



desarrollo

# sostenible

Trabajamos todos los días para contribuir con **un mejor país.**  
Informe de sostenibilidad 2013

**Grupo Éxito**  
**Sede administrativa**

Carrera 48 No. 32 B Sur - 139, Envigado  
A.A. 3479 Colombia  
Teléfono: 57 4 339 6565

sostenibilidad@grupo-exito.com  
www.grupoexito.com.co  
Facebook/GrupoExitoColombia  
twitter@grupo\_exito

Portada: Sancho BBDO.  
Fotografías: Andrés Mayr,  
LaPic, Publicaciones Semana  
para Revista Aldetalle.

Coordinación general:  
Departamento de Gobierno  
y Sostenibilidad y Dirección  
de Comunicaciones.  
Grupo Éxito.



APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL

Más información  
en la página 14



Este informe está impreso en  
papel colombiano, elaborado  
a partir del bagazo de la caña  
de azúcar, con tintas amigables  
con el medio ambiente.

# índice

**4**

**INFORME  
DE GESTIÓN**

**23**

**DIMENSIÓN SOCIAL**

- 25 Actor solidario
- 35 Empleador responsable e incluyente
- 41 Aliado de confianza
- 47 Comerciante responsable con nuestros clientes

**52**

**DIMENSIÓN AMBIENTAL**

- 54 Buscamos reducir nuestro impacto en el medio ambiente

**62**

**DIMENSIÓN  
ECONÓMICA**

**Alcance**

Esta Memoria de Sostenibilidad fue consolidada con la información de Almacenes Éxito S.A. y su operación en Colombia, que incluye almacenes, sedes administrativas, centros de distribución, industria de alimentos y la filial textil D-detexco, entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2013. La Compañía es pro-

pietaria de Spice Investments Mercosur, sociedad uruguaya que es accionista mayoritaria de las empresas que operan los almacenes Disco, Devoto y Geant. Los datos de esta serán incluidos en la información financiera de este texto y en el reporte del número de puntos de venta de Almacenes Éxito S.A.



Con el fin de imprimir un menor número de ejemplares, esta es una versión resumida del Informe de Sostenibilidad del Grupo Éxito. Para ver el informe completo, visita la sección de sostenibilidad de nuestro sitio web [www.grupoexito.com.co](http://www.grupoexito.com.co)

# Carta del máximo responsable

Como máximo responsable del Grupo Éxito, es para mí un gran placer presentar nuestro Informe de Sostenibilidad, el cual refleja los resultados de nuestra estrategia de desarrollo sostenible durante el 2013. La misión de los más de 38.000 colaboradores que día a día representamos esta organización, es trabajar para que nuestros clientes siempre regresen.

El Grupo Éxito se identifica plenamente con The Global Reporting Initiative (GRI), organización que promueve el *uso de reportes de sostenibilidad* como forma de vida de las organizaciones hacia un desarrollo más sostenible. Una economía responsable debe combinar las ganancias de largo plazo con un comportamiento ético de justicia social y de protección del medio ambiente. Por ello, al integrar la sostenibilidad al balance de nuestro grupo empresarial, hemos decidido incorporar cuatro aspectos críticos de la sostenibilidad competitiva: la responsabilidad social, lo medioambiental, lo económico y la gobernabilidad.

Con el objeto de medir, entender y comunicar el impacto que el quehacer de nuestra organización tiene en el entorno, buscamos y escuchamos las voces de nuestros grupos de interés, y nos dedicamos a construir conversaciones en el marco de la expresión de nuestra actividad comercial y de las interacciones que ello nos requiere.

En este informe les invito a conocer mejor el Grupo Éxito y el detalle de sus programas orientados a construir, desde el camino de la sostenibilidad, un mejor país para el presente y el futuro. Sabemos que un enorme aporte al desarrollo está en la generación de empleo en Colombia -en 2013 fueron 1.472 nuevos puestos de trabajo-, y nos enorgullece decir que también trabajamos en otras iniciativas:

- **Gen Cero:** con el conocimiento y la destacada experiencia de la Fundación Éxito en sus 30 años de trabajo por la niñez colombiana, estamos em-



**CARLOS MARIO GIRALDO MORENO**  
Presidente Director General

peñados en lograr una movilización nacional para conseguir la erradicación de la desnutrición infantil en nuestro país. Nuestra meta, expresada así en el plan estratégico del Grupo Éxito, es que en el año 2025, nazca la primera generación “cero desnutrición”<sup>\*</sup> en Colombia.

En 2013, fueron invertidos \$COP19.387 millones en atención a 36.656 niños y 2.601 familias gestantes.

- **Comercio responsable:** promovemos iniciativas que propenden por el desarrollo y la formalización de la economía del país, tales como:

<sup>\*</sup> Con menos de 2.500 gr de peso al nacer, por nutrición inadecuada de la madre.

“Estamos resueltos a seguir construyendo un país en el que el comercio formal acompañe al consumidor en su decisión de compra”

- **Ruedas comerciales campesinas:** de la mano del gobierno nacional y de los gobiernos locales, realizamos ruedas comerciales para que los campesinos puedan ofrecernos directamente sus productos, sin intermediación alguna.

Hoy, cerca de 75% de las compras agrícolas nacionales son directamente a productores.

- **Aliados Surtimax:** mediante un acuerdo de colaboración, los dueños de pequeños supermercados o minimercados, pueden seguir creciendo sus negocios con la asesoría en surtido, exhibición y actividad comercial del Grupo Éxito, con nuestra marca Surtimax.

Al cerrar el 2013, 269 propietarios de este tipo de negocios hacían parte de la red Aliados Surtimax.

- **Inclusión de población vulnerable:** propendemos por la vinculación laboral de estas personas. Para ello, hacemos alianzas con entidades que agrupan discapacitados físicos y cognitivos, así como víctimas o reinsertados del conflicto armado.
- **Acciones para compensar ambientalmente nuestra operación:** además de atender los requerimientos necesarios en relación con el cumplimiento de normas de uso extendido, nos enfocamos en tres frentes ambientales:
  - Reducción de consumo de energía y emisiones, con el apoyo estratégico de la filial del Grupo Casino, Green Yellow. Al cierre del

2013, 18 almacenes ya estaban presentando ahorros promedio de 23% en sus consumos, gracias a esta iniciativa.

- Bajo el nombre “Mi Planeta”, trabajamos sobre la medición, compensación y mitigación de la huella de carbono, y la debida disposición de los posconsumos, todo ello visto desde nuestra responsabilidad de movilizar y ofrecer opciones de acción, para los millones de clientes que a diario nos visitan en nuestras tiendas.

Los resultados de todos estos frentes de trabajo se encuentran consignados en el presente Informe de Sostenibilidad.

### Trabajamos por el progreso sostenible de Colombia

Creemos firmemente que el Grupo Éxito lleva progreso y desarrollo a las comunidades que acogen alguna de sus dependencias. Estamos resueltos a seguir construyendo un país en el que el comercio formal acompañe al consumidor en su decisión de compra, mediante precios acordes a sus posibilidades, con un surtido amplio y diferenciador, a la vez que ofrecemos calidad de vida con servicios y negocios complementarios.

En el 2013 tuvimos muchos logros, todos ellos orientados a seguir aportando a la sostenibilidad del Grupo Éxito y de Colombia, en estrecha relación con las actividades que desarrollamos. Además de los frentes mencionados anteriormente -Gen Cero, comercio responsable, inclusión de población vulnerable y la compensación de nuestro impacto al medio ambiente-, en el Grupo Éxito seguimos consolidando nuestras estrategias a través del crecimiento responsable y la generación de valor para nuestros accionistas, empleados, clientes y comunidad en general.

Cordialmente,

**CARLOS MARIO GIRALDO MORENO**  
Presidente Director General Grupo Éxito

# Órganos de gobierno corporativo



## Miembros independientes

### 1. Felipe Ayerbe Muñoz:

Doctor en derecho de la Universidad de los Andes, con estudios en Harvard y en la Universidad Nacional de Colombia. Miembro de la junta directiva del Banco de Occidente y de la Fundación Carulla.

### 2. Guillermo Valencia Jaramillo:

Ex-presidente de Industrias El Cid y Presidente del consejo del Instituto para la Exportación y la Moda, Inexmoda. Miembro de las juntas directivas de Bancoldex y Analdex.

### 3. Luisa Fernanda Lafaurie Rivera:

Ex-ministra de Minas y Energía de Colombia, asesora en Colombia del empresario Germán Efromovich, quien es Presidente y dueño de Synergy e integrante de varias juntas directivas de reconocidas empresas del país.

## Miembros restantes

### 4. Arnaud Strasser:

Actual director de Desarrollo Corporativo y Holdings del Grupo Casino. Títulos de la Escuela Superior de Estudios Comerciales de París y de la Escuela Nacional de Administración en Francia.

### 5. Yves Desjacques:

Director de Recursos Humanos del Grupo Casino. Tiene una especialización en derecho público y un título en derecho laboral, relaciones sociales y recursos humanos.

### 6. Luis Carlos Uribe Jaramillo:

Ex-presidente de Productos Familia Sancela S.A., una compañía colombiana con inversión sueca. Después de estudiar Ingeniería Química, obtuvo una maestría en Administración de Empresas. Es líder empresarial con amplia experiencia en dirección de compañías. Perteneció a las juntas directivas de Brinsa S.A., Leonisa S.A., Une Epm Comunicaciones, C.I. Flores El Capiro S.A.

### 7. Philippe Alarcon:

Vicepresidente de Operaciones de los Negocios Internacionales del Grupo Casino y Gerente General de Bienes Raíces de Casino. Tiene títulos en Finanzas y Contabilidad del Institut Universitaire de Technologie Saint-Etienne, Administración, Organización y Derecho Legal.

### 8. Patrick Careil:

Cuenta con un diploma de estudios superiores en Derecho, una Maestría en Ciencias Económicas y es graduado del Institut d'Études Politiques en París. Desde diciembre de 2007 es Asesor y consejero del Presidente del Grupo Casino.

### 9. Nicanor Restrepo Santamaría:

Ingeniero administrador de la Escuela de Minas de la Universidad Nacional, Máster en Sociología y PhD en Sociología política de la Escuela de Altos Estudios en Ciencias Sociales EHESS de París. Perteneció a las Juntas directivas de Carvajal S.A., Concreto S.A., Solla S.A. y Sofasa S.A. en Colombia.

## Comité de compensación, evaluación y seguimiento del Código de Buen Gobierno

### Principales funciones:

Delimitar políticas generales para la elección y la evaluación individual y colectiva de cada uno de los presidentes, vicepresidentes y administradores de la Compañía, incluyendo la remuneración variable, cuando esté asociada al desempeño. Reglamentar la posibilidad de la entrega de acciones de la Compañía a los empleados a título de remuneración, reconocimiento o incentivo. Señalar los lineamientos que seguirá la Audi-

toría Interna para ejercer el control de la actividad de los directivos.

Velar por la vigencia y efectivo cumplimiento del Código de Buen Gobierno. Determinar las políticas y acciones de sostenibilidad. Coordinar los procesos de autoevaluación del desempeño de los miembros de junta directiva. Monitorear las negociaciones realizadas por miembros de la junta directiva, con acciones emitidas por la Compañía o por otras filiales de Almacenes Éxito S.A.

### MIEMBROS:

Nicanor Restrepo Santamaría  
Patrick Careil  
Arnaud Strasser  
Philippe Alarcon  
Yves Desjacques  
Felipe Ayerbe Muñoz

## Comité de auditoría

### Principales funciones:

Tiene como propósito vigilar los procesos de información y reporte financiero, el sistema de control interno, los procesos de auditoría, el cumplimiento de las leyes y regulaciones y de los códigos internos de conducta.

### MIEMBROS:

Guillermo Valencia Jaramillo  
Luisa Fernanda Lafaurie Jaramillo  
Felipe Ayerbe Muñoz  
Arnaud Strasser  
Luis Carlos Uribe Jaramillo

## Comité de expansión

### Principales funciones:

Apoyar y revisar las inversiones de la empresa y su crecimiento.

### MIEMBROS:

Philippe Alarcon  
Nicanor Restrepo Santamaría  
Arnaud Strasser  
Patrick Careil  
Luis Carlos Uribe Jaramillo  
Tatiana Aristizábal Londoño  
(miembro externo)

## Comité de conflicto de intereses para casos de los empleados

### Principales funciones:

Se encarga de dar cumplimiento, definir y dirimir todo lo relacionado con la normatividad contemplada en el Manual de conflicto de intereses y uso de información privilegiada.

### MIEMBROS:

Carlos Henao  
Felipe Montoya  
Gladys Estrada

## Comité de conflicto de intereses de los directores y administradores

### Principales funciones:

En el evento en que el conflicto de intereses se presente respecto de uno de los integrantes de la junta directiva, deberá comunicar dicha situación a los demás miembros. En tal evento, el Comité de Compensación, Evaluación y Seguimiento del Código de Buen Gobierno, revisará el potencial conflicto; si este es de uno de los miembros de este Comité deberá declararse impedido. Los miembros de junta directiva no relacionados

con el conflicto deberán decidir sobre las autorizaciones o medidas pertinentes. En el evento de presentarse conflictos de intereses que vinculen al Presidente y vicepresidentes, así como al Gerente Jurídico y al Auditor Interno, el Comité estará conformado por tres miembros de la junta directiva que este organismo designará, siguiendo recomendaciones del Comité de Compensación, Evaluación y Seguimiento del Código de Buen Gobierno. Cuando involucre

empleados, administradores y directivos de la Compañía que no estén expresamente relacionados en los eventos anteriores (Niveles 3 en adelante), el Comité estará conformado por el Vicepresidente de Recursos Humanos, el Secretario General y el Auditor Interno.

### MIEMBROS:

Carlos Henao  
Felipe Montoya  
Gladys Estrada

## Comité de inversiones

### MIEMBROS:

Luisa Fernanda Lafaurie Rivera  
Guillermo Valencia Jaramillo  
Philippe Alarcon  
Patrick Careil  
Felipe Ayerbe Muñoz  
Filipe Da Silva Nogueira

### Funciones:

1. Recomendar al Vicepresidente financiero sobre las inversiones de efectivo de la compañía.
2. Revisar las inversiones en efectivo realizadas por la compañía y definir las reglas bajo las cuales deberán ser llevadas a cabo por las áreas encargadas.
3. Informar a la junta directiva sobre las inversiones realizadas y las decisiones tomadas por el Comité al respecto.

# Grupo Éxito

Cifras a 31 de diciembre de 2013



Centro comercial VIVA Laureles, Medellín.

524 almacenes,  
470 en Colombia  
y 54 en Uruguay.  
38.422 empleados  
directos en Colombia.

Somos una corporación de negocios, líderes del comercio al detal en Colombia con 524 almacenes, 470 en Colombia y 54 en Uruguay. Desarrollamos una estrategia omnicanal, gracias a la cual el cliente está siempre en el centro, y es atendido con servicios y productos de calidad, a través de múltiples marcas, formatos, industrias y negocios. El Grupo Éxito emplea en Colombia a **38.422** personas de manera directa, generando más de 68.000 empleos entre directos e indirectos, a través de nuestras marcas Éxito, Carulla y Surtimax en el *retail*; y VIVA en centros comerciales.

Contamos con unos servicios y líneas de negocio que complementan nuestra oferta: crédito de consumo con la Tarjeta Éxito, Viajes Éxito, Móvil Éxito (telefonía celular), Giros Internacionales, Seguros Éxito, industrias textil y de alimentos, comercio electrónico, distribución de combustible (estaciones de servicio) y un negocio inmobiliario. Adicionalmente, ofrecemos la posibilidad de pagar servicios públicos y privados. Nuestra operación

es reconocida por el buen servicio, la variedad de propuestas de valor de sus marcas y el empeño con el que todos los colaboradores de la Organización trabajan todos los días para que sus clientes siempre tengan un motivo para regresar.

El Grupo Casino, de Francia, es nuestro socio mayoritario. Nuestra operación se concentra en Colombia; adicionalmente tenemos presencia en Uruguay donde poseemos la mayoría accionaria de las compañías que operan los almacenes Disco, Devoto y Géant, las principales cadenas del mercado local.

Estructura integrada por Almacenes Éxito S.A. como matriz y sus filiales en Colombia, Distribuidora de Textiles y Confecciones S.A. –Didetexo S.A.–, Almacenes Éxito Inversiones S.A.S., Éxito Viajes y Turismo S.A. y Gemex O&W S.A., y por sus filiales extranjeras Carulla Vivero Holding Inc. y Spice Investments Mercosur (“Spice”).

# Nuestra historia

Esta es nuestra historia, la cual venimos escribiendo desde 1905, con una sólida vocación comercial y de servicio al país y a su gente.

