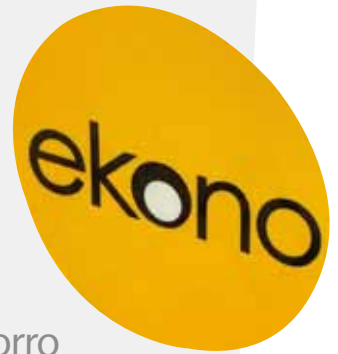


22.300 empleados

formados en la cultura de servicio superior al cliente, mediante los programas “Gente con Éxito” y “Gente extraordinaria, resultados extraordinarios”.

266 referencias

de productos de la canasta familiar de nuestra marca económica **Ekono** y 150 referencias de la marca Surtimax contribuyen al ahorro de los hogares colombianos.



COP\$160,500 millones en descuentos para los colombianos: **COP\$158,000 millones** efectivos en cajas registradoras y **COP\$2,500 millones** a través del programa tricolor de Puntos Éxito en Medellín y Bucaramanga.

Con facilidad, comodidad y seguridad, nuestros clientes pueden pagar sus facturas de servicios públicos en nuestros almacenes.

Más de **7 millones de facturas** de servicios públicos y otros recibidas en 2009.

Ventas de productos orgánicos y ecológicos

Productos de gran consumo (víveres, granos, galletería, rancho):

COP\$1,550 millones

105 referencias de productos, **262.579** unidades vendidas.

Frutas y verduras:

COP\$2,484 millones

Aves y huevos:

COP\$916 millones

Total: COP\$4,950 millones



Moda para todos

Las marcas propias textiles fabricadas por nuestra filial Didetexco S.A., ofrecieron a las familias colombianas la posibilidad de vestirse con ropa de calidad a excelentes precios. Proyectos como "Arkitect por Silvia Tcherassi" pusieron a su alcance propuestas de moda que de otra manera sería difícil de conseguir.



Inspirar el consumo responsable

- Vendimos 1.052.190 unidades de bombillas ahorradoras. La vida útil promedio de estas bombillas ahorradoras es de 6.000 horas y el ahorro de energía promedio de este producto vs. uno incandescente es de 80%. De la marca propia fueron adquiridas 373.560 bombillas ahorradoras.
- En nuestra campaña contra la piratería logramos promover las producciones originales con la venta de 103.821 unidades de "Las 10 mejores películas colombianas" a un precio de \$6,990 cada una. Siguiendo con este esquema, promovimos la venta del último CD de Carlos Vives – *Clásicos de la provincia II*, alcanzando ventas de 200.000 discos en menos de un mes.



Nuestra **marca propia Taeq** simboliza vida saludable. Es una línea completa que actualmente cuenta con 65 referencias de productos diferenciados de alta calidad que ayudan a nuestros clientes a llevar una vida más saludable. Actualizamos mensualmente la página web de esta marca con artículos relacionados con una alimentación balanceada, indicadores de talla y peso, interpretación de la tabla nutricional, información sobre las grasas y los límites de consumo y beneficios de la fibra. También distribuimos material educativo que enseña al consumidor a identificar si su peso es saludable y dándole pautas de cómo mantenerlo o mejorarlo a través del ejercicio y hábitos alimentarios.



vida en equilibrio

Calidad

De principio a fin, de la granja a la mesa, durante todo el proceso, estamos presentes para garantizar la calidad de los productos que ofrecemos.

Para cumplir satisfactoriamente con nuestra responsabilidad sobre los alimentos que preparamos y vendemos y hacer seguimiento al impacto de los mismos en la salud y seguridad de nuestros clientes, contamos con un departamento nacional de calidad que monitorea paso a paso el ciclo de vida de los productos.

Estimulamos a nuestros proveedores para que se certifiquen en entregas a fin de hacer más eficiente el flujo de las mercancías y así disminuir el tiempo de recibo, lo cual impacta positivamente en la calidad e inocuidad del producto al recibir menos manipulación y menos probabilidad de ruptura de la cadena de frío.

Durante el año 2009, con el patrocinio del SENA, se inició el Programa de Formación SISCA (Sistema de Calidad Alimentaria del Grupo Éxito), basado en la Iniciativa Global de la Seguridad Alimentaria, encaminado a formar integralmente en conocimientos y estrategias que permitan implementar este modelo en los procesos asociados a la cadena de alimentos y poder así controlar los riesgos de seguridad alimentaria de los productos. La formación estuvo dirigida a las personas que integran los comités SISCA por punto de venta y asistieron un total de 642 personas.

6.792
personas
asistieron a la
capacitación para
manipuladores
de alimentos en
Buenas Prácticas
de Manufactura.

Comprometidos con la calidad de las marcas nacionales

- 25% de nuestros proveedores de marcas nacionales son verificados en inocuidad y calidad con muestreos de laboratorio y evaluaciones.
- Aproximadamente 15% de los productos nacionales codificados en la compañía se analizan en el cumplimiento de las normas de etiquetado de productos alimenticios.

Reto 2010
Evaluar 50%
de los proveedores
nacionales.



Los productos marca propia y marca nacional cuentan con:

- Tablas de vida útil para retiro de los productos del anaquel antes de su vencimiento, que garantizan su calidad y frescura.
- Una red nacional de laboratorios que se someten a evaluación para verificar la confiabilidad de los datos. Muchos de ellos comenzaron en 2009 el proceso de acreditación en ISO 17025.

Cada producto marca propia se analiza, se desarrolla y se define bajo parámetros como:

- Estudios de los productos de su categoría existentes en el mercado.
- Evaluación de los aspectos de calidad nutricional.
- Definición de las materias primas que se desean destacar y cuáles son restrictivas.
- Legislación y normativa nacional vigente.
- Evaluaciones a proveedores para verificar control en el diseño de producto según la norma ISO 9001.
- Visitas presenciales en el caso de productos orgánicos o ecológicos, exigiendo certificación por la autoridad competente.
- Verificación de gestión de inocuidad y procesos en el caso de productos de pesca, exigiendo el certificado HACCP vigente.

Ciento por ciento de los productos de la categoría alimentos de nuestras marcas propias Éxito, Taeq y Ekono, están sujetos a procedimientos de evaluación con el respaldo de nuestro programa "Aseguramiento y mejoramiento en calidad e inocuidad", el cual ha contribuido considerablemente al desarrollo y crecimiento de nuestros proveedores e incluye:

- Visita de preselección, evaluación inicial y liberación del primer lote.
- Evaluación de seguimiento y madurez del sistema de calidad del cliente, siendo esta, según el producto y su comportamiento, trimestral, semestral o anual.
- Evaluación y medición de satisfacción del cliente y aceptación de los productos vs. las marcas del mercado.



Las marcas Carulla y Surtimax se empezaron a manejar bajo el mismo programa de calidad e inocuidad y en 2010 esperamos evaluar en un ciento por ciento a estos proveedores.

- Auditorías y verificación de datos suministrados en los empaques y del registro sanitario.
- Corroboración, mediante pruebas de laboratorio y respaldo de estudios avalados por el INVIMA, acerca de la información suministrada en las tablas nutricionales.
- Verificación de que el proveedor pueda realizar análisis de trazabilidad.
- Solicitudes de acciones correctivas (SAC), plan de acciones y medición de efectividad.
- Verificación de procedencias de materias primas y seguimiento a proveedores de materias primas críticas.
- Rótulos que describen el país de origen de la materia prima o del producto en el caso de los importados.
- Códigos de reciclable y símbolo de "mantén limpia tu ciudad" en los empaques.
- Información nutricional ajustada a la Resolución 0288 en la categoría de alimentos.
- Las etiquetas de los productos marca propia son revisadas en un ciento por ciento. En la marca Taeq tienen además respaldo bromatológico de un laboratorio aprobado.

Un producto marca propia producido en la Industria Carulla cuenta con:

- Certificación del INVIMA en HACCP para los productos elaborados en las plantas de carnes frescas, pollos, pescadería, especialidades cárnicas y tamales. Estamos muy complacidos de haber mantenido esta certificación
- en carnes frescas por seis años consecutivos y en plantas cárnicas y tamales por cinco años.
- Ciento por ciento de los productos desarrollados en nuestra Industria son analizados en el laboratorio durante el año.



Viajes Éxito

- En promedio, sólo 11% de los colombianos utiliza anualmente el transporte aéreo.
- Viajes Éxito, la unidad de negocios de Almacenes Éxito operada por Avianca, busca incrementar esta cifra y hacer realidad los sueños de los colombianos, brindándoles excelentes tarifas, alternativas de financiación, exclusividad y diversidad de destinos turísticos. Sus 50 puntos de venta ubicados en 19 municipios de Colombia, funcionan con la misma atención de nuestros almacenes, por lo cual los clientes cuentan con horarios extendidos y cubrimiento nacional.

2.200 aviones
de 100 pasajeros
es el equivalente a lo
vendido por Viajes Éxito
durante 2009.

Los viajeros de 2009
fueron alrededor de
220.000
15% más que en 2008



Seguros Éxito

- Seguros Éxito nace como una iniciativa de Almacenes Éxito y Suramericana de Seguros para poner al alcance de un mayor número de personas la tranquilidad que brindan los seguros. Esta alianza busca hacer posible de manera fácil y económica el acceso por parte de familias de estratos 2, 3 y 4 principalmente, quienes presentan mayores riesgos de enfrentarse a siniestros.
- Seguros Éxito ha logrado desvirtuar la imagen de costosos, difíciles e inaccesibles que tienen los seguros en general. Hoy se ofrece a los clientes Éxito una amplísima gama de seguros a precios excelentes, con facilidades de financiación, al alcance de todos, con sencilla y rápida aprobación.
- Actualmente contamos con 50 puntos de venta que ofrecen diez diferentes soluciones de protección: familia segura, mercado seguro, estudio seguro, conduce seguro carro, conduce seguro moto, moto segura, casa segura, accidentes personales, asistencia en casa y SOAT.

Soluciones desde **COP\$20,000** al año, aseguran el bienestar de la familia.

5.300 familias protegidas con seguro de vida.

2.000 familias protegidas con seguro de accidentes personales.

7.000 vehículos asegurados

Tarjeta Éxito

131.392
tarjetas
básicas con
cupos iniciales de
COP\$300,000.