<p><b>1905</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nace la marca <b>Carulla en Bogotá</b> por iniciativa de José Carulla Vidal.</li> </ul>	<p><b>1922</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comienza el <b>Ley en Barranquilla</b> fundado por Luis Eduardo Yepes.</li> </ul>	<p><b>1949</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Don Gustavo Toro Quintero da inicio al <b>Éxito en Medellín</b>.</li> </ul>	<p><b>1959</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Cadenalco</b> comienza su historia como sociedad propietaria del <b>Ley</b>.</li> </ul>	<p><b>1969</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alberto Azout funda la cadena <b>Vivero en Barranquilla</b>.</li> </ul>	<p><b>1982</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de la <b>Fundación Éxito</b>.</li> </ul>
<p><b>2005</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comienza el negocio inmobiliario.</li> <li>Nace la <b>Tarjeta Éxito</b>.</li> </ul>	<p><b>2001</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fusión de <b>Almacenes Éxito y Cadenalco</b> (dueño del Ley y Pomona, entre otras marcas).</li> </ul>	<p><b>1999</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Casino adquiere <b>25%</b> de las acciones de Almacenes Éxito.</li> <li>Almacenes Éxito obtiene la mayoría accionaria de <b>Cadenalco</b>.</li> </ul>	<p><b>1998</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comienza a operar la tienda virtual <b>www.exito.com</b>.</li> </ul>	<p><b>1995</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Éxito adquiere <b>10,5%</b> de las acciones de <b>Cativén en Venezuela</b>.</li> </ul>	<p><b>1994</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Éxito lista su acción en la <b>Bolsa de Valores</b> de Medellín, Bogotá y Occidente.</li> </ul>
<p><b>2007</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Casino</b> obtiene la mayoría accionaria de Almacenes Éxito.</li> <li>Almacenes Éxito realiza emisión internacional de acciones a través de <b>GDS</b>.</li> <li>Nace <b>Viajes Éxito</b>.</li> </ul>	<p><b>2008</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inicia el negocio complementario <b>Seguros Éxito</b>.</li> <li>Nace el formato <b>Bodega Surtimax</b>.</li> <li>Éxito inicia la operación directa de sus <b>Estaciones de Servicio</b>.</li> </ul>	<p><b>2009</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se firma la alianza comercial entre <b>Éxito y Cafam</b>.</li> </ul>	<p><b>2010</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Almacenes Éxito adquiere Carulla Vivero en 2007 y en 2010 se fusionan.</li> <li>Nace el formato <b>Éxito Express</b>.</li> </ul>	<p><b>2011</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adquisición de 100% de las acciones de <b>Spice Investments Mercosur</b>, compañía propietaria de las cadenas Disco, Devoto y Géant líderes en Uruguay.</li> </ul>	<p><b>2012</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Culmina el proceso de <b>unificación</b> de los almacenes Cafam, Pomona y Ley, a las tres marcas Éxito, Carulla y Surtimax.</li> <li>Se inaugura el primer centro comercial de la marca <b>Viva en Medellín</b>.</li> </ul>



- 2013**
- Telefonía móvil con **Móvil Éxito**, que ofrece beneficios de los programas de fidelización.
  - Giros Internacionales:** primer *retail* en Colombia en ofrecer este servicio.
  - Como parte de la estrategia de comercio sostenible, nace **Aliados Surtimax**.

# Nuestra filosofía corporativa

Nos motiva una misión y cimentamos nuestro trabajo en 4 valores corporativos.

## VALORES:

Servicio. Trabajo en equipo.

Simplicidad. Innovación.

## MISIÓN:

trabajamos para que el cliente regrese.

Presidente  
Director General



CARLOS MARIO GIRALDO



# Comité de Presidencia

**FILIPE DA SILVA**  
Vicepresidente  
financiero y  
administrativo



**CARLOS MARIO  
DÍEZ GÓMEZ**  
Vicepresidente  
del retail

**MARTÍN NOVA  
ESTRADA**  
Vicepresidente  
de mercadeo



**JUAN FELIPE  
MONTOYA CALLE**  
Vicepresidente de  
recursos humanos

**JOSÉ GABRIEL LOAIZA  
HERRERA**  
Vicepresidente comercial  
y de abastecimiento



**MARCELA  
QUINTERO VÉLEZ**  
Gerente del cliente



**JESÚS ALBERTO  
QUINTERO MARÍN**  
Gerente de la cadena  
de abastecimiento



**JACKY YANOVICH  
MIZRACH**  
Vicepresidente  
de marca Éxito

**GLADYS ELENA  
ESTRADA YEPES**  
Directora de auditoría



**JUAN LUCAS  
VEGA PALACIO**  
Vicepresidente de  
inmobiliaria y desarrollo



**CARLOS FERNANDO  
HENAO MORENO**  
Gerente de asuntos  
corporativos  
y secretario general

# Nuestras marcas

Con el *retail* y los centros comerciales y de negocios como punto de partida para generar visitas y recordación de nuestras marcas, ofrecemos diferentes opciones para que nuestros clientes siempre regresen.

## Retail



### Éxito

“Para todos, todo” en espacios cercanos, actuales y cómodos, en los que ofrece un servicio superior y precios competitivos.



un placer para todos los días

### Carulla

Donde comprar se convierte en una experiencia única. En Carulla lo extraordinario es de todos los días. Ofrece el mejor servicio para que sus clientes disfruten sus productos, con la frescura y calidad que merecen.



### Surtimax

El formato de proximidad que ofrece ahorro y economía a sus clientes. “Donde comprar vale menos”.

## Virtual



### carulla.com

Con más de 15.000 productos, carulla.com es el sitio web ideal para consentirse sin salir de casa.



### éxito.com

Facilidad, rapidez y gran cantidad de productos disponibles para sus clientes.

## Negocio inmobiliario



### VIVA

Es una marca de centros comerciales y de negocios que refleja lo mejor de cada ciudad y sector, creando lugares alegres, divertidos y en constante evolución. Un lugar para celebrar, pasarla bien y sentirse vivos.

Valor económico generado  
**\$10.869.071**  
 millones COP.  
 Resultados consolidados.

## Servicios y negocios complementarios

Cifras a 31 de diciembre de 2013



1°  
tarjeta de crédito  
de marca privada del país.  
3°  
en la industria  
a nivel de emisores.

**1.7 millones**  
DE TARJETAS EMITIDAS

Crecimiento de  
**17,8% EN VENTAS.**

Presencia en  
**12 MUNICIPIOS  
DEL PAÍS.**



**20**  
ESTACIONES DE SERVICIO

37  
ciudades.

64  
puntos  
de venta.



**600 mil**  
CLIENTES



2° LUGAR  
en ventas en el sector  
de agencias de viajes en Colombia.

22  
ciudades.

61  
agencias.

**1.5 millones**  
DE CLIENTES

Lanzado en octubre.

**PRIMERA CADENA**  
de *retail* en ofrecer el servicio.

**50 MUNICIPIOS**  
del país.

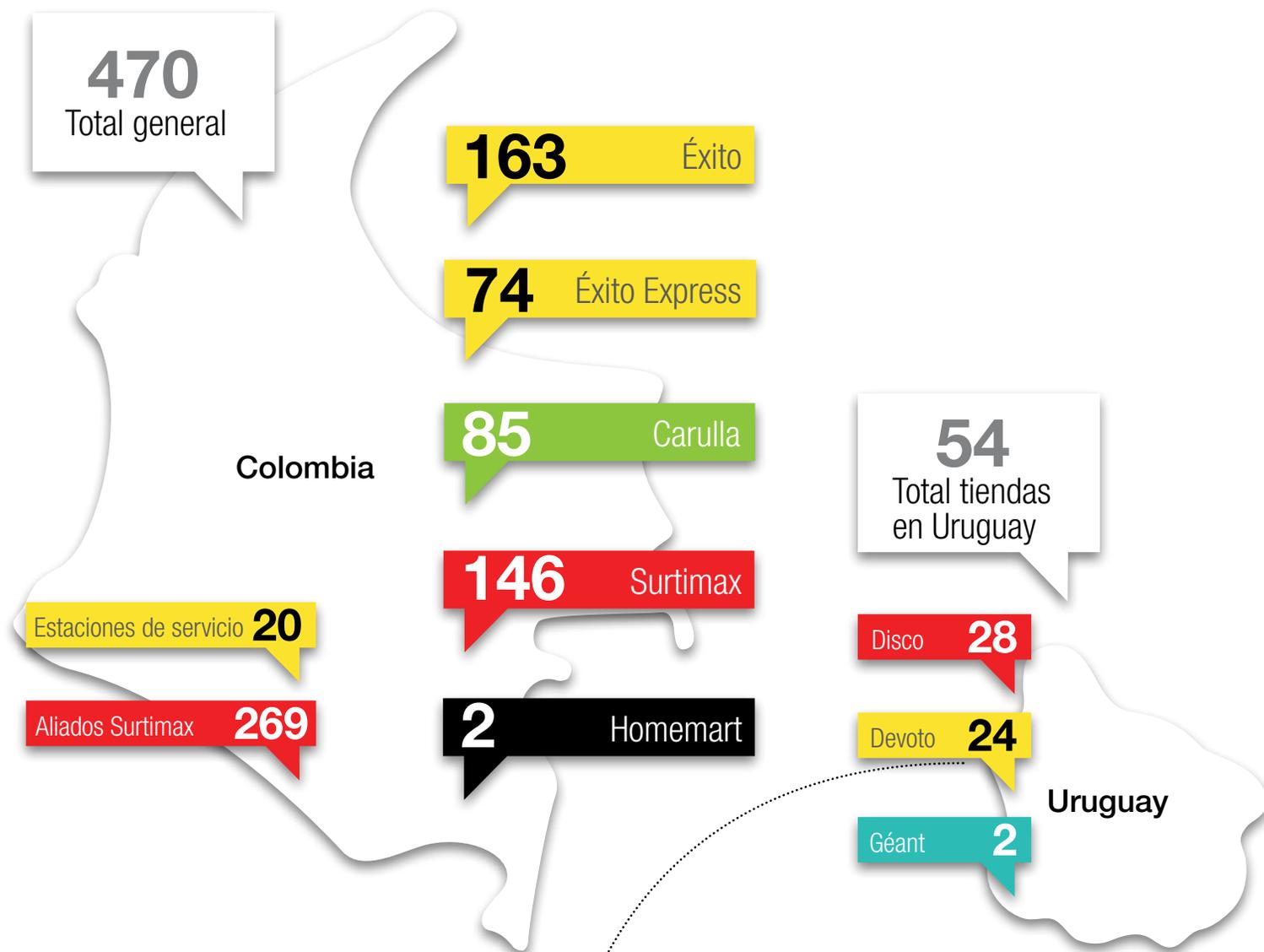


**200 almacenes**  
ÉXITO, CARULLA Y SURTIMAX.

Operador de telefonía móvil  
que ofrece beneficios especiales  
para los clientes de las marcas  
de la Compañía: las recargas  
dan puntos de los programas  
de fidelización de **ÉXITO, CARULLA  
Y SURTIMAX**, y los puntos  
se pueden redimir por minutos.



# Estamos donde están nuestros clientes



# Marcas propias



vida en equilibrio



ekono  
Ahorro seguro



POMONA

## Textil



BRONZINI

Bluss



CUSTER

Exitante  
Lingerie

Ama's

PEOPLE  
Kids

PEOPLE  
JUNIOR

PEOPLE

PRIMIZIA  
Shoes

## Entretenimiento

SIMPLY  
THERMOS



finlandek  
hogar con sentido

# Reconocimientos

El Grupo Éxito se destaca en siete de las ocho categorías evaluadas en el estudio **Élite Empresarial\***, en el cual se analizaron 300 compañías y 50 ejecutivos del país:

**2°** lugar como la empresa que ofrece mejor servicio al cliente y mejores productos de calidad.

**3°** lugar en la categoría de las empresas con mejor Responsabilidad Social y Ambiental.

**5°** mejor gerente del país Carlos Mario Giraldo, Presidente Director General.

\* Estudio desarrollado por Datexco Company para el diario Portafolio.

El Grupo Éxito se encuentra en el **ranking** de las 50 empresas latinoamericanas más valiosas, según **BrandZTM**.



La Organización es la **número 6** en el listado de las **empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo**, según MERCO, Monitor Empresarial de Reputación Corporativa.



**CARLOS MARIO GIRALDO**, Presidente Director General del Grupo Éxito, protagonizó el ascenso más fuerte en liderazgo (20 posiciones).



La Bolsa de Valores de Colombia entregó a Grupo Éxito el **sello emisor “Investor Relations”**, por emplear voluntariamente buenas prácticas en materia de revelación de información financiera para inversionistas, en español e inglés.

7ª empresa más valiosa en la Bolsa de Valores de Colombia (BVC). Estudio realizado por Portafolio en julio de 2013.



Premio Ecológico Andigraf por Informe de Sostenibilidad 2012.

Un estudio de la Universidad de La Salle calificó al Grupo Éxito como la empresa colombiana, después de Ecopetrol, con **mayor transparencia al momento de suministrar información en línea**.

Un estudio realizado por la Revista *Dinero* e Invamer-Gallup en Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla, concluyó que el Grupo Éxito se destaca como una de las marcas que presenta **mayor recordación y mayor apego emocional entre los colombianos**. En el segmento de 18-24 años tiene el 39% de recordación en la categoría del *retail*. **Desde 1997, año en que se investiga esta categoría, la marca Éxito ha sido la más recordada.**

# Nuestras principales cifras

## Dimensiones de la Organización

		2011	2012	2013
Capitalización total desglosada en términos de:	Obligaciones financieras a corto y largo plazo	COP\$297.680 millones	COP\$227.372 millones	COP\$252.325 millones
	Capitalización de mercado	COP\$11.396.006 millones	COP\$15.889.953 millones	COP\$13.428.129 millones
	Total	COP\$11.693.686 millones	COP\$16.117.325 millones	COP\$13.680.454 millones

## Valor económico

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

	2011	2012	2013
Valor económico generado (ingresos)	COP\$9.022.688 millones	COP\$10.461.345 millones	COP\$10.869.071 millones
Costos operativos (pagos a proveedores de fondos)	COP\$7.432.689 millones	COP\$8.492.327 millones	COP\$8.836.395 millones
Salarios y préstamos sociales para los empleados	COP\$669.037 millones	COP\$878.621 millones	COP\$928.540 millones
Pagos por financiación de fondos	COP\$277.678 millones	COP\$285.988 millones	COP\$308.686 millones
Pagos al Estado (impuestos)	COP\$391.761 millones	COP\$503.597 millones	COP\$534.293 millones
Inversiones en la comunidad (incluyendo donaciones)	COP\$4.287 millones	COP\$00 millones	COP\$2.661 millones
<b>Total valor económico distribuido (VED)</b>	<b>COP\$8.775.452 millones</b>	<b>COP\$10.160.533 millones</b>	<b>COP\$10.610.575 millones</b>
<b>Valor económico retenido (VER)</b>	<b>COP\$247.236 millones</b>	<b>COP\$300.812 millones</b>	<b>COP\$258.496 millones</b>

# ¿Cómo construimos la memoria 2013?

Desde 2008 presentamos a nuestros grupos de interés, en una memoria anual, los retos, avances y logros de la Compañía en desarrollo sostenible. Este documento recopila la información de los principales hechos, en coherencia con los asuntos que el Grupo ha determinado como materiales o importantes.

Como lo hemos hecho en años anteriores, en 2013 realizamos el reporte basándonos en los criterios establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI); además como signatarios del Pacto Global, informamos los asuntos importantes para la Compañía.

En el año 2011, se evaluó la materialidad de la Organización bajo criterios de ISO 26.000, la Norma AA 1.000 y el GRI, la cual fue re evaluada por el Comité de Presidencia en el año 2013.

Continuamente los departamentos de Sostenibilidad y la Dirección de Comunicaciones realizan una revisión de las mejores prácticas en recopilación y presentación de información sobre sostenibilidad, para complementar la elaboración del informe. Además, se tienen en cuenta estándares como: Down Jones Sustainability Index (DJSI), los Objetivos de Desarrollo del Milenio, el Business Social Compliance Initiative (BSCI), entre otros.

Al ser la sostenibilidad transversal a todos los procesos del Grupo, se fortalece el Comité de Sostenibilidad, el cual es un equipo interdisciplinario compuesto por 36 personas, encargadas de transmitir y gestionar las iniciativas del área en el día a día de cada proceso.



# En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos

Partiendo de que la sostenibilidad financiera es el resultado de la adecuada gestión e interrelación de los recursos humanos, de capital y naturales, las dimensiones social y ambiental en el Grupo Éxito se expresan bajo 5 pilares que llevan a la Organización a buscar constantemente ser:

1. Actor solidario.
2. Un empleador responsable e incluyente.
3. Aliado de confianza.
4. Un comerciante responsable con sus clientes.
5. Una entidad que trabaja por reducir el impacto ambiental de sus actividades.

Dentro de estos pilares de la Organización, el equipo directivo se puso unos objetivos estratégicos por los cuales trabajar continuamente, siendo el más importante la estrategia Gen Cero, que es liderada por la Fundación Éxito y cuyo principal objetivo es conseguir que en Colombia nazca la primera generación sin desnutrición en el año 2025. Este mismo objetivo hace parte de la mega estratégica del Grupo Éxito, con lo cual las acciones para lograrlo no quedan sólo en manos de la Fundación

La sostenibilidad en el Grupo Éxito está inmersa en todas sus actividades y estrategias, hace parte del día a día de todos quienes conforman la enorme red de relaciones que fomenta y mantiene la organización de comercio moderno más grande de Colombia.

sino de todos los niveles y personas que hacen parte del Grupo Éxito.

Adicional a esta estrategia, que se espera llevar a todo el país, existen varios objetivos que se suscriben a los 5 pilares descritos anteriormente, y se expresan a los públicos de interés de diferentes maneras, para lograr de ellos algún nivel de involucramiento que permita darles el impacto que esta organización tiene en su quehacer diario.

Bajo el sello “**Mi Planeta**” se trabajan dos grandes asuntos de la dimensión ambiental: medir, compensar y mitigar la **huella de carbono**, y liderar en el sector *retail* los programas de **posconsumo**. Hay dos proyectos importantes para la Organización en el objetivo de mitigar la huella de carbono, y esos son el de reducción de consumo de agua y energía, y la búsqueda por disminuir el uso de bolsas plásticas en la operación y por parte de los clientes.

En cuanto a la dimensión social e inscritos en los 5 pilares de sostenibilidad, están dos grandes frentes: **comercio sostenible** y **vinculación de población vulnerable**. En el primero están 4 grandes proyectos:

- Aliados SURTIMAX
- Sinergias con proveedores
- Compra de origen
- Empaques sostenibles

Los procesos de desarrollo sostenible de la Compañía son gestionados por el Departamento de Gobierno y Sostenibilidad, el cual desde el 2013, hace parte de la Gerencia de Asuntos Corporativos. Este coordina los asuntos ambientales, de población vulnerable, relacionamiento con el gobierno y, adicionalmente, acompaña y asesora todas las áreas de la Organización en la planificación y construcción de estrategias que le apunten a consolidar su responsabilidad social. Así mismo, el departamento soporta y acompaña los asuntos de ética, transparencia y buen gobierno.

La sostenibilidad en el Grupo Éxito está inmersa en todas sus actividades y estrategias, hace parte del día a día de todos quienes hacen parte de la enorme red de relaciones que fomenta y mantiene la organización de comercio moderno más grande de Colombia, logrando así que el bienestar sea para todos, en todo el país y allí donde el Grupo Éxito haga presencia.

# Diálogos con nuestros públicos de interés

Continuamos generando y asistiendo a espacios en los que podemos intercambiar, en un ambiente de confianza y respeto, novedades y puntos de vista alrededor de nuestras actividades.

## Accionistas

# 19

### CONFERENCIAS INTERNACIONALES

EN Estados Unidos, México, Brasil, Inglaterra, Escocia, Alemania, Perú y Chile.

- Una asamblea ordinaria de accionistas y cuatro momentos de comunicación de resultados trimestrales que incluyeron: teleconferencias con analistas e inversionistas y seis con firmas comisionistas.
- Grupo Éxito Open Day para ocho analistas internacionales, en la Bolsa de Bogotá.
- Presentadores en el Colombia InsideOut de la Bolsa de Valores de Colombia en Nueva York y Londres.

## Proveedores

- Carlos Mario Giraldo, Presidente Director General, se reunió con más de 1.000 representantes de proveedores en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga para liderar el foro “El futuro que visibilizamos”.
- 5ª versión del premio Proveedores de Éxito: 11 proveedores en igual número de categorías.
- Cuatro ediciones de la revista trimestral **Nosacerca** con un tiraje promedio de 4.000 unidades.

## Colaboradores

# 25.200

UNIDADES del boletín afichable Conectados, distribuido semanalmente a todas las sedes, industrias y almacenes de la Compañía.



- Cada 15 días se publica la Agenda de Grupos Primarios, una guía para que los líderes de los procesos puedan compartir información de direccionamiento.
- 4 momentos de comunicación presencial del Presidente del Grupo Éxito con colaboradores de las ciudades de Medellín, Bogotá, Cali, Barranquilla y Bucaramanga.
- Buzón de sentimientos en sedes operativas (46.218 mensajes) y Buzón 360° Exprésate (2.425 mensajes) en las corporativas: canales para escuchar y canalizar las opiniones de los colaboradores. A raíz de la revisión y clasificación de las solicitudes, pudimos adelantar planes de acción en los temas y situaciones posibles, y se dieron respuestas oportunas que ayudaron a mejorar el clima de confianza entre los colaboradores y la dirección de la Organización.
- 11 ediciones del boletín afichable “Vuelta a Colombia”, con un tiraje promedio de 484 en cada edición: fotografías de eventos y novedades de las dependencias de todo el país.
- **11 EDICIONES** de la revista alDetalle, publicación de 24 a 32 páginas, que se distribuye en todas las dependencias del país. Se imprimen cerca de 23 mil unidades por edición.



Los responsables de la organización mantienen contacto permanente con los grupos de interés.

## Sociedad y medios de comunicación:



149.456

- 92 comunicados de prensa y respuesta a 81 cuestionarios de prensa.



15.030

- Cuatro presentaciones a la comunidad sobre distintos proyectos de la Compañía.
- Participación en 14 ferias laborales y 3 foros, donde 20.000 personas pudieron estar en contacto con la Organización y se recibieron 14.000 hojas de vida de personas interesadas en trabajar en el Grupo Éxito.

## Estado

- Se consolidó la Gerencia de Asuntos Corporativos que se encarga de canalizar y dar direccionamiento a las relaciones con los entes del Estado, entre otros temas.
- Interacción permanente a través de Fenalco, gremio que agrupa y centraliza el relacionamiento y los intereses del comercio en Colombia.
- Comunicación constante con la Superintendencia Financiera, con reporte trimestral de resultados y envío de información relevante para el mercado.
- Envío de la encuesta de las mejores prácticas del Código de buen gobierno: Encuesta Código País a la Superintendencia Financiera.

## Clientes

- 288.752.000 correos enviados a los clientes.
- A través de encuestas personalizadas y virtuales, se recibieron las opiniones de 195.949 clientes de todo el país.
- 61.246 casos atendidos a través del sistema de Respuesta Oportuna a los Clientes, ROC.
- 25.641 correos de clientes tramitados.

**15.155**  
CLIENTES asistieron a encuentros personalizados.

# Dimensión social

Miles de manos que trabajan  
con el corazón.





# 38.422

**EMPLEADOS DIRECTOS**

Más de **68 mil** empleos generados, sumando indirectos.

# 6.450

**PROVEEDORES**

Comerciales, inmobiliarios, industriales y de servicios.



Cerca de 37 mil niños y 2.600 familias gestantes apoyadas con nutrición.



# 3.598

**REFERENCIAS**

de productos de nuestras marcas propias.

COP534 mil 293 millones en pago de impuestos.

COP456 mil 682 millones de ahorro para nuestros clientes en nuestros almacenes.



El 21 de noviembre se realizó una noche de gala en la sede administrativa Gustavo Toro Quintero de Medellín para premiar a los proveedores más destacados del año.

# 1.392.000

**HORAS DE FORMACIÓN**

126 proveedores formados en alta gerencia.



Parte fundamental de nuestra sostenibilidad es trabajar de manera incansable por un mejor país. Queremos movilizar a todos los públicos de interés para erradicar, como una causa nacional, la desnutrición de nuestros niños\*.

- Actor solidario: unidos por la gran mega de erradicar la desnutrición infantil en Colombia.
- Empleador responsable e incluyente.
- Comerciante responsable.
- Aliado de confianza.

\* Desnutrición crónica generada por alimentación inadecuada.

# Pilar 1

## Actor solidario

Unidos para conseguir la gran mega de erradicar la desnutrición infantil en Colombia.

### Fundación Éxito.

- Fundación Éxito: 30 años nutriendo vidas.
- Alianzas por un mejor futuro para los niños de Colombia.
- Décima versión del Premio por la Primera Infancia.
- Gen Cero.

El Grupo Éxito trabaja por ser un ciudadano ejemplar.

Un actuar responsable incluye prevenir futuros riesgos.



Aliados Surtimax.

# Fundación Éxito

Es una entidad sin ánimo de lucro concentrada en la atención integral de la primera infancia, con énfasis en la nutrición apropiada de los niños y de las familias gestantes y lactantes.

Su enfoque en la primera infancia se debe a que además de ser la edad en la que se presenta mayor y más rápido crecimiento del ser humano, es uno de

los sectores en donde se evidencia de manera más contundente la inequidad en la que se desarrolla nuestra sociedad. Es una fundación de segundo piso, lo que significa que no administra programas directamente; en cambio, se encarga de trabajar en alianza con más de 200 organizaciones que ejecutan programas directamente con los niños y sus familias.

En el marco de la celebración nacional por la beatificación de la Santa Laura, la Fundación donó 950 regalos para los niños del Resguardo Indígena de Cristianía.

 Inversión social de la Fundación Éxito: **\$19.387.775.245** (7% más que en 2012).

 Presencia en: **72 MUNICIPIOS Y 23 DEPARTAMENTOS EN COLOMBIA.**

 **21.969** TONELADAS de reciclaje comercializadas (0.4% más que en 2012).

## 3.013

**TONELADAS** de alimentos valoradas en 2.410 millones entregadas a 24 bancos de alimentos.

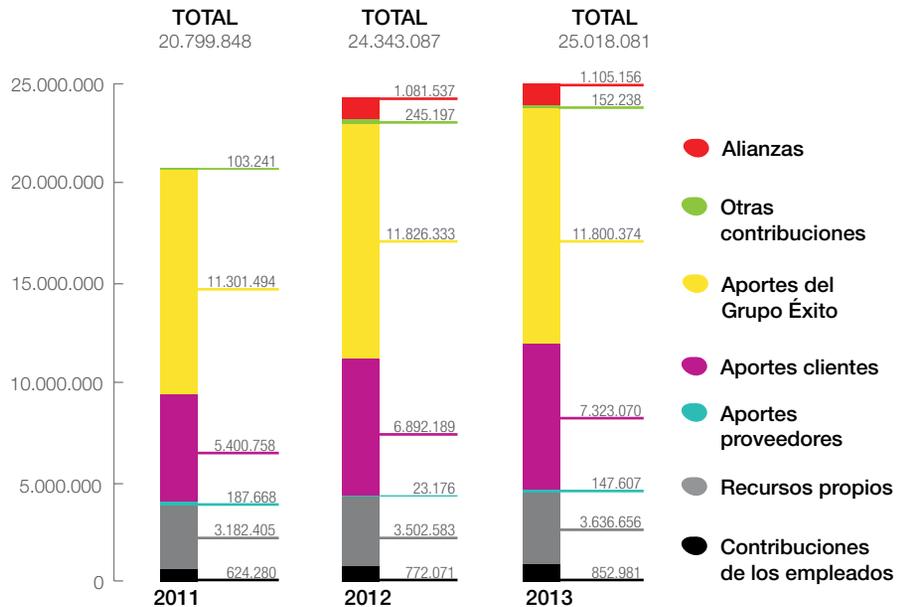
**APOYO A 247** organizaciones sociales y administraciones públicas.



Personas atendidas: **36.656 NIÑOS Y 2.601 FAMILIAS GESTANTES.**

### Origen de los recursos de la Fundación Éxito

Cifras en millones de pesos (COP)



# 30 años nutriendo vidas

Para celebrar sus 30 años, la Fundación Éxito, en alianza con la Alta Consejería Presidencial para Programas Especiales, coordinadora de la Estrategia Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia, **De Cero a Siempre**, realizó el evento “Prosperidad para la primera infancia, prosperidad de todos”, los días 10 y 11 de octubre de 2013 en Bogotá.

A este evento académico, que tuvo un capítulo regional en Barranquilla, asistieron unas 1.000 personas, representantes de diferentes sectores de la sociedad, que escucharon resultados de investigaciones y experiencias en Colombia y en otros países,

como Irlanda, Nueva Zelanda, Canadá, Suecia, Inglaterra y Sudáfrica, gracias a la presencia de 6 expertos internacionales. El propósito fue movilizar a la opinión pública alrededor de la importancia de la erradicación de la desnutrición infantil, objetivo que debe ser un reto nacional.

En la instalación del evento realizada en el Palacio de Nariño, el Presidente de la República, Juan Manuel Santos, condecoró con la “Orden al Mérito” a la Fundación Éxito y le otorgó al Presidente de la Junta de la Fundación Éxito, Gonzalo Restrepo, la “Cruz de Boyacá”, la máxima distinción del gobierno nacional.



Conferencistas del evento “Prosperidad para la primera infancia, prosperidad de todos”, en el marco de la celebración de los 30 años de la Fundación Éxito.



María Mateus Saba (Surtimax), César Augusto Álvarez Gallego (Carulla) y Betsy Hurtado Pardo (Éxito), celebran con la Primera Dama de la Nación, María Clemencia Rodríguez de Santos, su reconocimiento como empleados solidarios por la venta de “Goticas”.

Más de 20.000 colaboradores del Grupo Éxito donaron su aporte voluntario a la Fundación Éxito mediante los programas “Aportar” y “Día de salario”.

# Décima versión del Premio por la Primera Infancia



El Premio por la Primera Infancia de la Fundación Éxito, cuya primera edición se cumplió en 2002, busca desde entonces reconocer públicamente a las organizaciones que adelantan un trabajo meritorio en la atención de los niños más vulnerables.

Los ganadores del Premio por la Primera Infancia de la Fundación Éxito, en sus cinco categorías, acompañados por el Presidente de la República, otras autoridades y directivos de la Fundación Éxito y del Grupo Éxito.

## Categoría: Lenguajes artísticos

**Fundación Ratón de Biblioteca**, con el proyecto “Paramáparapá” se beneficia a 584 personas de manera indirecta.

SE BENEFICIAN  
**260**   
**PERSONAS** entre madres, padres e hijos de Medellín

## Categoría: Salud

El programa “**Seres de cuidado**”, una experiencia de atención a la primera infancia indígena y afrocolombiana.

SE BENEFICIAN  
**464**   
**FAMILIAS** de comunidades indígenas y afrocolombianas.

## Categoría: Atención integral

**Corporación Día de la Niñez** con las Ludotecas Naves itinerantes (niños aprendiendo, viviendo, experimentando y socializando). Esta iniciativa presta atención en 32 departamentos, 132 municipios y 2.000 zonas aledañas en Colombia.

SE BENEFICIAN  
**45 mil**   
**NIÑOS Y NIÑAS Y 18.000** padres de familia y cuidadores.

## Categoría: Medios de comunicación o periodista

- Noticia **“Leche materna”**, emitida el 5 de agosto de 2013 en la sección de Salud del noticiero Caracol Televisión: Periodistas Fernanda Hernández y Paula Andrea Bedoya.
- Noticia **“Lactancia, la alternativa alimenticia y económica”**, publicada por El Diario del Sur, de Pasto, el 7 de agosto de 2013. Periodista Víctor Chávez Rodríguez.

Con el fin de promover la erradicación del hambre y la desnutrición infantil, en asocio con funcionarios del gobierno nacional y de los gobiernos departamentales y municipales, se realizaron alianzas con las administraciones públicas de 9 territorios colombianos (Pasto, Patios, Tunja, Bucaramanga, Barranquilla, Manizales; departamentos de Cundinamarca, Antioquia y Huila), buscando garantizar ambientes de gestación y crianza sanos que promuevan el desarrollo físico, cognitivo, emocional y social de los niños en las familias.

## Más trabajo con el sector público



Con el Gobierno nacional y su estrategia de **De Cero a Siempre**, como con los gobiernos territoriales, se complementan los programas que se diseñan y financian en el país, para la atención de la primera infancia a cargo de los organismos públicos. La Fundación Éxito participa en las siguientes iniciativas.

**2 CONVENIOS**  
con el Gobierno nacional, bajo la estrategia De Cero a Siempre.

**CON EL ICBF,**  
para el mejoramiento de la atención en hogares infantiles.

**CON 6 ALCALDÍAS  
Y 3 GOBERNACIONES**  
para atender a familias gestantes con riesgo nutricional. 1.365 familias atendidas.

### EL PROGRAMA

Buen Comienzo de la Alcaldía de Medellín, que en alianza con otras 4 fundaciones, atiende a 1.405 niños.

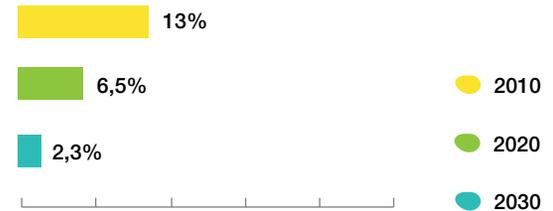


# Gen Cero: en 2025, la primera generación sin desnutrición en Colombia



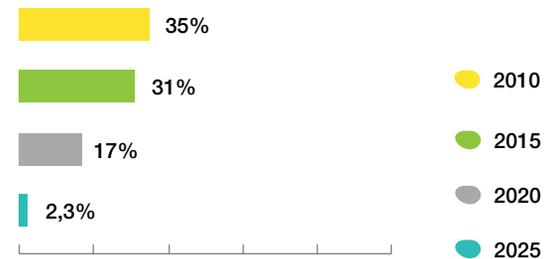
En 2013 el Grupo Éxito comenzó a liderar una movilización en Colombia por la erradicación de la desnutrición infantil, bajo el lema Gen Cero, una propuesta de trabajo mancomunado entre el sector privado con los organismos públicos, para lograr que en 2025 nazca en Colombia la primera generación con cero desnutrición.

## Proyección de la desnutrición infantil en Colombia\*



\* 2010: Fuente Ensin 2010  
2020 y 2030: Fuente proyección equipo técnico Fundación Éxito.

## Índice de bajo peso al nacer\*



\* 2010: Fuente DANE  
2015, 2020 y 2030: Fuente proyección equipo técnico Fundación Éxito.



Brigada realizada por la Patrulla Aérea de Antioquia con el apoyo de los aportes realizados por la Fundación Éxito.



**CON LA REDUCCIÓN** de estos indicadores, Colombia podrá lograr que en 2025 nazca la primera generación con cero desnutrición.

La propuesta de Gen Cero le exige a la Fundación un cambio en lo que hace. Por eso en 2013, junto al Grupo Éxito, realizó un ejercicio de planeación que le permitirá concentrar su acción en la movilización de Gen Cero durante los próximos años.

# Acompañamos el desarrollo de las poblaciones donde hacemos presencia

Detalle de pago de impuestos municipales  
(industria y comercio, predial) COP

Municipio	Millones	
	2012	2013
Apartadó	369	313
Armenia	249	273
Barrancabermeja	433	448
Barranquilla	5.969	5.964
Bello	2.504	2.603
Bogotá	38.298	38.149
Bucaramanga	2.385	2.427
Buenaventura	169	160
Buga	128	103
Cali	3.265	3.371
Cartagena	2.649	2.882
Cartago	107	0
Caucasia	406	415
Chía	394	471
Cúcuta	1.966	1.732
Duitama	NA	111
Envigado	9.199	9.951
Facatativá	238	246
Florencia	NA	265
Floridablanca	237	346
Funza	NA	152
Fusagasugá	242	196
Girardot	193	325
Ibagué	565	606
Ipiales	140	153
Itagüí	547	647
Manizales	764	755
Medellín	10.707	11.743
Magangué	214	210
Montería	698	854
Neiva	1.563	1.268
Pasto	683	692
Pereira	1.145	667
Pitalito	128	117



Apertura del primer Éxito  
en Santiago de Tolú,  
departamento de Sucre.

Municipio	Millones	
	2012	2013
Popayán	602	631
Rionegro	457	466
Sabaneta	259	238
Santa Marta	1.279	1.324
Sincelejo	1.256	1.222
Soacha	179	201
Sogamoso	238	243
Soledad	404	512
Tunja	453	438
Valledupar	960	1.059
Villavicencio	1.393	1.12
Zipaquirá	314	376
Yopal	257	239
Uruguay	1.123	1.46
Otros	1.242	1.434

## 99.578

**MILLONES COP** fue  
el total del pago de impuestos  
municipales en 2013.

**+2,6%**  
**RESPECTO A 2012**

# Un actuar responsable incluye prevenir futuros riesgos

## Cumplimiento de obligaciones

Expresado en millones de pesos (COP)

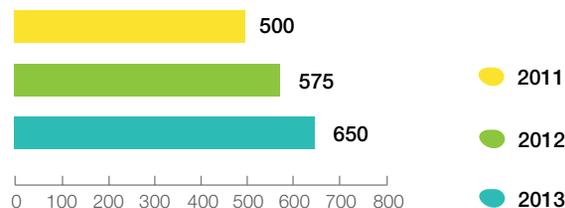
Tipo de impuesto	2012	2013
Industria y comercio	75.086	76.929
Predial	21.886	22.649
Renta	83.549	76.211
Renta para la equidad CREE	NA	33.206
Al patrimonio	54.965	55.780
Vehículos	48	21
IVA	268.063	251.909
Impoconsumo	NA	17.587
<b>Total</b>	<b>503.597</b>	<b>534.293</b>

# 534.293

**MILLONES COP** fue el total de pagos en Colombia por impuestos.



## Unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción



# SER

transparente

Línea de Transparencia  
Grupo Éxito 018000 52 25 26

El programa de Autocontrol genera conciencia entre los colaboradores de la Compañía en sus actividades diarias. Los encargados de los procesos evalúan el estado del sistema de control para evitar los posibles riesgos. En 2013, 822 personas fueron formadas al respecto.