- 65% de los clientes sin indicadores de mora superiores a 30 días en toda su historia gracias a la gestión de riesgos a través de procesos educativos y de cooperación.
- Más de 15.918.894 transacciones procesadas garantizando la oportunidad y la seguridad de las mismas.

1.326.918 clientes vinculados



Estaciones de servicio

Ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de adquirir combustible en nueve estaciones de servicio contiguas a algunos de nuestros almacenes y centros de distribución: Éxito Bello, Cedi Vegas en Antioquia, Éxito Suba, Fontibón, Colina, Norte y Calle 80 en Bogotá, Éxito Neiva y Villavicencio.

Nuestras Estaciones de Servicio son diseñadas y construidas cumpliendo los más altos estándares en seguridad y respeto al medio ambiente. En ellas empleamos directamente a 39 isleros capacitados en servicio, manejo de combustibles y seguridad.

Brindamos así a nuestros clientes buen servicio, precios competitivos, la medida exacta en el suministro del combustible y productos de excelente calidad siempre en un entorno de comodidad y seguridad.

Muchas formas de acceder a nuestros productos

Nuestros canales alternos impactan positivamente la calidad de vida de nuestros clientes. Evitan desplazamientos y ahorran tiempo. Las múltiples alternativas de pago que ofrecemos brindan posibilidades de adquisición de productos a personas de todos los estratos socioeconómicos.

- Nuestras páginas web www.exito.com y www.carulla.com están abiertas a pedidos virtuales con más de 20.000 referencias de productos, seis alternativas de pago y entregas en 650 municipios de Colombia. Contamos con más de 230.000 clientes registrados en www.exito.com.
- Más de 1.300 entidades son nuestros clientes a través del canal de ventas empresariales –fondos de empleados, cooperativas, cajas de compensación y empresas grandes y medianas– a las que otorgamos cupos de crédito sin tasas de interés. De la misma manera, ofrecemos a nuestros clientes institucionales todo el portafolio de productos de las siete plantas de la Industria Carulla.

Atendemos
más de
1.200
pedidos
a domicilio diarios
en nuestros *call*
centers, en 11
ciudades
de Colombia.



- A través del Plan Separe, llevamos a cabo 101.551 negociaciones, principalmente con clientes de estratos socioeconómico 3 y 4, que gozaron de la posibilidad de separar mercancía con solo una cuota inicial, con la documentación mínima, sin tasas de interés y con un plazo de tres meses respetando el precio.
- Recibimos en nuestros almacenes cheques posfechados y Fenalpagaré porque sabemos la ventaja que representan para nuestros clientes las bajas tasas de interés, las facilidades de pago por cuotas y los pocos requerimientos para su adquisición. Efectuamos más de 11.000 negociaciones con cheques posfechados.
- Las compañías prestadoras de servicios públicos Codensa, Grupo EPM y Crediuno otorgan a sus usuarios cupos de crédito que pueden hacer efectivos en nuestros almacenes para la compra de artículos, en su mayoría electrodomésticos. Efectuamos más de 170.000 transacciones bajo esta modalidad.
- Recibimos como medio de pago la Tarjeta Coomeva, que beneficia a más de 150.000 afiliados a esta entidad, y la Tarjeta Ecopetrol, que permite a los socios de Ecopetrol pagar sus compras con los dividendos obtenidos.



Respeto por el entorno

EC2, EC4, EN2, EN10, EN16, EN17, EN18, EN20, EN21, EN22, EN23, EN24, EN26, EN28, EN29, EN30

Más allá del cumplimiento normativo, en nuestra conciencia está presente ser guardianes y agentes activos de la protección del medio ambiente.

En equipo, con empleados, proveedores y clientes trabajamos para liderar permanentemente iniciativas que conducen a desarrollar y mejorar buenas prácticas operativas en el consumo eficiente de los recursos, la minimización de residuos, la disminución de costos asociados y el tratamiento de productos cuya vida represente menos impacto ambiental, brindando al consumidor opciones de compra óptima y responsable.

Con la formalización del Departamento de Gestión Ambiental y con su talento humano hemos logrado mejoras importantes.

Peso total de materiales
utilizados para empaque,
almacenamiento y logística
8.377 toneladas



Utilización de materiales reciclados

Peso total de materiales valorizados utilizados
534.5 toneladas

Porcentaje de uso de materiales valorizados **6%**

Disminución y manejo adecuado de residuos

Cantidad de residuos generados por nuestras operaciones
37.043 toneladas, 10% más que en 2008.

Residuos no peligrosos **36.971 toneladas**

Residuos peligrosos **72.2 toneladas**

Cómo disponemos nuestros residuos

Residuos dispuestos en relleno sanitario **15.619 toneladas**

Residuos dispuestos en rellenos sanitarios

2008	2009
49.6%	42.9%

Estas cifras reflejan una adecuada implementación del Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos PMIR lo cual permitió además, una disminución en pago de tasa de aseo, pasando de COP\$4,151 millones en 2008, a COP\$2,875 millones en 2009, **una reducción de 31%**.

Residuos

Para reciclaje **17.601 toneladas**

- Para aprovechamiento **3.751 toneladas**
- Para incineración **41 toneladas**
- Para estabilización **0.30 toneladas**
- Que reciben otros tratamientos **30.6 toneladas**
- Exportados (Luminarias Carulla) **0.30 toneladas**
- Transportados en el país para disposición final **71.9 toneladas**

Manejo y aprovechamiento de residuos peligrosos y otros materiales

- **Lámparas de neón:** se extrae el material tóxico y peligroso, reciclando las demás partes de la luminaria.
- **Pipetas de refrigerante:** si bien son consideradas residuo peligroso dado su contenido de gases tóxicos, una vez realizada la extracción de los mismos, los cilindros fueron fundidos y se recolectaron cerca de 2.9 toneladas de chatarra.
- **Residuos hospitalarios y similares (droguerías):** son incinerados en plantas ubicadas en cada regional.
- **Alimentos vencidos:** aproximadamente 737.08 toneladas de productos que no cumplían con estándares de calidad para alimentación humana fueron donadas a zoológicos, zocriaderos y fincas para alimentación de animales; otros fueron incinerados.
- **Baterías:** las baterías alcalinas son recolectadas, encapsuladas y dispuestas en relleno de seguridad ubicado en el departamento de Cundinamarca. Las baterías plomo ácido son entregadas para su aprovechamiento.
- **Aceite industrial:** aunque es considerado residuo peligroso, aproximadamente 4.7 toneladas se entregaron para el tratamiento y aprovechamiento como lubricantes por parte de terceros.
- **Aceite de fritura:** aproximadamente 10.6 toneladas se procesaron y utilizaron en la fabricación de jabones.
- **Desgorde (grasas y restos de carnicería):** 238.6 toneladas fueron aprovechadas para la producción de concentrados para animales.
- **Alimentos en buen estado:** donamos a 25 bancos de alimentos del país 1.874 toneladas de frutas, verduras, panadería y granos, entre otros alimentos, que sin cumplir nuestros estándares de calidad, no representaban peligro para el consumo humano.
- **Otros productos en buen estado:** donamos 883.4 toneladas de elementos que pese a presentar fallas menores e incumplir nuestros estándares de calidad no representan peligro para el aprovechamiento humano.

Manejamos adecuadamente los residuos peligrosos que generamos. Su recolección, tratamiento y disposición final están a cargo de gestores autorizados evitando que representen riesgos para el ser humano y el ambiente.

Manejo de derrames y fugas

Desde nuestra Área de Riesgos se implementó una completa base de datos que hoy puede reportar y describir procedimientos de control y manejo de las observaciones de cada incidente. Los 30 eventos registrados fueron clasificados en nivel de afectación leve y fueron atendidos, controlados y subsanados en su totalidad por brigadistas y red de apoyo de la compañía.

Fugas de gas propano	15
Fugas de gas refrigerante	10
Fugas de gas amoníaco	2
Derrames de combustible a suelo	2
Derrames de aceite a suelo	1

Manejo de aguas residuales y aprovechamiento de aguas lluvias

- El aprovechamiento de las aguas lluvias en las operaciones de Industrias Carulla alcanza 2% del consumo total de sus aguas.
- En dos de nuestros almacenes (Éxito Caucasia y Montería Norte) aprovechamos aguas condensadas por refrigeración, lo que significa la recirculación de 1.132 metros cúbicos de agua.
- El porcentaje total de agua reciclada es 0.014%.





El Grupo Éxito cuenta desde 2002 con el único almacén del país certificado en la norma ISO 14001 en sistema de gestión ambiental: **Éxito Bello**. En 2009 se recibió una visita de seguimiento del Icontec, sin ninguna no conformidad.

Tratamiento de aguas

Todas nuestras instalaciones cuentan con algún tipo de tratamiento de agua, esto nos permite cumplir con los requerimientos de la normatividad vigente con respecto a la calidad del agua vertida.

Los almacenes Éxito, Ley y Pomona cuentan con un sistema de pretratamiento (trampas de grasa) en áreas de proceso y posteriormente una trampa final. Los almacenes Carulla sólo cuentan con trampa final.

La Industria Carulla cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales con una capacidad de 5 m³/hora; un permiso de vertimientos de la Secretaría Distrital de Ambiente por cinco años y caracterizaciones de aguas de acuerdo con la normatividad ambiental.

Calidad de vertimientos Industria Carulla

Parámetro	mg/litro
PH	7
DQO	74
DBO	11
SST	34
Grasas	5
Saam	0,2

Volumen total de aguas vertidas **8.111.684 m³**

Reducción de emisiones atmosféricas

Nuestra compañía genera en sus operaciones emisiones atmosféricas al producir directamente energía por combustión de gas o diésel, por la compra de energía eléctrica y debido al transporte de mercancías. Nuestro compromiso con el medio ambiente es claro, fuerte y decidido, por eso en el año 2009 **logramos reducir estas emisiones en 145.42 toneladas de CO₂** gracias a nuestro plan de ahorro energético y al programa de logística centralizada.