Con el sistema de prevención de Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo fue posible verificar que cualquier persona, empleados, proveedores y acreedores, no tuvieran antecedentes en este delito.

Durante 2013 se capacitaron a 6.901 empleados en el sistema de prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, 6.533 más que en el 2012.



# Aliados Surtimax

Es un modelo de negocio del Grupo Éxito que busca, bajo la marca Surtimax, ofrecer a los comerciantes de tiendas y autoservicios, una alianza para que sus negocios crezcan de manera organizada y eficiente, ofreciendo productos de consumo masivo para que sus clientes encuentren más y mejores oportunidades de ahorro, con los beneficios del comercio formal.

“Mi vida ha cambiado positivamente porque tengo el respaldo de la marca Surtimax. En estos dos meses las ventas de mi negocio se han incrementado más de 20%. He tenido más flujo de gente y todos los vecinos están felices”

**WILSON MENJURA**, aliado Surtimax de la tienda La Flor del Campo.

Antes



Aliados Surtimax es una de las apuestas del Grupo Éxito para fomentar el comercio sostenible.



Después



**269**  
**ALIADOS SURTIMAX**  
a cierre de 2013.

No es una franquicia.  
**EL PROPIETARIO**  
sigue al frente del negocio.



**ES UN ACUERDO**  
de colaboración.

**EL GRUPO ÉXITO**  
gestiona actividad promocional, provee marcas propias y promueve campañas comerciales.

Por medio de su marca Surtimax, el Grupo Éxito desarrolla el programa Aliados Surtimax, un modelo de negocio sustentado en un acuerdo de colaboración empresarial, una relación gana-gana, de comercio sostenible, que tiene como objetivo ayudar a desarrollar los negocios de los propietarios de minimercados colombianos, y además, llegar

a más consumidores en el país, al poner al servicio las ventajas del comercio formal, para beneficio de la comunidad.

Es una unidad de negocio basada en un acuerdo de colaboración empresarial, que les brinda a los propietarios de minimercados colombianos la oportunidad de desarrollar sus negocios. No es una franquicia.

# Pilar 2

## Empleador responsable e incluyente

Somos una empresa con presencia nacional, con personas que representan múltiples formas de ser y de pensar, unidos por nuestros valores y nuestra misión de trabajar para que el cliente regrese.

Así somos  
en el Grupo  
Éxito.

Selección,  
formación  
y promoción.

Fondos:  
Presente  
y Futuro.

Salud  
integral, por  
el bienestar  
de nuestra  
gente.



Inclusión  
laboral.

# Así somos en el Grupo Éxito

**19.802**  
MUJERES



**18.620**  
HOMBRES



**38.422**

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS DIRECTOS

En 2013 el Grupo Éxito creó 1.472 nuevos puestos de trabajo en Colombia.



**19.359**  
MENORES DE 30 AÑOS



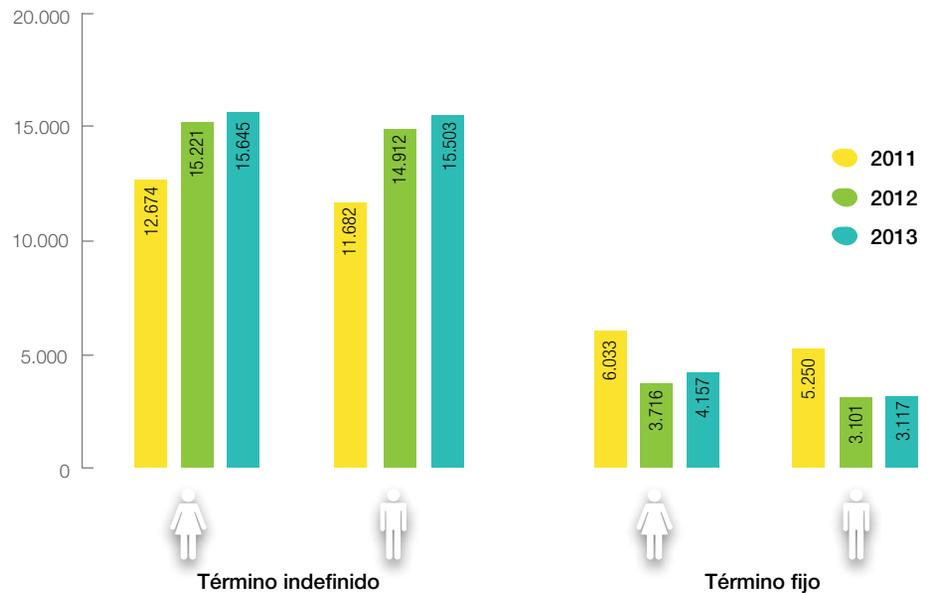
**17.138**  
ENTRE 30 Y 50 AÑOS



**1.925**  
MAYORES DE 50 AÑOS



Tipo de contratación

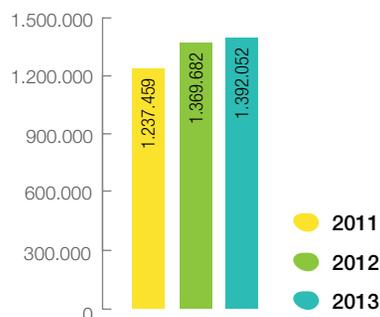


# Selección, formación y promoción de nuestra gente

## Composición de empleados por regiones

Región	2012	2013
Centro (Boyacá, Caquetá, Casanare, Cundinamarca, Huila, Meta y Tolima)	15.470	16.638
Antioquia	9.621	9.949
Costa (Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, Guajira, Magdalena y Sucre)	5.592	5.712
Suroccidente (Caldas, Cauca, Nariño, Quindío, Risaralda y Valle del Cauca)	4.409	4.155
Santander y Norte de Santander	1.858	1.968
<b>Total</b>	<b>36.950</b>	<b>38.422</b>

## Horas de formación interna



## Formación externa

# 84

líderes de los niveles 2, 3 y 4 en el rango de dirección: **44 PROGRAMAS DE FORMACIÓN.**

# 449

colaboradores: **62 PROGRAMAS DE FORMACIÓN.**

## Tiempo para ti



Tiempo para ti es un programa que se estableció para que los colaboradores destinen horas laborales a sus seres queridos o para otras actividades personales.

### Tiene dos paquetes de beneficios:

#### Corporativo:

- Un día o dos medios días para diligencias personales.
- Un día libre o dos medios días libres para compartir en familia.
- Un día libre en el mes del cumpleaños.
- 4 horarios de trabajo para elegir.

#### Operativo:

- Media jornada en el mes del cumpleaños.

Desde su lanzamiento el 22 de mayo y hasta el cierre del año, 8.320 empleados han disfrutado de Tiempo para ti.

**100%** de la población contratada a término indefinido con jornada igual o superior a 24 horas semanales **=30.689 EMPLEADOS.**

## Nuestra Tarjeta

Gracias al uso de “Nuestra Tarjeta” los empleados y sus familias tuvieron un ahorro de más de COP8 mil 400 millones.



# Fondos

## Fondo Presente



Presente es el fondo de empleados más grande del país con **36.145 ASOCIADOS**.

Inversión de más de **COP3.600 MILLONES** en programas sociales, de salud, educación, recreación y vivienda para sus asociados.

**144.580**  
**PERSONAS BENEFICIADAS.**



Otorgó más de **COP120.000 MILLONES** en créditos.

138 auxilios de vivienda.

**601** **BECAS** estudiantiles de pregrado y posgrado.

**19.366**  
**PERSONAS** disfrutaron de sus seis centros vacacionales.

## Fondo Futuro

Es el fondo mutuo de inversión del Grupo Éxito es Futuro.



**27.344**  
**AFILIADOS.**

Rendimiento de 12,43% en el año.

5,4% número de afiliados.

**12,77%**  
**APORTES VOLUNTARIOS DE LOS EMPLEADOS** vs 2012.

**MÁS DE COP21 MIL 346 MILLONES** de pesos de capital ahorrado por sus afiliados.

# Salud integral, por el bienestar de nuestra gente

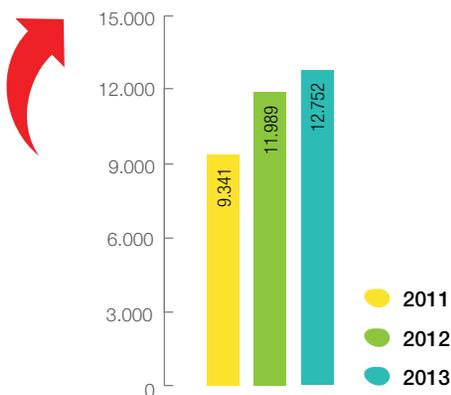
Durante todo el año se realizaron actividades de capacitación y entrenamiento en el cuidado de manos, incluyendo talleres de lavado de las mismas y uso de elementos de protección personal. 5.000 personas de cargos que lo requieren, en todos los almacenes del país, tuvieron acceso a esta formación.

Se realizaron jornadas de salud en el 90% de los almacenes del país, con actividades como valoraciones médicas, jornadas de prevención del riesgo cardiovascular, vacunación, charlas y citologías.

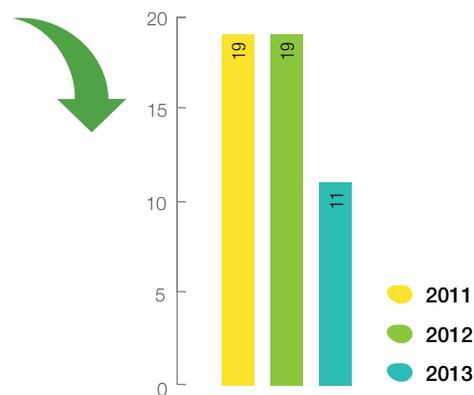
**7.000**  
**EMPLEADOS** de todo el país participaron en las jornadas de salud.

- Con el fin de crear parámetros de desarrollo para el 2014, se hizo un piloto en el que se evaluaron las condiciones sicosociales de 4.115 colaboradores.
- Se instalaron sistemas de protección anticaídas en 5 de los principales almacenes del país.
- Se formaron 1.932 personas en trabajo en alturas.
- Se desarrolló y lanzó el nuevo manual de normas de seguridad y salud para contratistas.

## Días de ausencia por accidentes de trabajo



## Número de enfermedades profesionales en el año





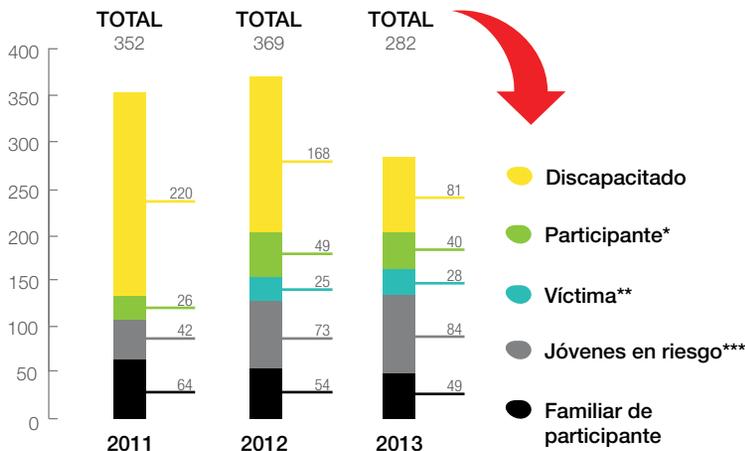
# Inclusión laboral

Respetamos los derechos, la diversidad y somos un lugar de trabajo incluyente.

Dando seguimiento a un proceso claro, organizado y consistente de inclusión laboral de población vulnerable que se adelanta desde 2006, en 2013 el Grupo Éxito decidió concentrarse en fortalecer y hacer seguimiento al proceso de quienes venían de tiempo atrás y, adicionalmente, crear y firmar alianzas con otras instituciones del país que trabajan para llevar a población vulnerable hasta el mundo laboral. Fue el caso de las fundaciones Matamoros, Red Unidos y FIDES. Con esta última se logró la vinculación, a través del Sena, de 19 jóvenes con discapacidad cognitiva\*.

\* Al iniciar el 2014 se logró la firma de una alianza con FIDES para emplear a más jóvenes directamente con la entidad y fortalecer este programa de inclusión laboral.

## Población vulnerable empleada por el Grupo Éxito al cierre de cada año



Estamos orgullosos de nuestra pluralidad y aportamos a la paz de Colombia con políticas y hechos de inclusión laboral.

## Pacto colectivo en la Industria de Alimentos y organizaciones sindicales

Desde 1945 existe Sintraéxito, una organización sindical que agrupa a 2.446 colaboradores del Grupo Éxito afiliados a este organismo. Otros 225 colaboradores están afiliados a tres organizaciones sindicales -Sintrainac, SintraGexito, Sintraincomaf-, todas de reciente creación.

En la Industria de Alimentos ubicada en Bogotá, se firmó en 2013 un pacto colectivo con vigencia hasta 2017, que cubre a 898 colaboradores de esa dependencia.

\* Participante: persona que hizo parte de grupos armados ilegales y que tomó la decisión de reincorporarse a la vida civil.

\*\* Víctima: afectado por el conflicto armado.

\*\*\* Jóvenes en riesgo: por razones de abandono u orfandad están protegidos por Bienestar Familiar, pero al cumplir la mayoría de edad deben abandonar esta institución quedando expuestos a riesgos derivados de la problemática social.

La cantidad de personas de población vulnerable empleada al cierre del año fue menor con respecto a 2012, debido a la rotación y deserciones naturales del programa, y a la dedicación que se tuvo para buscar nuevos aliados con el fin de lograr las alianzas que efectivamente se materializaron en el año.

# Pilar 3

## Aliado de confianza

Con nuestros proveedores, tenemos un cliente común al que queremos satisfacer con las mejores opciones de calidad, precio y variedad. Buscamos en todo el país a los productores agropecuarios que puedan convertirse en nuestros proveedores directos.

Así son los  
proveedores  
del Grupo Éxito.

Reconocimiento  
y desarrollo  
para nuestros  
proveedores.



Ruedas  
comerciales.

# Aliados para llegar hasta nuestros clientes

**6.450**  
TOTAL PROVEEDORES



**2.845**  
PROVEEDORES del retail

**2.560**  
NACIONALES

**285**  
EXTRANJEROS

**622**

de estas empresas son proveedoras DE NUESTRAS MARCAS PROPIAS

94% de las compras son hechas a proveedores nacionales.

**651**  
SOCIOS INMOBILIARIOS

**90,7%**

de los proveedores del Grupo Éxito son pymes\* y a ellos les hacemos el 20% de las compras de la Compañía.\*

**734**  
PROVEEDORES de la industria



**2.220**  
SERVICIOS Y SUMINISTROS



**404**  
TEXTIL



**330**  
ALIMENTOS

\* La clasificación de las pymes y no pymes se hace de acuerdo con criterios internos de la Organización.

# 5° Premio de proveedores



Variables exaltadas en 2013:  
servicio de calidad para  
satisfacer las necesidades  
de los clientes.

- Premio Proveedor de Éxito: **SC Johnson.**
- Premio Desarrollo Sostenible: **Nutresa.**
- Premio Proveedor Marca Propia: **Fábrica de Bolsas de Papel Unibol.**
  
- Premio Proveedor por negocio:
  - Entretenimiento: **JEN.**
  - Hogar: **Industrias Cannon de Colombia.**
  - Textil: **C.I. Diversificadora Comercial.**
  - Frescos: **Grupo Comercial Tolimense.**
  - Productos Gran Consumo: **Don Maíz.**
  
- Premio Proveedor Compras Integradas: **Coordinadora Mercantil.**
- Premio Pyme con Éxito: **Manitoba.**
- Premio Aliado Inmobiliario: **GTECH.**

# Desarrollo para nuestros proveedores

Intercambio de información, desarrollo de nuevos productos, fortalecimiento de categorías e innovación para proveedores, al servicio de nuestros clientes comunes.

## Diplomado de Fortalecimiento Empresarial: Grupo Éxito y Eafit Social

En convenio con la universidad EAFIT y su programa EAFIT Social, se convocaron 1.280 proveedores para el **Diplomado de Fortalecimiento Empresarial**, subsidiado en parte por el convenio.

# 293

**REPRESENTANTES**

de 126 Mipymes capacitadas:

**81** de Medellín

**20** de Bogotá

**13** de Barranquilla

**2** de Cali

## Segunda versión del seminario Simplex con proveedores de marcas propias

9 proveedores de marcas propias fueron invitados a la segunda versión del seminario Simplex en Francia, para conocer las mejores prácticas del grupo Casino, visitar plantas de proveedores de sus mismas categorías e identificar nuevos productos.

## Es Nuestro

37 microempresas de 14 municipios y cuatro departamentos elaboran más de 80 productos alimenticios con amplio valor agregado, 100% colombianos que se venden en 42 almacenes Éxito y 53 Carulla. Es Nuestro genera 85 empleos directos y se desarrolla conjuntamente con la Promotora de Comercio Social\*.



**37** microempresarios,  
**14** municipios,  
**80** productos  
**100%** colombianos.

\* Desde hace más de 25 años trabajamos con la Promotora de Comercio Social, entidad que agrupa a unos 920 pequeños productores y artesanos.

## Técnica de acabado textil amigable con el medio ambiente

Cinco lavanderías, proveedoras de acabados para la industria textil Didetexco -con unas 400 personas empleadas-, fueron acompañadas para reemplazar con láser el proceso de apariencia de desgaste en la tela.