Emisiones de gases efecto invernadero directas

Emisiones por combustión de gas natural	12.100	ton de CO ₂
Emisiones por combustión de diésel	924.5	ton de CO ₂
Total emisiones directas de gases efecto invernadero	13.024.5	ton de CO ₂

Emisiones de gases efecto invernadero indirectas (Por compra de electricidad)

Emisiones por consumo de gas natural	14.794	ton de CO ₂
Emisiones por consumo de diésel	8.531	ton de CO ₂
Total emisiones indirectas de gases efecto invernadero	23.325	ton de CO ₂

Como consecuencia del fuerte fenómeno de "El niño" en 2009, la generación de energía hidráulica en el país disminuyó, por lo cual se incrementó la generación de energía térmica. De acuerdo con los datos del balance energético consolidado para 2009 de la Unidad de Planeación Minero Energética, 69% de la energía eléctrica se produjo a partir de centrales hidroeléctricas; 26% provino de generación térmica, y 5% de otras fuentes.

El transporte de nuestra mercancía por terceros generó 30.874 toneladas de emisiones indirectas de gases efecto invernadero (CO₂).

Al cumplir con toda nuestra operación, generamos **36.349.5 toneladas** de emisiones de gases efecto invernadero (CO₂).



78 toneladas de CO₂

se dejaron de emitir a la atmósfera debido a nuestro Plan de Ahorro Energético.

67.42 toneladas de CO₂

se dejaron de emitir a la atmósfera gracias a nuestro Programa de Logística Centralizada.

Otras emisiones atmosféricas por las actividades de la organización

Emisiones totales de NOx 763.84 toneladas
Emisiones totales de SOx 78.47 toneladas

Nuevas ideas para cuidar el ambiente

Siempre estamos desarrollando iniciativas e ideas para mitigar el impacto nocivo ambiental y buscar el mayor beneficio posible para nuestro planeta:

- **Recolección de residuos eléctricos y electrónicos:** dispusimos espacios en algunos de nuestros almacenes para realizar, en alianza con la compañía LITO, la recolección de residuos eléctricos y electrónicos (RAEE) provenientes de nuestros clientes. Con esta campaña se recuperaron 12.7 toneladas de RAEE.
- **Piloto posconsumo de insecticidas:** en alianza con S.C. Johnson Diversey, se puso en marcha un programa piloto de recolección posconsumo de envases de insecticidas, logrando la recolección de 2.398 recipientes vacíos.



- **Uso de canastillas plásticas retornables:** gracias a esta práctica se dejaron de utilizar 48.443 toneladas de cartón.
- **Racionalización y rediseño de bolsas de empaque:** esta iniciativa permitió la reducción del consumo de bolsas entre 2008 y 2009 en 6.25%.
- **Recuperación interna de cajas de cartón:** a través de acciones de logística inversa, como clasificar, adecuar y reabastecer nuevamente los centros de distribución con cajas provenientes de los almacenes, logramos disminuir el consumo de cajas de cartón de 19.679 a 13.307 kg/mes. Para 2010 esperamos abastecernos totalmente con cajas reutilizadas.
- **Plan Renovar:** en alianza con Industrias Estra recuperamos el ciento por ciento del material correspondiente a cajas, canastillas y estibas fabricadas en polietileno de alta densidad para emplearlo en la fabricación de canastillas. Entregamos 5.860 kg de material y obtuvimos 2.600 canastillas nuevas sin consumo de polietileno adicional. Para 2010 estimamos abastecernos de canastillas en 74% a través del plan Renovar.
- **Implementación de teja traslúcida:** en el CEDI Vegas se implementaron franjas de tejas traslúcidas, un ahorro importante en el consumo de energía al reducir en 80% el uso de la iluminación artificial en el horario diurno.





■ **Instalación de equipos para control de temperaturas:** montaje de sistema *rack* paralelo y condensadoras para red de frío de bajo consumo energético para los proyectos de Manizales y CEDI Avenida 68 en Bogotá. Con esto se reduce el consumo de energía en 30% comparado con los sistemas independientes. Igualmente se requiere menos área para las zonas técnicas y se reduce la probabilidad de fuga de los gases refrigerantes que son nocivos para la atmósfera. Adicionalmente, en Manizales se instaló un tanque calentador de agua que utiliza el calor del rechazo que se pierde en el condensador, para calentar el agua sin utilizar energía adicional.

■ **Instalación de luminarias eficientes:** en los proyectos de Manizales y Barrancabermeja se instalaron en algunas zonas de los almacenes luminarias eficientes, las cuales, para una misma potencia, dan mayor índice de luminiscencia, logrando una reducción hasta de 10% en costos de consumo y tubos.

Durante 2009 recibimos ocho requerimientos por parte de la autoridad ambiental que implicaron sanción económica, lo que significó un total de COP\$39,879,000.

Inversiones y gastos ambientales

Concepto	Inversión
Tasa de aseo (recolección de residuos ordinarios)	\$2,875,256,179
Manejo de residuos	\$137,987,355
Campañas de divulgación ambiental	\$22,414,886
Actualización ISO 14001	\$6,682,200
Estudios de ruido	\$28,395,516
Estudio de vertimientos	\$40,090,256
Adecuacion centros de acopio	\$48,137,730
Limpieza de trampas de grasa	\$310,484,795
Programa de ahorro y uso eficiente del agua	\$34,800,036
Departamento de gestión ambiental	\$275,304,932
Auditoría sistema de gestión ambiental	\$4,221,000
Sistemas de ahorro de energía	\$100,000,000
Implementación de teja traslúcida	\$902,405,857
Instalación de equipos para control de temperaturas	\$637,061,412
Cambio de luminarias	\$182,981,829
Total	\$5,606,223,983

Mejoras en el entorno de nuestros almacenes

En Bogotá. Contratamos estudios y diseños para la ampliación de la avenida Centenario en la localidad de Fontibón, obra que se espera desarrollar en el año 2010.

Efectuamos el primer pago para el desarrollo de dos pontones que mejorarían la movilidad de la avenida Suba a la altura de la avenida Ciudad de Cali.

Firmamos el acuerdo con el Instituto de Desarrollo Urbano, IDU, para el desarrollo de mejoras urbanísticas y de movilidad en el sector de Cedritos.

En Pereira. Donamos los diseños del sistema de protección externa contra rayos y sistema de puesta a tierra para las nuevas instalaciones del Colegio Hans Drew, que estaba ubicado en el lote donde funcionará nuestro almacén Éxito Pereira Cuba.





Nutrición de la primera infancia

EC3, EC8, EC9, SO1

Conocemos nuestras posibilidades como distribuidores de alimentos en gran parte del territorio nacional, por eso alineamos el foco de inversión de la Fundación Éxito para canalizar su gestión hacia la nutrición.

Una nutrición adecuada en la infancia permite potenciar todas las dimensiones del ser humano, no hablamos sólo de lo alimentario sino también de un desarrollo integral que incluye la parte física, cognitiva, emocional y social de la infancia en situación de vulnerabilidad. Estas acciones, prometen hoy un país más competitivo y con mejores niveles de equidad.

Es vital el trabajo con todas las personas y entidades públicas y privadas que apuestan por el crecimiento feliz de los niños colombianos. Con nuestra Fundación Éxito apoyamos las

ideas, invertimos en los proyectos, fortalecemos las organizaciones, generamos alianzas y nos comprometemos con los ciudadanos en la promoción de acciones que generen bienestar.

Y para hacer seguimiento de lo que hacemos, medimos y evaluamos nuestro trabajo no como una etapa final del proyecto sino como una reflexión de aprendizaje con proyección futura. En el 2009 cofinanciamos 214 iniciativas en las cuales revisamos permanentemente 14 indicadores que nos permiten observar la evolución de cada uno de los niños beneficiados.

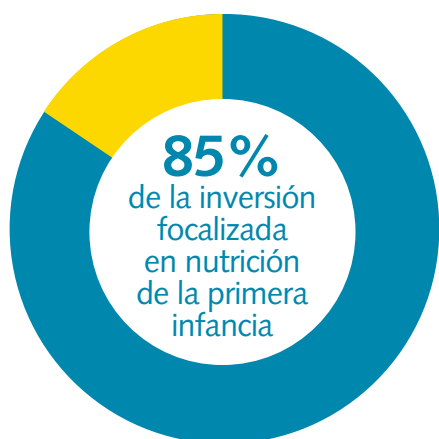


Las cifras en cada una de nuestras líneas de intervención

Desarrollo integral de la primera infancia

Inversión social total realizada en 2009:

\$11,258 millones



28.116 niños

beneficiados en **61 municipios** de Colombia

921 madres

gestantes o lactantes beneficiadas

48 entidades dedicadas a la atención de la primera infancia participaron en el programa de Fortalecimiento Institucional, un plan de capacitación y asesoría para mejorar la gestión financiera y administrativa de estas organizaciones.

Iniciativas de Seguridad Alimentaria

Apoyo a la gestión de

25 bancos de alimentos

que permitió la atención a

1.766 instituciones y 369.695 personas.

Generación de conocimiento

Semana por la Nutrición Infantil

23 proveedores participaron en este evento con la donación de parte de sus ventas. Esta iniciativa se realizó con el propósito de crear conciencia acerca de la problemática de la desnutrición infantil en Colombia.

Premio Fundación Éxito por la Nutrición Infantil

Realizamos el evento de entrega del **Sexto Premio** en Bogotá con una jornada académica que además se llevó a Medellín, Cali y Barranquilla bajo la temática: ¿Qué pasa con la niñez en medio de la crisis?