\$ Reducción en dinero  
**-20%**

Reducción en tiempo invertido

**3**   
DÍAS menos

## Ferias y eventos para el fortalecimiento de categorías especializadas



Expovinos



Cumbre de la pasta



Carulla es café



Salón del queso



**+ de 80 mil**  
VISITANTES.



# Ruedas comerciales campesinas y compra directa

Grupo Éxito lideró la iniciativa de las Ruedas de mercados campesinos, que junto al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y Propaís, buscan que los pequeños productores agrícolas puedan vender su producto directamente a la Compañía.



**144\***  
PRODUCTORES atendidos.

**11** proveedores codificados.

**4** haciendo entregas exitosas.

**23** en proceso de codificación.

\*Todos recibieron información sobre codificación y requisitos pendientes.



**+ de 520**  
PROVEEDORES-PRODUCTORES.  
18% más que 2012.

**COMPRA DE PESCADO** obtenido con pesca artesanal a unas 100 cooperativas en Buenaventura y Santa Marta. Incremento de **24% VS 2012**.



**CERCA DE 75%** de las compras agrícolas nacionales son directamente a productores.

# Pilar 4

## Comerciante responsable con nuestros clientes

Somos reflejo de nuestra misión, por eso, todos los días y desde diversos frentes, trabajamos para que el cliente siempre regrese.

■ Clientes.

■ Por un estilo de vida saludable y activo.

■ Reciclaje de las tirillas de pago.

■ Productos desarrollados pensando en las necesidades de nuestros clientes.

■ Consumo sostenible.



El cliente en el centro  
Gerencia del Cliente.

■ Exploradores Éxito.

# Modelo omnicanal: el cliente en el centro

Este enfoque corporativo busca que la experiencia de compra y de servicio del cliente sea excepcional, independientemente del canal elegido. Combina el mundo físico con el virtual, siempre con el cliente como centro.



## exito.com

- Líder del comercio electrónico en Colombia.
- Más de 38 millones de visitas.
- 15 años de experiencia.

## carulla.com

- Más de 15.000 referencias.

## App

- Más de 15.000 descargas.
- Más de 45.000 productos a la venta.

## Catálogos virtuales

- Ofrece productos que no estén disponibles físicamente en el punto de venta.

## Góndolas virtuales

- Venta de productos a través de códigos QR (*Quick Response Code*) en 5 ciudades del país.

## Punto entrega alimentos (*Drive-in*)

- Para los canales de .com y domicilios para que el cliente compre sus alimentos y pase a recogerlos en el horario de su preferencia. Inició en Medellín y próximamente lo hará en Bogotá.

## Punto entrega no alimentos (*Pick-up o Click and collect*)

- Para compras por internet que pueden recogerse en 160 almacenes de las marcas Éxito, Carulla o Surtimax del país, de forma gratuita.

## Domicilios Éxito y Carulla

- Más de 15 años de experiencia.
- Más de 580 mil pedidos en el año.

## Retail

- Éxito, Carulla y Surtimax.

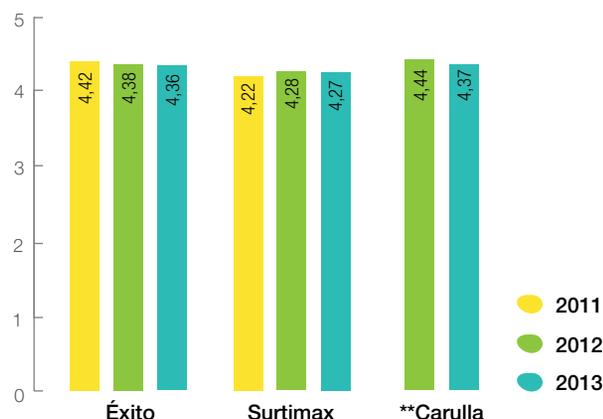
## Negocio inmobiliario

- 5 Centros comerciales VIVA, 44 galerías comerciales, 431 concesionarios y espacios rentados para temporadas específicas.

# Escuchamos a nuestros clientes y atendemos sus necesidades

Para medir, entender y comunicar el impacto que el quehacer de nuestra organización tiene en el entorno, buscamos y escuchamos las voces de nuestros grupos de interés, entre ellos y primordialmente, de nuestros clientes. Más de 6 millones de ellos están fidelizados en nuestros programas Puntos Éxito, Súper Cliente Carulla y La Caja regalona de Surtimax.

## Calificación de servicio, QSA\*



\*Escala de calificación de 195.

\*\*El QSA de Carulla para 2011 no está disponible porque se utilizaba una metodología diferente.

## Beneficios para nuestros clientes

Además de los programas de fidelización Puntos Éxito, Súper Cliente Carulla y La Caja Regalona de Surtimax, los clientes de las marcas y de los diferentes canales del Grupo Éxito, tienen acceso a otros beneficios.

### Universidad del hogar

Capacitación para las amas de casa en temas afines a sus actividades de cuidado de la familia, en alianza con el SENA.

- 12 almacenes
- 480 amas de casa capacitadas en gastronomía, aseo del hogar, cuidado oral, cuidados del bebé y celebraciones familiares.

### Exploradores Éxito

Los niños entre 4 y 9 años de centros educativos vecinos a los Éxito, pueden visitar los almacenes y disfrutar mientras aprenden sobre alimentación saludable y cuidado del medio ambiente.



**120.169**  
EXPLORADORES ÉXITO  
visitaron los almacenes.



**195.949**  
NÚMERO DE ENCUESTAS  
REALIZADAS A CLIENTES.

ONLINE:  
174.472

PERSONALES:  
21.477

# Productos y actividades pensando en la salud y en las necesidades de nuestros clientes

Seguimos construyendo y mejorando nuestro portafolio de productos de marcas propias saludables, en diferentes presentaciones y con el precio que nuestros clientes merecen.

- Desarrollo de un portafolio adaptado a las necesidades del formato Surtimax.
- Productos de las marcas propias Surtimax y Ekono:
  - Presentaciones en menos unidades y de menor tamaño.
  - Productos saludables y seguros.
- Por un estilo de vida saludable y activo:
  - Productos Taeq.
  - Patrocinio a la carrera FIDES con activaciones y regalos de la marca propia para niños, TroopX.
  - Inventario en el que se evaluaron 1.040 productos desde el punto de vista nutricional, identificando debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas.
  - Patrocinio a carreras recreativas y de sensibilización para una vida saludable.



vida en equilibrio

Una completa línea de alimentos saludables y de alta calidad, para una nutrición balanceada de quienes cuidan su cuerpo sin renunciar al placer de comer.



## Reciclaje de las tirillas de pago

Gracias a la interacción con nuestros clientes, se encontró la pertinencia y oportunidad de tener un punto de depósito para las tirillas, las cuales son recicladas y estos recursos son para la Fundación Éxito. Con esto generamos mayor confianza entre nuestros clientes, ayudamos al medio ambiente y seguimos apoyando la nutrición infantil a través de nuestra Fundación Éxito.



# El cliente en el centro Gerencia del Cliente

Con la creación de la Gerencia del Cliente, el Grupo Éxito refuerza su misión. El cliente, quien está en el centro de la Organización, es asumido desde sus necesidades, las cuales se articulan con el esfuerzo y el compromiso de las áreas, para que se traduzca en un servicio superior que diferencie nuestras marcas.

## Embajadores Éxito y las Anfitriones Carulla

Escuchar, atender, consentir, solucionar y acompañar a los clientes a través de un contacto permanente y cercano.

## Motivación y gratitud con los colaboradores por su actitud de servicio

- “Gente con Éxito”: 308 empleados premiados.
  - Almacén que sobresalió a nivel nacional. Éxito San Pedro en Neiva.
- “Soy Vendedor Carulla”
- “Max Servicio”: Cuatro distritos de Surtimax fueron premiados por presentar los mejores resultados en satisfacción general, apego emocional, atención de los empleados y servicio de los cajeros.



## Promesas de servicio para los clientes Carulla

“Prometemos habilitar una caja adicional cuando encuentres más de 3 clientes en la fila. De lo contrario, duplicaremos el puntaje de tu compra”.

“Prometemos ofrecerte las frutas y verduras más frescas”.

# Dimensión ambiental

Cada día que reciclas le regalas vida al planeta.



mi  
planeta



**14.068**

ÁRBOLES sembrados con la ayuda de nuestros clientes.

**COP1.037**

MILLONES en inversiones y gastos con fines ambientales.



286.147 bolsas reutilizables fueron redimidas con puntos y dinero, o adquiridas por los clientes.

**18**  
ALMACENES  
**23%**  
DE AHORRO DE ENERGÍA  
gracias a la iniciativa Green Yellow.

**192**  
PUNTOS DE RECOLECCIÓN  
de posconsumo.

SURTIDO NOCTURNO DE ALMACENES

**134**  
100+ que en 2012.  
Menos emisión de CO<sub>2</sub>.



Información gráfica en todos los productos de marcas propias de alimentos y de cuidado personal para separar y disponer el empaque.

**COP7.013**

MILLONES donados a la Fundación Éxito.

**21.938**  
TONELADAS de residuos separados para recuperación.

**AHORRO EN MATERIAL DE EMPAQUE:**  
Pizza Éxito y Carulla:  
**+ DE 10 TONELADAS.**  
68% en Cautiva.



# Pilar 5

## Buscamos reducir nuestro impacto en el medio ambiente

En el Grupo Éxito entendemos que nuestro compromiso con el medio ambiente debe hacer parte de nuestro día a día, por eso nos esforzamos para que nuestras operaciones sean cada vez más sostenibles y amigables con el medio ambiente.

■  
Separamos y reciclamos como fuente de recursos para la nutrición de los niños de Colombia.

■  
Con nuestros clientes, cuidamos el medio ambiente.

■  
Empaques más sostenibles.

■  
Queremos retribuir al medio ambiente lo que usamos para nuestra operación.



■  
Green Yellow.

# Separamos y reciclamos como fuente de recursos para los niños de Colombia

Todo el producto de la gestión de separación y reciclaje es donado a la Fundación Éxito, como fuente de recursos, equivalente a COP7.013 millones.



Más del 28% del total de los recursos de la Fundación Éxito, son producto de la donación que hace el Grupo Éxito del material reciclable que se genera por su operación.

## Residuos separados con fines de recuperación

	2011	2012	2013
Cartón	17.449	18.339	18.022
Plástico	1.570	1.644	1.225
Otros	1.497	1.327	2.691
<b>Total</b>	<b>20.516</b>	<b>21.310</b>	<b>21.938</b>



Equivalen aproximadamente:

**71.300**  
ÁRBOLES.

**53.500**  
M<sup>3</sup> DE RELLENO SANITARIO.

### Gastos e inversiones ambientales

Expresado en millones de pesos (\$COP)

Concepto	2012	2013
Tratamiento y disposición de residuos	644	773
Servicios externos en gestión ambiental	234	223
Estudios de ruido y vibración	10	4.3
Concepto técnico y permisos con autoridades ambientales	2.2	9.4
Dotación de insumos ambientales	62	37
Otros*	117.2	
<b>Total*</b>	<b>1.069,4</b>	<b>1.037,3</b>

\* La forma de presentarse y el monto final varían frente al 2012 debido, entre otros aspectos, a que los siguientes rubros dejaron de ser administrados por la gestión ambiental:

- Control de vertimientos.
- Tratamiento de emisiones atmosféricas.
- Bolsas.

### Cantidad total de residuos producidos por tipo y tratamiento

En toneladas

Tipo de Residuo		2011	2012	2013	Disposición
No peligrosos	Reciclables	20.880,00	21.310,01	21.968,73	Reincorporación al ciclo productivo y reutilización
	Orgánicos	5.138,16	6.151,19	5.345,89	Compostaje, donación y comercialización
	Ordinarios	23.495,00	20.849,95	156.118*	Relleno sanitario
	Otros	92,56	11,88	3,35	Incineración o trituración
	<b>Total residuos no peligrosos</b>	<b>49.605,72</b>	<b>48.323,03</b>	<b>183.435,87</b>	
<b>Total residuos no peligrosos</b>					
Peligrosos	Peligrosos con potencial de aprovechamiento	55,50	19,18	16,52	Recuperación dentro y fuera del país
	Peligrosos no incinerados	20,14	26,27	11,53	Estabilización u otro tratamiento (celda de seguridad, esterilización, entre otros)
	Peligrosos incinerables	11,36	143,23	87,87	Incineración
	<b>Total residuos peligrosos</b>	<b>87,00</b>	<b>188,68</b>	<b>115,92</b>	
<b>Total residuos</b>		<b>49.692,72</b>	<b>48.511,72</b>	<b>183.551,79</b>	

\* En 2013 se realizó el cálculo de cantidad de desechos orgánicos bajo una nueva metodología; lo que no hace el dato comparable con el 2012.

# Con nuestros clientes, cuidamos el medio ambiente



## Cantidad total de residuos entregados por clientes

Cumpliendo con la normatividad nacional en el marco de estrategias de posconsumo, en algunas de nuestras tiendas, los clientes depositaron estos residuos\*:

\* En toneladas.

Pilas alcalinas: **7.14**  
 Fármacos vencidos: **10.10**  
 Luminarias: **8.95**  
 Plaguicidas domésticos: **0.19**



**192**

puntos de recolección de posconsumo en dependencias de la Compañía.



**44**

más que en el 2012.

## Otras acciones

**9.500**

**ÁRBOLES FUERON SEMBRADOS**

gracias a que los clientes siguieron las redes sociales de la Compañía durante “La hora del planeta”, en alianza con WWF. Los almacenes apagaron las luces de 5:00 a 8:00 p.m. y los clientes pudieron calcular su huella de carbono con una aplicación para dispositivos móviles.

**286.147**

**BOLSAS REUTILIZABLES**

fueron redimidas con dinero y puntos de los programas de fidelización, o compradas por los clientes. Con ellas, contribuimos al objetivo de reducir el uso de bolsas plásticas. **Extra Puntos** reciben los clientes que llevan bolsas reutilizables para empacar sus compras.



Más de 600 colaboradores fueron formados en separación en la fuente y en normatividad de posconsumos.

# Uso responsable y adecuado de material en la operación\*

**POLIESTIRENO**  
(material espumado):  
**436**

**PVC**  
**9.112**

**POLIETILENO** (bolsas plásticas ordinarias, precorte y película):  
**3.177**

**POLIPROPILENO**  
(vasos de plástico, bolsas reutilizables)  
**195**

**VIDRIO**  
**0.71**

**PAPEL UTILIZADO CON FINES COMERCIALES:**  
**4.299**

**PAPEL UTILIZADO CON FINES ADMINISTRATIVOS:**  
**143 ton**  
(En 2012 se expresó en unidades, no en pesos)

Los dos mayores proveedores de papel para impresión de publicaciones comerciales, Printer Colombiana S.A. y El Tiempo, cuentan con molinos certificados.

\* Expresados en toneladas.

## Consumo de refrigerantes por tipo

(en toneladas)

	2011	2012	2013
CFC (R12)	0,14	0	0
HCFC (22 y 123)	61,83	0	
HFC (404A y 134A)	8,17	0	
R404	NA	9,22	11,23
407C	NA	0,14	0,014
Freón R22	NA	76,73	64,851
R507	NA	0,44	0,708
R134A	NA	2,44	4,042
MO-49			0,013
MO 141 B			0,004



El R12, que es un refrigerante muy contaminante, no se consume en la operación de Grupo Éxito.

# Empaques más sostenibles

## Información para separar mejor los residuos

Todos los productos de marcas propias de alimentos y de cuidado personal, tienen información gráfica que permite al cliente separar adecuadamente el empaque y disponerlo en el recipiente dispuesto para ese fin.



**+ de 42**  
REFERENCIAS de la marca propia Taeq se presentan en empaques elaborados en material 100% reciclado.

**68%**  
DE AHORRO con respecto a 2012 en material de empaque en la Línea de productos de cuidado personal de marca propia Cautiva.

**+ de 10**  
TONELADAS de material de empaque fue ahorrado en el portafolio de pizzas marca propia de las marcas Éxito y Carulla.

# Queremos retribuir al medio ambiente lo que usamos para nuestra operación

Gracias a nuestra gestión y al apoyo de nuestros clientes, medimos, mitigamos y compensamos la huella de carbono.

## Emisión de CO<sub>2</sub> por nuestra operación\*

Toneladas de carbono producidas por nuestra operación

	2012	2013
Alcance 1	189.001	185.931
Alcance 2	77.883	79.629

\* Fuente: protocolo de gases de efecto invernadero.

### ¿Qué son los “alcances” o “scopes”?\*

**Alcance 1:** se refiere a las emisiones directas de gases efecto invernadero, a través de fuentes propias de la empresa.

**Alcance 2:** emisiones provenientes de la generación de electricidad adquirida que es consumida en operaciones o equipos propios o controlados.

## Eficiencia logística para cuidar el medio ambiente

- Disminución del 27% de contenedores de 20ft (110 contenedores menos con respecto al 2012) = menos movimientos de contenedores y camiones en el transporte nacional.
- 134 almacenes surtidos en la noche, 100 más que en 2012 = los viajes en la noche permiten que los recorridos sean más eficientes y rápidos (antes 3, hoy 5 almacenes), con menos emisión de CO<sub>2</sub>.
- 37.840 nuevas canastillas abatibles = reducción en número de viajes de retornos de las canastillas.
- 42.927 estibas reparadas en las sedes logísticas = menos madera utilizada.

## SURTIDO NOCTURNO DE ALMACENES

# 134

100+ que en 2012.  
Menos emisión de CO<sub>2</sub>.

## Siembra de árboles para compensar

CON LA AYUDA DE NUESTROS CLIENTES:

# 4.568

ÉXITO

# 9.500

TOTAL

# 14.068



# Green Yellow

## Ahorro y eficiencia en el consumo de energía



En alianza con Green Yellow, filial del Grupo Casino, implementamos nuevas formas de operar en cuanto a consumo y ahorro de energía.

Disminuimos el consumo de energía gracias a cambios en la regulación de los refrigeradores, iluminación y aire acondicionado.

Con esta iniciativa es posible evitar la emisión de 131 toneladas de CO<sub>2</sub> por tienda al año.

Se continuará trabajando en más almacenes y dependencias para mejorar la eficiencia en el consumo de energía en otras ciudades, además de Bogotá, Medellín y Barranquilla, donde se hicieron las primeras adecuaciones.