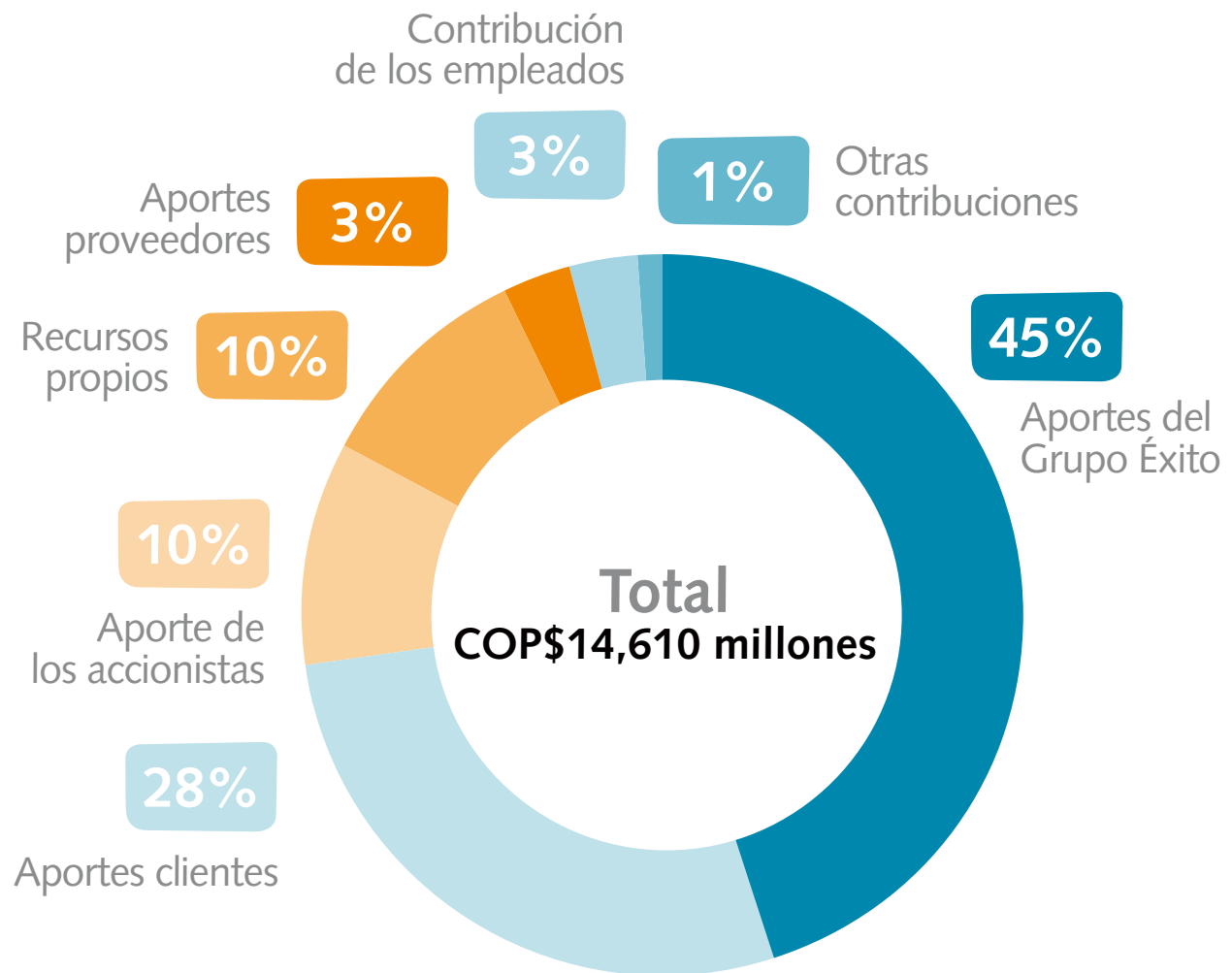
Convocatoria Séptimo Premio

Se realizaron talleres informativos en 16 municipios con el objetivo de dar a conocer el Premio e indicar cómo se sistematizan las experiencias para ser puestas en concurso. Se presentaron **113 proyectos** de todo el país, la mayor participación estuvo reseñada en **74 iniciativas institucionales**, seguida por **13 comunitarias**, **9 de administraciones públicas**, **8 en desarrollo de producto**, **5 en investigación** y **4 que buscaban el ganador a toda una vida.**





Recursos generados por la Fundación Éxito en 2009



Aportes del Grupo Éxito **45%**: COP\$6,382 millones

- Programa de reciclaje: este programa logró recuperar 14.588.687 kilos de materias primas secundarias que aportaron unos ingresos brutos de COP\$3,870 millones.
- Bancos de alimentos: se donaron 2.757.394 kilos de frutas verduras y productos no perecederos de mercado valorados en COP\$2,206 millones.
- Averías en especie: se recibieron mercancías valoradas en COP\$135 millones.
- Otras donaciones: por comercialización de mercancía dada de baja y realización de bazares se obtuvieron ingresos por COP\$131 millones. La donación de ropa por parte de Didetexco se valorizó en COP\$40 millones.

Aportes clientes **28%**: COP\$4,094 millones

- 98% de los recursos aportados por los clientes se recaudaron a través del programa Goticas®. Este programa es una iniciativa solidaria en la cual invitamos a todos los clientes de los almacenes Éxito, Pomona, Ley y Home Mart a apoyar instituciones que trabajan por la nutrición de la primera infancia. Esto se suma a los aportes de alcancías y vultos donados en los almacenes Carulla y Surtimax.

Aporte de los accionistas **10%**: COP\$1,534 millones

- El Grupo Casino de Francia, principal accionista del Grupo Éxito, nos entregó un aporte de 50,000 euros, equivalentes a COP\$144 millones.
- La asamblea de accionistas de Almacenes Éxito S.A. aprobó la entrega de COP\$1,390 millones.

Recursos propios **10%**: COP\$1,443 millones

- Rendimientos financieros, arrendamientos, dividendos, descuentos y otros ingresos.