**18**  
ALMACENES

**23%**  
AHORRO DE ENERGÍA  
APROXIMADO



# Dimensión económica

Un año de resultados que van más allá de los números.



grupo **éxito**

# Estados financieros consolidados

A diciembre 31 de 2013

## Estado de resultados

	Acumulado a diciembre 31, 2013		Acumulado a diciembre 31, 2012		
	Millones de COP	%Ingresos operacionales	Millones de COP	%Ingresos operacionales	%Var
Ingresos operacionales	10.696.961		10.229.673	100,0	
Costo de ventas	(7.854.807)		(7.559.872)	(73,9)	
Utilidad bruta	2.842.154		2.669.801	26,1	
Gastos operacionales administración y ventas	(2.297.566)		(2.175.634)	(21,3)	
Utilidad operacional	544.588		494.167	4,8	
Ingresos financieros	161.368		226.390	2,2	
Gastos financieros	<b>(81.807)</b>		(139.972)	(1,4)	
Otros gastos e ingresos no operacionales	(74.465)		(19.613)	(0,2)	
Interés minoritario	(1.872)		(2.118)	0,0	
Utilidad antes de impuestos	547.824		558.854	5,5	
Impuesto de renta	<b>(109.417)</b>		(83.549)	(0,8)	
<b>Utilidad neta</b>	<b>438.407</b>		<b>475.305</b>	<b>4,6</b>	
<b>Ebitda</b>	<b>932.026</b>		<b>858.725</b>	<b>8,4</b>	

## Balance general consolidado

Cifras en millones de pesos

	Diciembre 2013	Diciembre 2012	% Var.
<b>Activo</b>	<b>10.785.341</b>	<b>10.322.002</b>	<b>4,5%</b>
Activo corriente	4.353.122	4.018.132	8,3%
Disponible	1.772.411	1.591.110	11,4%
Inversiones negociables	981.754	916.067	7,2%
Inventarios	1.138.925	1.106.138	3,0%
Otros	460.032	404.817	13,6%
Activo no corriente	6.432.219	6.303.870	2,0%
<b>Pasivo</b>	<b>2.910.231</b>	<b>2.716.545</b>	<b>7,1%</b>
Pasivo corriente	2.676.984	2.428.208	10,2%
Obligaciones financieras corrientes	102.325	77.372	32,3%
Proveedores	1.784.319	1.648.639	8,2%
Otros	790.340	702.197	12,6%
Pasivo no corriente	233.247	288.337	-19,1%
Obligaciones financieras no corrientes	150.000	150.000	0,0%
Otros	83.247	138.337	-39,8%
Interés minoritario	14.480	13.678	5,9%
<b>Patrimonio</b>	<b>7.860.630</b>	<b>7.591.779</b>	<b>3,5%</b>

## Capex

Inversión consolidada, detalle de ejecución a 31 de diciembre de 2013.

	Millones de pesos
Para expansión en Colombia: 68% aperturas, conversiones y remodelaciones y 32% para IT, logística y otros	420.734
Uruguay	81.749
Total Inversión Grupo Éxito	502.483

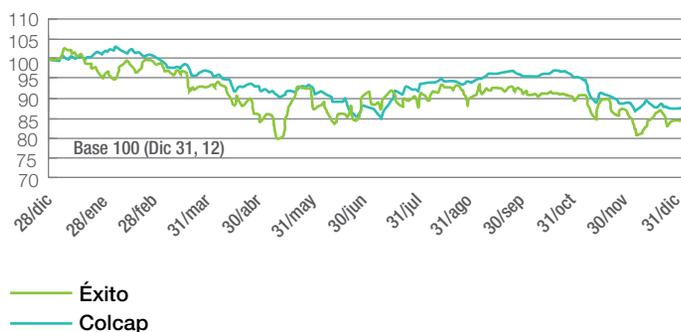
# Información accionaria

## Comportamiento del precio de la acción en Bolsa de Valores de Colombia, BVC

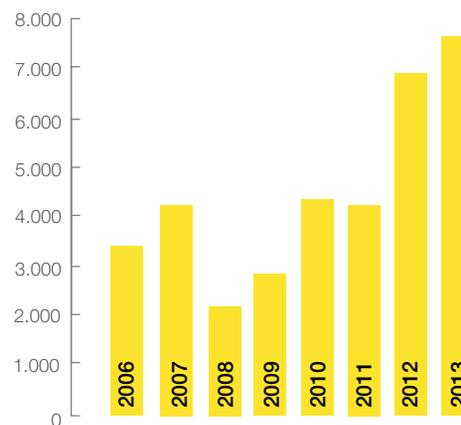
(Bolsa de Valores de Colombia: Éxito)

AÑO	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Precio Máximo	16.060	19.020	17.100	19.900	25.000	28.500	37.300	36.560
Precio Mínimo	7.510	13.420	7.360	9.000	16.020	21.000	24.000	27.800
Precio de Cierre	15.920	17.100	10.160	19.500	23.360	25.460	35.500	30.000
Precio Promedio	11.000	15.507	11.394	13.830	19.779	24.297	28.603	32.166
Volumen Promedio (COP\$ millones)	3.332	4.192	1.997	2.535	4.147	4.199	6.814	7.512
Capitalización de mercado (COP\$ millones)	3.327.290	4.850.025	2.881.652	6.496.893	7.786.647	11.396.006	15.889.953	13.428.129

## Evolución precio Éxito vs. IGBC



## Histórico volumen promedio diario



## Información sobre la acción

AÑO	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Dividendo ordinario (\$) (*)	25,0	25,0	60,0	60,0	60,0	75,0	108,8	132,8
Acciones ordinarias (\$COPmillones)	209,0	283,6	283,6	333,2	333,3	447,6	447,6	447,6

(\*) El pago de dividendo de 2008 a 2012 se realizó de forma trimestral, de 2003 a 2007 se realizó el pago en forma mensual.

# Declaración de aseguramiento de calidad

## Informe de Desarrollo Sostenible 2013

La Auditoría Interna del Grupo Éxito realizó aseguramiento limitado a las Memorias de Desarrollo Sostenible del Grupo Éxito, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2013.

En la preparación del informe de sostenibilidad 2013 del Grupo Éxito, se contó con el apoyo de los Órganos de Gobierno y de la Dirección del Grupo Éxito, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative. La Dirección es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

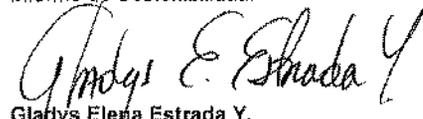
Los procedimientos de aseguramiento limitados aplicados los cuales harán parte integral del informe de Sostenibilidad del Grupo Éxito, comprendieron: (a) la planificación de los trabajos considerando el volumen de información cuantitativa y los controles internos que sirvieron de base para la elaboración de los indicadores solicitados; (b) el entendimiento de la metodología de cálculos y procedimientos de consolidación de los indicadores por medio de entrevistas con los gestores responsables de la elaboración de las informaciones, y (c) confrontación, sobre bases muestrales, de las informaciones cuantitativas con los indicadores divulgados en el reporte de sostenibilidad.

### Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión del Informe de Sostenibilidad 2013 del Grupo Éxito y con el alcance anteriormente descrito, no hemos observado situación alguna que haya llamado la atención, o algo que nos haga creer que el control interno no es efectivo respecto a todos los aspectos revisados incorporados en el presente informe de sostenibilidad. Concluimos que la información incluida en el informe referente a los indicadores es materialmente completa; se presenta de manera entendible y clara y en nuestra opinión se considera confiable y está libre de sesgo y errores significativos.

### Recomendaciones

En otro documento, hemos presentado a la Dirección del Grupo Éxito los objetivos contemplados en la revisión y nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con el Informe de Sostenibilidad.



Gladys Eleña Estrada Y.  
Directora de Auditoría Interna Grupo Éxito

Envigado, Antioquia, 14 de marzo de 2014

## Índice de contenido GRI 3.1

### Perfil

#### 1. Estrategia y análisis

1.1. Declaración de relevancia de la sostenibilidad.	Carta del máximo responsable. Págs. 5-6
1.2. Principales impactos, riesgos y oportunidades.	Carta del máximo responsable. Págs. 5-6

#### 2. Perfil de la organización

2.1. Nombre de la organización.	Portada.
2.2. Principales marcas, productos y servicios.	Nuestras marcas. Págs 13-16
2.3. Estructura operativa.	Informe de gestión. Grupo Éxito. Pág. 9
2.4. Localización de la sede principal de la organización.	Pág. 2
2.5. Dónde opera.	Informe de gestión. Grupo Éxito. Pág. 9
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Informe de gestión. Grupo Éxito. Pág. 9
2.7. Mercados servidos.	Informe de gestión. Págs. 13-16. 21-22
2.8. Dimensión de la compañía incluyendo número de empleados, operaciones, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos y servicios.	Informe de gestión. Grupo Éxito. Pág. 9
2.9. Cambios significativos.	Carta del máximo responsable. Págs. 5-6 Principales cifras. Pág 18
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo.	Reconocimientos. Pág. 17

#### 3. Parámetros de la memoria

##### Perfil de la memoria

3.1. Período cubierto.	Grupo Éxito. Pág. 9 ¿Cómo construimos la memoria 2013? Pág. 19
3.2. Fecha del informe anterior más reciente.	Primer trimestre 2013.
3.3. Ciclo de presentación del informe.	¿Cómo construimos la memoria 2013? Pág. 19
3.4. Área de contacto para los temas relativos al informe o su contenido.	Pág. 2 ¿Cómo construimos la memoria 2013? Pág. 192

##### Alcance y cobertura de la memoria

3.5. Proceso de definición del contenido del informe incluyendo materialidad y asuntos para reportar, identificación de stakeholders. Incluir una explicación de cómo la organización utilizó las guías GRI.	¿Cómo construimos la memoria 2013? Pág. 19.
3.6. Cobertura del informe.	Este informe contempla todas las operaciones del Grupo Éxito en Colombia, para el año 2013. Índice. Alcance. Pág. 3
3.7. Limitaciones del alcance o cobertura.	Índice. Alcance. Pág. 3

3.8. Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre periodos.	Índice. Alcance. Pág. 3
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	Índice. Alcance. Pág. 3 ¿Cómo construimos la memoria 2013? Pág. 19.
3.10. Revisión del cálculo de la información de memorias anteriores.	En 2013 se realizó el cálculo de cantidad de desechos orgánicos bajo una nueva metodología; lo que no hace el dato comparable con el 2012. En la Dimensión ambiental, pilar 5, se puede ampliar información al respecto.
3.11. Cambios significativos en métodos de valoración de informes anteriores.	En 2013 se realizó el cálculo de cantidad de desechos orgánicos bajo una nueva metodología; lo que no hace el dato comparable con el 2012. En la Dimensión ambiental, pilar 5, se puede ampliar información al respecto.

### Índice del contenido GRI

3.12. Tabla de contenidos GRI.	La presente tabla.
<b>Verificación</b>	
3.13. Política y verificación del informe.	El informe es verificado en su totalidad por la Dirección de Auditoría Interna. Adicionalmente toda la información financiera y el informe financiero del Grupo es auditado por la revisoría fiscal externa, la cual está a cargo de la firma Ernst & Young.

## 4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés.

### Gobierno

4.1. Descripción de la estructura de gobierno y comités. Número de miembros independientes y cargos responsables de asuntos sociales, económicos y ambientales. Porcentaje de miembros de máximo órgano de gobierno discriminado por género, edad o minorías representativas.	Informe de gestión. Órganos de Gobierno Corporativo. Págs. 6-8
4.2. Presidente de la junta y su cargo ejecutivo como presidente de la organización.	Informe de gestión. Órganos de Gobierno Corporativo. Págs. 6-8
4.3. Estructura del máximo órgano de gobierno (Junta directiva). Definición de "miembro independiente" o miembro "no-ejecutivo".	Informe de gestión. Órganos de Gobierno Corporativo. Págs. 6-8
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Diálogos con nuestros públicos de interés. Págs. 21-22
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	La Asamblea General de Accionistas señala anualmente la remuneración correspondiente a los miembros de la Junta Directiva, para el período comprendido entre la respectiva reunión ordinaria y la siguiente, en consideración con las responsabilidades y funciones de sus miembros y los honorarios habituales del mercado para este tipo de cargos, la cual no tiene una vinculación con el desempeño de la organización. La retribución de los altos directivos y ejecutivos puede ser variable de acuerdo al desempeño de la organización.
4.6. Procedimientos para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	Informe de gestión. Órganos de Gobierno Corporativo. Págs. 6-8
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 sociales, ambientales y económicos. Incluye consideraciones de género.	"Para el mejor desarrollo de sus funciones, los miembros de Junta Directiva deberán cumplir con requisitos de trayectoria profesional, formación académica y de experiencia a nivel nacional e internacional, así como contar con suficiente conocimiento del sector comercial. Al ser nombrados los directores por primera vez, los mismos tendrán acceso a información suficiente para efectos de conocer la sociedad, su equipo directivo, el sector retail en el que desarrolla sus negocios, así como las responsabilidades, obligaciones y atribuciones inherentes al cargo". Órganos de gobierno corporativo.
4.8. Declaración de misión, visión, valores, código de conducta y principios relevantes.	Nuestra filosofía corporativa. Pág. 11

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 relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	<p>Dentro de las funciones de la Junta Directiva, se encuentra la de establecer las políticas de la compañía en los diferentes órdenes de su actividad, especialmente en materia comercial, económica, financiera y laboral; adoptar planes y presupuestos para el desarrollo de los negocios sociales, y dictar normas y reglamentos para la organización y el funcionamiento de todas las dependencias de la sociedad.</p> <p>Para cumplir esta función, la Junta cuenta con comités de trabajo, cuyo objetivo es la formulación de recomendaciones en estas materias; es así que dichos comités realizan informes periódicos que presentan a la Junta, para que esta a su vez tome las decisiones pertinentes. Adicionalmente, la Junta Directiva podrá contratar, a solicitud de cualquiera de sus miembros, un asesor externo para contribuir con elementos de juicio necesarios para la adopción de determinadas decisiones, que por su naturaleza lo ameriten.</p>
4.10. Mecanismos de autoevaluación de la Junta directiva.	Desde 2011 se ha evaluado la posibilidad de implementar dichos mecanismos pero actualmente no existen. A la fecha la propuesta se encuentra en revisión de la misma Junta Directiva.
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>	
4.11. Adopción del principio de precaución.	Nuestra empresa acoge iniciativas ambientales que alineadas al principio de prevención aseguran nuestra sostenibilidad ambiental y la del planeta. En la "Dimensión Ambiental, Pilar 5", detallamos nuestro compromiso con el cambio climático y la protección del medio ambiente.
4.12. Programas sociales, económicos y ambientales desarrollados externamente.	¿Cómo construimos la memoria 2013? Pág. 19. En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22
4.13. Principales asociaciones a las que pertenece la organización o entes nacionales o internacionales a los que la organización apoya.	<p>Acrip, Ascort (Asociación Colombiana de Relaciones de Trabajo), Asociación Centro de Estudios Tributarios de Antioquia, Asociación Colombiana de Ejecutivos de Finanzas, Asociación de Gestión Humana ACRIP Valle del Cauca, Analdex (Asociación Nacional de Comercio Exterior), Banco BBVA, Cámara Colombo-Francesa de Colombia e Industria, Cámara de Comercio Colombo Americana, Club Campestre de Bucaramanga S.A., Club Unión S.A., Comunicaciones Integrales S.A, Corp Club Deportivos el Rodeo, Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Medellín y Antioquia, Corporación Centro de Manzales, Corporación Cívica Centro de Medellín, Corporación Club Campestre de Popayán, Corporación Club Campestre los Arrayanes,</p> <p>Corporación Club Campestre Medellín, Corporación Club Colombia, Corporación Country Club Ejecutivos, Corporación Empresarial del Oriente Antioqueño, Corporación Empresarial Pro Aburrá Norte, Corporación Serrezuela Country Club, Defencarga, Due Diligence Support Services Colombia S.A., Federación Nacional de Comerciantes, Fenalco y sus seccionales, Global TV Telecomunicaciones S.A., GS1 Colombia, GUN Club, Inco crédito, Icontec (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación), el Instituto de Auditores Internos de Colombia, Musicar S.A., Sonido Interno LTDA., Telmex Colombia S.A y UNE EPM Telecomunicaciones.</p>
<b>Participación de los grupos de interés</b>	
4.14. Relación de los grupos de interés que se han incluido y mención de los mismos.	Diálogos con nuestros públicos de interés. Págs. 21-22
4.15. Metodología de selección de grupos de interés.	Los grupos de interés mencionados en el informe son aquellos que se consideran prioritarios para el Grupo Éxito. Se caracterizan por ser aquellos con los que el Grupo tiene mayores responsabilidades ya sean formales (asumidas en relación contractual) o informales. Asimismo son los grupos que ejercen mayor influencia en el negocio y en la consecución de objetivos. Finalmente, los grupos de interés identificados y abordados en este informe se caracterizan también por ser los más próximos a nosotros en términos físicos (proximidad física a las operaciones) o en términos de dependencia de la organización para el funcionamiento diario.
4.16. Criterios para la selección de grupos de interés.	<p>Diálogos con nuestros públicos de interés. Págs. 21-22</p> <p>En estas páginas se reportan los medios y frecuencia con la que nos comunicamos con nuestros grupos de interés según el tipo. Permanentemente, durante todo el año, realizamos acercamientos y comunicación con cada grupo de interés, a través de diferentes medios y periodicidades.</p> <p>Los grupos de interés mencionados en el informe son aquellos que se consideran prioritarios para el Grupo Éxito. Se caracterizan por ser aquellos con los que el Grupo tiene mayores responsabilidades ya sean formales (asumidas en relación contractual) o informales. Asimismo son los grupos que ejercen mayor influencia en el negocio y en la consecución de objetivos. Finalmente, los grupos de interés identificados y abordados en este informe se caracterizan también por ser los más próximos a nosotros en términos físicos (proximidad física a las operaciones) o en términos de dependencia de la organización para el funcionamiento diario.</p>
4.17. Preocupaciones recogidas de los grupos de interés.	¿Cómo construimos la memoria 2013? Pág. 19. En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs.20-22

## 5. Enfoques de gestión (EG)

### EG EC Enfoque de gestión económico (EC)

Aspectos	Desempeño económico.	Nuestras principales cifras. Pág. 18 Dimensión económica. Págs. 62-64
	Presencia en el mercado.	Estamos donde están nuestros clientes. Pág. 15
	Impactos económicos indirectos.	Así somos en el Grupo Éxito. Pág. 36 Contribuimos al desarrollo del país al generar empleo. El Grupo ha identificado sus impactos en la sociedad y el ambiente a través de los años; en particular se ha identificado la capacidad de generar empleo directo e indirecto, de dinamizar sectores económicos a través de la contratación y compra de bienes y servicios, y de ampliar la oferta de bienes de consumo en regiones donde anteriormente existía una oferta más reducida. Todo esto está relacionado con el desarrollo económico de zonas alejadas de los principales centros urbanos del país. Aunque en algunos casos puede considerarse local lo que sucede al interior de Colombia, el Grupo busca impactar de manera directa e indirecta zonas con límites mucho más reducidos y se refiere a local cuando los bienes y servicios o la mano de obra proviene de la región donde está la operación. En particular identificamos la capacidad de contratación directa e indirecta, la capacidad de contar con cadenas de abastecimiento inclusivas y responsables, la inversión en infraestructura local cercana a los Almacenes, el pago de obligaciones legales que generan ingresos significativos para cada región y los aportes de inversión social que se hacen directamente y a través de la fundación.