Aportes proveedores **3%**: COP\$503 millones

- Energizer COP\$60 millones; Comercializadora Medellín COP\$2 millones; Johnson & Johnson COP\$90 millones; Kelloggs COP\$41 millones; General Mills COP\$242 millones; venta del libro *Cocina Andina* COP\$7 millones y Procter & Gamble donó mil juguetes en Navidad.
- Durante la Semana de la nutrición se recaudaron COP\$61 millones provenientes de la venta de productos de los siguientes proveedores: Alquilería Danone, Productos Lloreda, Team Foods, Parmalat, Meals, Signa, Grain, Compañía Nacional de Chocolates, Manitoba, Doria, Colanta, Alpina, Nestlé, Kelloggs, Unilever Andina, Antillana, Avinal, Hortifrescos, Kokoriko, Pronaza, Pimpollo, Aviatur.

Contribución de los empleados **3%**: COP\$491 millones

- Mediante el programa Aportar 13.791 empleados se vincularon voluntariamente con una donación quincenal de una parte de su salario. En 2009 se realizaron campañas de afiliación, se cerró el año con 60.8% de los empleados de la compañía afiliados con una donación de COP\$398 millones. Por otra parte, mediante el programa "Un día de salario", 3.955 empleados entregaron una donación de COP\$93 millones.

Otras contribuciones **1%**: COP\$163 millones

- Recibimos del Club Canadá COP\$40 millones; del proyecto de Fortalecimiento Institucional COP\$45 millones. Por parte de personas naturales recibimos donaciones por valor de COP\$78 millones.





Verificación interna

Memoria Desarrollo Sostenible

La Dirección de Contraloría de Almacenes Éxito S.A., realizó el aseguramiento al informe de desarrollo sostenible año calendario 2009, cuya elaboración y definición del contenido fue responsabilidad de Almacenes Éxito S.A., con el apoyo de la firma SURCO.

Nuestra responsabilidad fue llevar a cabo el aseguramiento sobre la confiabilidad de los contenidos en el informe y expresar nuestra opinión dentro del alcance, evaluando específicamente los indicadores de desempeño aplicables en los ámbitos económico, ambiental y social en la guía del GRI dentro del período definido entre enero y diciembre de 2009, y bajo el marco de las NIAS (normas internacionales de auditoría). El alcance no cubrió la redacción final del informe, las actividades de identificación y mapeo de grupos de interés, los diálogos (comunicación no escrita) realizados con éstos, ni los compromisos adquiridos por Almacenes Éxito S.A. con los grupos de interés dentro del marco del informe.

La Dirección de Contraloría llevó a cabo la verificación de la información contenida en los indicadores, específicamente, la información relacionada con cifras y datos susceptibles de ser verificados a través de la revisión de documentos, bases de datos y sistemas de gestión de la compañía, con las Direcciones y Gerencias responsables de la Información en las sedes administrativas en Medellín para Almacenes Éxito y Didetexco; y en Bogotá para la Industria Carulla. Las opinio-



nes y demás información de carácter filosófico no hicieron parte del alcance de la revisión por parte de la Dirección de Contraloría.

La verificación realizada se planificó y fue llevada a cabo para suministrar aseguramiento razonable pero no absoluto y consideramos que ésta tiene una base razonable para nuestras conclusiones.

Conclusiones y opinión

Nuestro trabajo confirma que la información incluida en el informe referente a los indicadores, es materialmente completa, exhaustiva y precisa: se presenta de manera entendible y clara y en nuestra opinión se considera confiable y está libre de sesgo y errores significativos. El informe presenta el desempeño y estatus de sostenibilidad de Almacenes Éxito S.A. durante el período calendario 2009, a través de los indicadores del GRI.

La información relacionada con los indicadores está soportada por evidencia objetiva, y no se identificaron omisiones ni desviaciones materiales.

Sin embargo, durante el proceso de aseguramiento se realizaron correcciones a algunas desviaciones e inexactitudes, con un enfoque positivo para lograr suministrar la mejor información disponible.

Áreas para el mejoramiento

- La alta dispersión en la recolección de información y el número significativo de personas que intervienen en el proceso, muestran la necesidad de ampliar el conocimiento de la naturaleza del informe de desarrollo sostenible, la importancia que tiene para la empresa y el impacto de la información al hacerlo parte del informe de resultados que se presentan en la reunión anual de la Asamblea de Accionistas.
- Crear mecanismos que le permitan a las áreas responsables de la entrega de información para la construcción de los diferentes indicadores, llevar registro de la información a lo largo de todo el año, con el fin de no incurrir en reprocesos ni retrasos en la entrega de la información final.
- Hacer una reclasificación de los indicadores de acuerdo con los responsables de la información, con el fin de evitar la solicitud repetida de los mismos datos a diferentes fuentes.
- Previo al aseguramiento por parte del ente de control interno o por una firma externa a la organización, asegurar que el informe final, se analice y se apruebe por los responsables de mayor nivel jerárquico de cada área de la compañía, en coordinación con la Dirección de Comunicaciones.

Gladys Elena Estrada Y.
Contralora (E) Almacenes Éxito S.A.

Medellín, febrero de 2010



“

No puede haber empresas saludables en sociedades enfermas. El compromiso del Grupo Éxito con el desarrollo sostenible es un aporte a la equidad social y al futuro de nuestro país”.