### EG EN Enfoque de gestión ambiental (EN)

Aspectos	Materiales.	Uso responsable y adecuado de material en la operación. Pág. 58
	Energía.	Queremos retribuir al medio ambiente lo que usamos para nuestra operación. Págs. 60-61
	Agua.	Queremos retribuir al medio ambiente lo que usamos para nuestra operación. Págs. 60-61
	Biodiversidad.	No es material debido a que los impactos directos sobre la biodiversidad se han considerado insignificantes, dada la naturaleza urbana del negocio. En la actualidad las operaciones se encuentran lejos de áreas biodiversas importantes.
	Emissiones, afluentes y residuos.	Queremos retribuir al medio ambiente lo que usamos para nuestra operación. Págs. 60-61
	Productos y servicios.	Queremos retribuir al medio ambiente lo que usamos para nuestra operación. Págs. 60-61
	Cumplimiento.	Un actuar responsable incluye prevenir futuros riesgos. Pág. 33
	Transporte.	Queremos retribuir al medio ambiente lo que usamos para nuestra operación. Págs. 60-61
General.	Queremos retribuir al medio ambiente lo que usamos para nuestra operación. Págs. 60-61	

### EG LA Enfoque de gestión laboral (LA)

Aspectos	Empleo	Carta del máximo responsable. Págs. 4-5 Así somos en el Grupo Éxito. Pág.36
	Relaciones laborales.	"Pilar 2. Empleador responsable e incluyente" Págs. 35-40
	Salud y seguridad ocupacional.	"Pilar 2. Empleador responsable e incluyente" Págs. 35-40 Salud integral, por el bienestar de nuestra gente. Pág. 39
	Entrenamiento y educación.	"Pilar 2. Empleador responsable e incluyente". Págs. 35-40 Selección, formación y promoción de nuestra gente. Pág. 37
	Diversidad e igualdad de oportunidades.	"Pilar 2. Empleador responsable e incluyente". Págs. 35-40 Inclusión laboral. Pág. 40
	Remuneración equitativa para hombres y mujeres.	"Pilar 2. Empleador responsable e incluyente". Págs. 35-40

**EG DH**

Aspectos	Prácticas de inversión y abastecimiento.	"Pilar 2. Empleador responsable e incluyente". Págs. 35-40 En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22
	No discriminación.	"Pilar 2. Empleador responsable e incluyente". Págs. 35-40 En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22 Inclusión laboral. Pág. 40
	Libertad de asociación y negociación.	"Pilar 2. Empleador responsable e incluyente". Págs. 35-40 Organizaciones sindicales y pacto colectivo en la Industria de Alimentos. Pág. 40
	Trabajo infantil.	"Pilar 2. Empleador responsable e incluyente". Págs. 35-40 En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22
	Trabajo forzoso.	"Pilar 2. Empleador responsable e incluyente". Págs. 35-40 En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22
	Prácticas de seguridad.	"Pilar 2. Empleador responsable e incluyente". Págs. 35-40 Salud integral, por el bienestar de nuestra gente. Pág. 39
	Derechos de los indígenas.	No se reporta en el informe, dado que el Grupo Éxito no tiene impactos significativos en las comunidades indígenas por operación directa. No se han identificado tampoco impactos indirectos.
	Evaluación de riesgo organizacional.	Un actuar responsable incluye prevenir futuros riesgos. Pág. 33
	Remediar impacto negativo.	"Pilar 1. Actor solidario". Págs. 25-34 Un actuar responsable incluye prevenir futuros riesgos. Pág. 33

**EG SO Enfoque de gestión sociedad (SO)**

Aspectos	Comunidad.	"Pilar 1. Actor solidario". Págs. 25-34
	Corrupción.	Un actuar responsable incluye prevenir futuros riesgos. Pág. 33
	Política pública.	¿Cómo construimos la memoria 2013? Págs. 19-22
	Comportamiento de competencia desleal.	No hubo acciones para el período reportado.
	Cumplimiento.	"Pilar 1. Actor solidario". Págs. 25-34 Un actuar responsable incluye prevenir futuros riesgos. Pág. 33

**EG PR**

Aspectos	Salud y seguridad del consumidor.	"Pilar 4. Comerciante responsable con nuestros clientes". Págs. 47-51 El cliente en el centro Gerencia del Cliente. Pág. 51 Productos y actividades pensando en la salud y en las necesidades de nuestros clientes. Pág. 50
	Etiquetado de productos y servicios.	"Pilar 4. Comerciante responsable con nuestros clientes". Págs. 47-51 Productos y actividades pensando en la salud y en las necesidades de nuestros clientes. Pág. 50 Empaques más sostenibles. Pág. 59
	Mercadeo y comunicaciones.	Diálogos con nuestros públicos de interés. Págs. 21-22
	Privacidad del consumidor.	"Pilar 4. Comerciante responsable con nuestros clientes". Págs. 47-51 El cliente en el centro Gerencia del Cliente. Pág. 51 Escuchamos a nuestros clientes y atendemos sus necesidades. Pág. 49
	Cumplimiento.	"Pilar 1. Actor solidario". Págs. 25-34 Un actuar responsable incluye prevenir futuros riesgos. Pág. 33

## 6. Lista de indicadores

**Económicos****Desempeño económico**

EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de operación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Informe de Gestión. Nuestras principales cifras. Pág. 18
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Dimensión ambiental. Pilar 5. Págs. 52-61
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Dimensión social. Pilar 2, Empleador responsable e incluyente. Págs. 35-40 Cumpliendo con la normatividad en Colombia, todos los empleados directos de la Compañía están vinculados al sistema de pensiones del país.
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Dimensión social. Pilar 1, Actor solidario. Págs. 29-32

**Presencia en el mercado**

EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local discriminado por género, en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Así somos en el Grupo Éxito. Pág. 36 El salario inicial estándar de la organización, promediando el de hombres y mujeres, se encuentra 20,77% por encima del salario mínimo legal vigente (COP\$589.500 en 2013).
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Pilar 3. Aliado de confianza. Págs. 41-46
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Así somos en el Grupo Éxito. Pág. 36

**Impactos económicos indirectos**

EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	Dimensión social. Pilar 1, Actor solidario. Págs. 29-32
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	El Grupo ha identificado sus impactos en la sociedad y el ambiente a través de los años; en particular se ha identificado la capacidad de generar empleo directo e indirecto, de dinamizar sectores económicos a través de la contratación y compra de bienes y servicios, y de ampliar la oferta de bienes de consumo en regiones donde anteriormente existía una oferta más reducida. Todo esto está relacionado con el desarrollo económico de zonas alejadas de los principales centros urbanos del país. Aunque en algunos casos puede considerarse local lo que suceda al interior de Colombia, el Grupo busca impactar de manera directa e indirecta zonas con límites mucho más reducidos y se refiere a local cuando los bienes y servicios o la mano de obra proviene de la región donde está la operación. En particular identificamos la capacidad de contratación directa e indirecta, la capacidad de contar con cadenas de abastecimiento inclusivas y responsables, la inversión en infraestructura local cercana a los Almacenes, el pago de obligaciones legales que generan ingresos significativos para cada región y los aportes de inversión social que se hacen directamente y a través de la fundación.

**Medio ambiente****Materiales**

EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	Uso responsable y adecuado de material en la operación. Pág. 58 Empaques más sostenibles. Pág. 59
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Cantidad total de residuos producidos por tipo y tratamiento. Pág. 56

**Energía**

EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Queremos retribuir al medio ambiente lo que usamos para nuestra operación. Pág. 60. La energía utilizada por la Organización es no renovable.
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Queremos retribuir al medio ambiente lo que usamos para nuestra operación. Pág. 60. La principal fuente de energía indirecta usada proviene del consumo de electricidad; esta no es generada directamente por la Organización, es adquirida por terceros. Toda la energía utilizada por la Organización es no renovable.
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Queremos retribuir al medio ambiente lo que usamos para nuestra operación. Pág. 60. Green Yellow. Pág. 61
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	No es material: Por la naturaleza del negocio del Grupo Éxito en donde la mayoría de productos provienen de terceros. Los ahorros energéticos generados por estos deben ser reportados por los fabricantes. En cuanto a los productos marca propia, la mayoría de los productos son de las categorías alimentos, frescos y textil, productos que no requieren de energía.
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Queremos retribuir al medio ambiente lo que usamos para nuestra operación. Pág. 60. Green Yellow. Pág. 61

**Agua**

EN8 Captación total de agua por fuentes.	El consumo de agua en el 2013 fue de 115,745.05 metros cúbicos.
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Queremos retribuir al medio ambiente lo que usamos para nuestra operación. Pág. 60
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	En el 2013 se empezó la instalación de sistema de recolección de aguas lluvias en algunos almacenes de las principales ciudades en donde opera la Compañía.

**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 un alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Se reporta en esta tabla. No se reporta este indicador ni se pretende reportar en el futuro, dado que las operaciones del Grupo Éxito están ubicadas en zonas urbanas donde no se han identificado espacios naturales o protegidos.
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.	Se reporta en esta tabla. No se reporta este indicador ni se pretende reportar en el futuro, dado que las operaciones del Grupo Éxito están ubicadas en zonas urbanas donde no se han identificado espacios naturales o protegidos.
EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	Se reporta en esta tabla. No se reporta este indicador ni se pretende reportar en el futuro, dado que las operaciones del Grupo Éxito están ubicadas en zonas urbanas donde no se han identificado espacios naturales o protegidos.
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Se reporta en esta tabla. No se reporta este indicador ni se pretende reportar en el futuro, dado que las operaciones de nuestra empresa no suponen impactos sobre la biodiversidad dada la naturaleza y características del negocio. Nuestra responsabilidad ambiental se refleja en las demás temáticas reportadas, y se han planificado acciones para gestionar dichos impactos.
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.	Se reporta en esta tabla. No se reporta este indicador ni se pretende reportar en el futuro, dado que la operación de nuestra empresa no afecta a especies en peligro de extinción dada su ubicación alejada de zonas donde habitan estas especies.

**Emisiones, efluentes y desechos**

EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Queremos retribuir al medio ambiente lo que usamos para nuestra operación. Gracias a nuestra gestión y al apoyo de nuestros clientes, medimos, mitigamos y compensamos la huella de carbono. Pág. 60
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Queremos retribuir al medio ambiente lo que usamos para nuestra operación. Gracias a nuestra gestión y al apoyo de nuestros clientes, medimos, mitigamos y compensamos la huella de carbono. Pág. 60

EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Queremos retribuir al medio ambiente lo que usamos para nuestra operación. Gracias a nuestra gestión y al apoyo de nuestros clientes, medimos, mitigamos y compensamos la huella de carbono. Pág. 60
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Queremos retribuir al medio ambiente lo que usamos para nuestra operación. Gracias a nuestra gestión y al apoyo de nuestros clientes, medimos, mitigamos y compensamos la huella de carbono. Pág. 60
EN20 NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Queremos retribuir al medio ambiente lo que usamos para nuestra operación. Gracias a nuestra gestión y al apoyo de nuestros clientes, medimos, mitigamos y compensamos la huella de carbono. Pág. 60
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Toda el agua residual de nuestra operación es correctamente gestionada por las empresas de agua de cada ciudad. En el 2013 no se presentaron derrames.
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Cantidad total de residuos producidos por tipo y tratamiento. Pág.56
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Cantidad total de residuos producidos por tipo y tratamiento. Pág.56
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.	Cantidad total de residuos producidos por tipo y tratamiento. Pág.56
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitat relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No se reporta este indicador ni se pretende reportar en el futuro, dado que nuestro día a día no implica la afectación de recursos hídricos o hábitats relacionados como consecuencia de nuestra operación.
<b>Productos y servicios</b>	
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Con nuestros clientes, cuidamos el medio ambiente. Pág. 57. Empaques más sostenibles. Pág. 59. Queremos retribuir al medio ambiente lo que usamos para nuestra operación. Pág. 60
EN27 Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Separamos y reciclamos como fuente de recursos para los niños de Colombia. Pág. 55. Con nuestros clientes, cuidamos el medio ambiente. Pág. 57 Este indicador se analiza teniendo en cuenta que la responsabilidad de recuperación de los empaques recae en el fabricante de los productos. En consecuencia, solo consideramos relevante los productos marca propia. La información reportada corresponde a empaques secundarios que han sido reciclados y reutilizados.
<b>Cumplimiento</b>	
EN28 Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Durante el 2013 pagamos más de 900 millones en multas por publicidad engañosa, falta de producto en góndola, sanciones ambientales, entre otros.
<b>Transporte</b>	
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.	Uso responsable y adecuado de material en la operación. Pág. 58
<b>General</b>	
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Gastos e inversiones ambientales. Pág. 56
Prácticas laborales y ética del trabajo	
<b>Empleo</b>	
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato, género y región.	Así somos en el Grupo Éxito. Pág. 56 Composición de empleados por regiones. Pág. 37
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Composición de empleados por regiones. Pág. 37 La rotación media de empleados en el 2013 fue de 8,62%. Selección, formación y promoción de nuestra gente. Pág. 37 Durante el 2013 3.096 empleados fueron promovidos a cargos superiores.

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.	Pilar 2. Empleador responsable e incluyente. Págs. 35-40
<b>Relaciones laborales</b>	
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Organizaciones sindicales y pacto colectivo en la Industria de Alimentos. Pág. 40
LA5 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	En la actualidad no existe un período mínimo de preaviso para cambios organizacionales. Es práctica común y sucede en todos los casos, que se informa al sindicato antes de que los cambios sucedan; en caso de generarse impactos negativos en los colaboradores las acciones realizadas son concertadas conjuntamente.
<b>Salud y seguridad ocupacional</b>	
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Salud integral, por el bienestar de nuestra gente. Pág. 39
LA7 Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.	Salud integral, por el bienestar de nuestra gente. Pág. 39. En el 2013 no se presentaron fatalidades.
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Salud integral, por el bienestar de nuestra gente. Pág. 39
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Se reporta en esta tabla. Los asuntos de salud y seguridad cubiertos por la convención colectiva son: auxilios monetarios al momento de parto, en caso de nacimiento de un hijo (a), auxilio monetario cuando se han formulado anteojos por la EPS o por entidades aprobadas y reconocidas, compensación monetaria en caso de incapacidad por enfermedad general mientras no sea reconocida por la EPS y hasta por 6 meses, compensación monetaria del 100% del salario en los primeros tres días de incapacidad, provenientes de enfermedad común si no lo paga la EPS, Servicios farmacéuticos y de primeros auxilios correspondientes a la instalación y dotación de botiquines en almacenes y bodegas de acuerdo con la recomendación y/o asesoría de la ARP
<b>Entrenamiento y educación</b>	
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado y género.	Selección, formación y promoción de nuestra gente. Pág. 37
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua, que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Selección, formación y promoción de nuestra gente. Pág. 37 Salud integral, por el bienestar de nuestra gente. Pág. 39
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Selección, formación y promoción de nuestra gente. Pág. 37
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Órganos de gobierno corporativo. Págs. 6-8 Comité de presidencia. Pág. 12
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional discriminado por locaciones geográficas de operación significativa de la empresa.	Así somos en el Grupo Éxito. Pág. 36

LA15 Índice de retención y de retorno de personal femenino después de licencia de maternidad. GRI 3.1.

1935 personas tuvieron licencia de maternidad/paternidad. Índice de retorno 100%

## Derechos humanos

### 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.

En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22

HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas, que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.

En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22  
Desarrollo para nuestros proveedores. Pág. 44

HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.

En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22

### No discriminación

HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22  
El monitoreo se hace a través del Comité de convivencia. Durante el período no se reportaron incidentes de discriminación.

### Libertad de asociación y negociación colectiva

HR5 Actividades de la compañía o de proveedores en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22  
Contamos con la política de calidad y la de gestión, selección y monitoreo de proveedores, donde se incluyen temáticas de Derechos Humanos, estándares sociales y ambientales. La correcta gestión del desempeño de nuestros proveedores, asegura una relación sostenible a largo plazo.  
El Grupo ya ha definido un proceso para el monitoreo de este asunto el cual se aplica a los proveedores de importados ITRS. Adicionalmente, en la auditoría de productos marca propia se evalúan asuntos de responsabilidad social y gestión ambiental.  
Hasta el momento no se ha identificado la existencia del riesgo por lo que tampoco ha sido necesario tomar medidas al respecto.

### Trabajo infantil

HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22  
Contamos con la política de calidad y la de gestión, selección y monitoreo de proveedores, donde se incluyen temáticas de Derechos Humanos, estándares sociales y ambientales. La correcta gestión del desempeño de nuestros proveedores, asegura una relación sostenible a largo plazo.  
El Grupo ya ha definido un proceso para el monitoreo de este asunto el cual se aplica a los proveedores de importados ITRS. Adicionalmente la auditoría de productos marca propia se evalúan asuntos de responsabilidad social y gestión ambiental.  
Hasta el momento no se ha identificado la existencia del riesgo por lo que tampoco ha sido necesario tomar medidas al respecto.

### Trabajo forzoso

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.

En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22  
Contamos con la política de calidad y la de gestión, selección y monitoreo de proveedores, donde se incluyen temáticas de Derechos Humanos, estándares sociales y ambientales. La correcta gestión del desempeño de nuestros proveedores, asegura una relación sostenible a largo plazo.  
El Grupo ya ha definido un proceso para el monitoreo de este asunto el cual se aplica a los proveedores de importados ITRS. Adicionalmente la auditoría de productos marca propia se evalúan asuntos de responsabilidad social y gestión ambiental.  
Hasta el momento no se ha identificado la existencia del riesgo por lo que tampoco ha sido necesario tomar medidas al respecto.

### Prácticas de seguridad

HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o los procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.

Selección, formación y promoción de nuestra gente. Pág. 37  
Para el personal de seguridad que es tercerizado, se han establecido parámetros con las empresas para este tipo de formaciones.

### Derechos de los indígenas

HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No se reportan incidentes relacionados con violaciones de Derechos Indígenas. En el marco de la celebración nacional por la beatificación de la Santa Laura, la Fundación donó 950 regalos para los niños del Resguardo Indígena de Cristianía. Pág. 26
HR10 Porcentaje o número total de operaciones que han sido objeto de revisión y/o impacto en materia de derechos humanos (Core de GRI 3.1).	El Grupo Éxito cumple a cabalidad con la legislación; adicionalmente los lineamientos organizacionales descritos en las políticas, códigos, protocolos y manuales, son lineamientos que van más allá de la legislación. Por tales motivos no se ha considerado necesario, hasta el momento, realizar una evaluación de impactos en derechos humanos.
HR11 Número total de quejas relacionadas con temáticas de derechos humanos abordadas y resueltas por medio de mecanismos formales (Core de GRI 3.1).	En 2013 no se presentaron quejas relacionadas con derechos humanos.

### Sociedad

#### Comunidad

SO1 Porcentaje de operaciones de la empresa que ha involucrado a la comunidad local, ha realizado análisis de impactos y programas de desarrollo.	Pilar 1. Actor solidario. Págs. 25-34 Cuando el Grupo abre una operación en una zona nueva, se realizan diálogos con la comunidad, diálogos con las autoridades y se buscan instituciones que la Fundación pueda ayudar. En los proyectos de escala mayor como el de Viva Laureles, se hace un involucramiento y diálogo con la comunidad con el propósito de recibir sus comentarios y mantenerlos informados sobre el avance del proyecto.
---	---

#### Corrupción

SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Ser transparente. Pag. 33
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y los procedimientos anticorrupción de la organización.	Ser transparente. Pag. 33
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Un actuar responsable incluye prevenir futuros riesgos. Pág. 33

#### Políticas públicas

SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	Diálogos con nuestros públicos de interés. Págs. 21-22
SO6 Valor total de los aportes financieros y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	En 2013 se donaron \$215 millones a partidos políticos.

#### Comportamiento de competencia desleal

SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No se presentan acciones de este tipo durante el período de reporte
--	---

#### Cumplimiento

SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Durante el 2013 pagamos más de \$900 millones en multas por publicidad engañosa, falta de producto en góndola, sanciones ambientales, entre otros.
SO9 Operaciones con potencial significativo de impacto negativo o impacto negativo reconocido en comunidades locales (Core GRI 3.1).	Un actuar responsable incluye prevenir futuros riesgos. Pág. 33
SO10 Medidas implementadas en las operaciones de prevención y mitigación de impactos negativos potenciales o reconocidos en las comunidades locales (Core GRI 3.1).	Un actuar responsable incluye prevenir futuros riesgos. Pág. 33

## Responsabilidad sobre producto

### Seguridad y salud del consumidor

PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en los 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 estos procedimientos de evaluación.

En el 2013 se presentaron 107 casos con un valor de \$3.266.890 pesos

PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

107 casos

### Etiquetado de productos y servicios

PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a estos requerimientos informativos.

Empaques más sostenibles. Pág. 59  
El Grupo Éxito y sus proveedores cumplen con la legislación nacional de etiquetado.

PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Durante el 2013 pagamos más de \$900 millones en multas por publicidad engañosa, falta de producto en góndola, sanciones ambientales, entre otros.

PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

Escuchamos a nuestros clientes y atendemos sus necesidades. Pág. 49

### Comunicaciones de marketing

PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

Las actividades de marketing se realizan en el marco de la legislación del país. En la actualidad el Grupo no se ha adherido a iniciativas voluntarias que abarquen este asunto.

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.

Durante el 2013 pagamos más de \$900 millones en multas por publicidad engañosa, falta de producto en góndola, sanciones ambientales, entre otros.

### Privacidad del cliente

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

Escuchamos a nuestros clientes y atendemos sus necesidades. Pág. 49  
No se presentaron reclamaciones.

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

Durante el 2013 pagamos más de \$900 millones en multas por publicidad engañosa, falta de producto en góndola, sanciones ambientales, entre otros.

## Índice principios Pacto Global y COP advanced

Principio Pacto Global	Referencia/comentario
Principio 1. Las empresas deben y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de un ámbito de influencia.	Carta del máximo responsable. Pág. 4
Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.	Un actuar responsable incluye prevenir futuros riesgos. Pág. 33 En nuestra relación con proveedores, compartimos con ellos temáticas de Derechos Humanos, estándares sociales y ambientales. La correcta gestión del desempeño de nuestros proveedores asegura una relación sostenible a largo plazo. El Grupo ya ha definido un proceso para el monitoreo de este asunto el cual se aplica a los proveedores de importados ITRS.
Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Organizaciones sindicales y pacto colectivo en la Industria de Alimentos. Pág. 40
Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Carta del máximo responsable. Pág. 4
Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22
Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22
Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que fortalezca el medio ambiente.	Dimensión ambiental. Págs. 52-61
Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Dimensión ambiental. Págs. 52-61
Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Dimensión ambiental. Págs. 52-61
Principio 10. Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Un actuar responsable incluye prevenir futuros riesgos. Pág. 33
Requisitos COP ADVANCED (Comunicación de progreso avanzado) Referencia/comentario	

### Estrategia, Gobernanza y Compromiso

**CRITERIO 1:** El COP describe aspectos claves de la estrategia de sostenibilidad de los niveles más altos de la compañía, alineados con los principios del Pacto Global.

#### Mejores prácticas cumplidas

Impacto de las tendencias de sostenibilidad más amplio, desde la perspectivas a largo plazo y el rendimiento financiero de la organización.	Carta del máximo responsable. Pág. 4 En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22
Los principales riesgos y oportunidades de sostenibilidad en el corto y mediano plazo (3-5 años).	Carta del máximo responsable. Pág. 4 En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22
Impacto social y ambiental de las actividades de la organización. Estrategia global para manejar los impactos de sostenibilidad, riesgos y oportunidades en el corto y mediano plazo (3-5 años).	Carta del máximo responsable. Pág. 4 En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22
Indicadores claves de desempeño para medir el progreso.	Estamos alineados con indicadores de desempeño GRI y propios de nuestra Organización.
Los principales éxitos y fracasos durante el período.	A lo largo de la Memoria de Sostenibilidad, presentamos los avances positivos. Adicionalmente, mencionamos oportunidades de mejora.

**CRITERIO 2:** La COP describe el proceso efectivo de toma de decisiones y los sistemas de gobernanza para la sostenibilidad corporativa.

#### Mejores prácticas cumplidas

Participación y rendición de cuentas de la gestión de los Directivos en la estrategia de sostenibilidad corporativa y su implementación alineada con principios del Pacto Mundial.	Carta del máximo responsable. Pág. 4
--	--------------------------------------

Estructura de gobierno corporativo (Junta Directiva o equivalente) y su papel en la supervisión de la ejecución de sostenibilidad corporativa en línea con los principios del Pacto Mundial.	Informe de gestión. Órganos de gobierno corporativo. Págs. 6-8
Estructuras de evaluación e incentivo ejecutivo, que promueven la estrategia de sostenibilidad en línea con los principios del Pacto Mundial.	Informe de gestión. Órganos de gobierno corporativo. Págs. 6-8

**CRITERIO 3: La COP describe el compromiso con todos los grupos de interés importantes.**

## Mejores prácticas cumplidas

Lista de grupos de interés comprometidos por la empresa.	En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Diálogos con nuestros públicos de interés Págs. 21-22
Proceso para la identificación e involucramiento de los grupos de interés.	En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Diálogos con nuestros públicos de interés Págs. 21-22
Resultados del involucramiento de los grupos de interés.	En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Diálogos con nuestros públicos de interés Págs. 21-22
Proceso de incorporación de aportes de los grupos de interés en la estrategia corporativa y la toma de decisiones empresariales.	En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Diálogos con nuestros públicos de interés Págs. 21-22

## OBJETIVOS Y TEMAS DE LA ONU

**CRITERIO 4: La COP describe las acciones adoptadas en apoyo a los objetivos y temas más amplios de las Naciones Unidas.**

## Mejores prácticas cumplidas

Adopción o modificación de la estrategia de negocio y procedimientos operativos para maximizar la contribución a los objetivos y temas de las Naciones Unidas.	
Desarrollo de productos, servicios y modelos de negocios que contribuyan a los objetivos y temas de las Naciones Unidas.	
Inversiones sociales y contribuciones filantrópicas que coinciden con las competencias básicas de la organización, el contexto de operación y estrategia de sostenibilidad.	Dimensión Social. Pilar 1. Págs. 25-34
Apoyo público sobre la importancia de uno o más objetivos de la ONU y las cuestiones.	Dimensión Social. Pilar 1. Págs. 25-34
Proyectos de colaboración y acciones colectivas en apoyo de los objetivos y temas de las Naciones Unidas.	Dimensión Social. Pilar 1. Págs. 25-34

## IMPLEMENTACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

**CRITERIO 5: La COP describe compromisos firmes, estrategias o políticas en el área de Derechos Humanos.**

## Mejores prácticas cumplidas

Referencia a los convenios internacionales pertinentes y otros instrumentos internacionales (por ejemplo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos).	Nuestra Memoria de Sostenibilidad destaca la protección de los Derechos Humanos de manera transversal, tanto en decisiones de inversión y políticas y programas para nuestros colaboradores.
Reflexión sobre la importancia de los Derechos Humanos para la empresa.	Carta del máximo responsable. Pág. 4 En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22
Política empresarial sobre los Derechos Humanos, por escrito (por ejemplo, en el código de conducta).	Nuestro Código de Ética y conducta está alineado con los Derechos Humanos, identificando temas fundamentales como la no discriminación dentro de nuestras operaciones.
Declaratoria pública sobre las expectativas de cumplimiento de los Derechos Humanos de los colaboradores, socios comerciales o actores implicados directamente en las operaciones, productos o servicios.	Este año hemos compartido con nuestros públicos de interés nuestro compromiso con la adhesión al Pacto Global. Esto incluye que en distintas comunicaciones, como la Memoria de Sostenibilidad, los medios internos, formaciones virtuales para empleados, y el sitio web, hemos manifestado la importancia y nuestras expectativas de cumplimiento con los principios del Pacto Global.

Declaratoria pública disponible y comunicada para todo el personal externo e interno, socios comerciales y otros actores relevantes.	Este año hemos compartido con nuestros públicos de interés nuestro compromiso con la adhesión al Pacto Global. Esto incluye que en distintas comunicaciones, como la Memoria de Sostenibilidad, los medios internos, formaciones virtuales para empleados, y el sitio web, hemos manifestado la importancia y nuestras expectativas de cumplimiento con los principios del Pacto Global.
<b>CRITERIO 6: La COP describe los sistemas de gestión eficaces para integrar los principios de Derechos Humanos.</b>	
Mejores prácticas cumplidas	
Mecanismos de debida diligencia actualmente implementados que incluyen una evaluación de riesgos de impacto actual o potencial en materia de Derechos Humanos.	En distintas comunicaciones, como la Memoria de Sostenibilidad, los medios internos, formaciones virtuales para empleados, y el sitio web, hemos manifestado la importancia y nuestras expectativas de cumplimiento con los principios del Pacto Global.
Sensibilización y capacitación interna sobre Derechos Humanos para la gestión y los empleados.	En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Diálogos con nuestros públicos de interés Págs. 21-22 Ser transparente. Pág. 33
Mecanismos de reclamo, canales de comunicación y otros procedimientos (por ejemplo, mecanismo de denunciantes) para informar inquietudes o solicitar asesoramiento.	
Asignación de responsabilidades y rendición de cuentas para dar respuesta a los impactos de Derechos Humanos.	Contamos con un Comité de ética responsable por la evaluación de todos los casos que sean considerados como violaciones a nuestro Código de Ética y Conducta
Toma de decisiones interna, presupuestal y monitoreo para la efectiva supervisión de la respuesta a los impactos en materia de Derechos Humanos.	
Procesos para proveer o cooperar en la remediación de impactos negativos en materia de Derechos Humanos que han sido causa de la empresa, o en los que la empresa ha colaborado.	
<b>CRITERIO 7: La COP describen mecanismos eficaces de seguimiento y evaluación de integración de los Derechos Humanos.</b>	
Mejores prácticas cumplidas	
Sistema de monitoreo sobre la efectividad de mecanismos orientados a la implementación de políticas relacionadas con los Derechos Humanos, incluyendo la cadena de suministro.	Pilar 3. Aliado de confianza. Págs. 41-46
Monitoreo que incluye retroalimentación externa e interna, incluyendo los grupos de interés afectados.	En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Diálogos con nuestros públicos de interés. Págs. 21-22
Revisión por parte de la dirección del monitoreo y mejoras en los resultados.	
Procesos para gestionar incidentes.	Ser transparente. Pág. 33 Contamos con un Comité de ética responsable por la evaluación de todos los casos que sean considerados como violaciones a nuestro Código de Ética y Conducta.
<b>CRITERIO 8: El COP describe resultados clave de la integración de los Derechos Humanos.</b>	
Mejores prácticas cumplidas	
Resultados de procesos de debida diligencia.	Este informe contiene datos e iniciativas que han sido resultado de la gestión de la protección de los Derechos Humanos en nuestras operaciones.
Reportes externos y formales de reporte de operaciones que presenten un riesgo severo de impacto en los Derechos Humanos.	En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22
Divulgación de los principales incidentes que involucren a la empresa.	
Resultado de procesos de remediación de impactos negativos en Derechos Humanos.	

## IMPLEMENTACIÓN DE LOS DERECHOS LABORALES

**CRITERIO 9: La COP describe compromisos firmes, estrategias o políticas en el área laboral.**

## Mejores prácticas cumplidas

Referencia a los convenios internacionales pertinentes y otros instrumentos internacionales (por ejemplo, Fundamentos de la OIT).	Carta del máximo responsable. Pág. 4 En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22
Reflexión sobre la importancia de los Principios Laborales para la empresa.	Carta del máximo responsable. Pág. 4 En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22
Política empresarial sobre los Principios Laborales, por escrito (por ejemplo, en el código de conducta).	Contamos con un Código de Ética y Conducta que es el marco para nuestros principios laborales.
Inclusión de estándares laborales mínimos en contratos con proveedores y otros socios comerciales relevantes.	En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22
Compromisos y metas concretas para los años especificados.	En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22

**CRITERIO 10: La COP describe los sistemas de gestión eficaces para integrar los Principios Laborales.**

## Mejores prácticas cumplidas

Evaluación de riesgo e impacto en el área laboral.	Salud integral, por el bienestar de nuestra gente. Pág. 39
Asignación de responsabilidades y rendición de cuentas para dar respuesta a los estándares laborales.	En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22
Sensibilización y capacitación interna sobre estándares laborales para la gestión y los empleados.	Selección, formación y promoción de nuestra gente. Pág. 37
Mecanismos de reclamos y canales de comunicación y otros procedimientos para reportar preocupaciones o solicitar orientación.	En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Diálogos con nuestros públicos de interés Págs. 21-22

**CRITERIO 11: La COP describe mecanismos eficaces de seguimiento y evaluación de integración de los Principios Laborales.**

## Mejores prácticas cumplidas

Sistema de seguimiento y medición del desempeño basado en indicadores de desempeño estandarizados.	Parte de la compensación variable está asociada a la gestión del desempeño, herramienta que permite a jefes y colaboradores monitorear y evaluar los resultados, según los objetivos individuales definidos a principio de año. Con esto se les da un incentivo del 20% de la compensación variable.
Auditorías u otros mecanismos para monitorear y mejorar el desempeño de empresas en la cadena de valor.	En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22
Revisión por parte de la dirección del monitoreo y mejoras en los resultados.	Gerente de Asuntos Corporativos y secretario general, a cargo del señor Carlos Fernando Henao Moreno
Procesos para gestionar incidentes.	

**CRITERIO 12: La COP describe los resultados clave de la integración de los Principios Laborales.**

## Mejores prácticas cumplidas

Resultado de la debida diligencia y esfuerzos de seguimiento para asegurar el derecho de libre asociación y negociación colectiva.	Organizaciones sindicales y pacto colectivo en la Industria de Alimentos. Pág. 40
Resultados de la debida diligencia y esfuerzos de seguimiento para eliminar el trabajo forzoso.	
Resultados de la debida diligencia y esfuerzos de seguimiento para eliminar el trabajo infantil.	
Resultados de la debida diligencia y esfuerzos de seguimiento para eliminar la discriminación.	Nuestro informe destaca el hecho que como parte de nuestra debida diligencia a través de las políticas y los programas para eliminar la discriminación, este año no hemos recibido ninguna queja o reclamo relacionado con la violación de este principio.
Divulgación de los principales incidentes que involucren a la empresa.	

IMPLEMENTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL

**CRITERIO 13:** La COP describe compromisos firmes, estrategias o políticas en el área de administración ambiental.

Mejores prácticas cumplidas

Referencia a los convenios internacionales pertinentes y otros instrumentos internacionales (por ejemplo, la Declaración de Río sobre el Ambiente y el Desarrollo).	
Reflexión sobre la importancia del manejo ambiental para la empresa.	
Política empresarial sobre la administración ambiental, por escrito.	Dimensión ambiental. Págs. 52-61 La Política ambiental se encuentra publicada en el sitio web <a href="http://www.grupoexito.com.co">www.grupoexito.com.co</a>
Inclusión de estándares ambientales mínimos encontrados con proveedores u otros socios comerciales.	
Compromisos y metas concretas para los años especificados.	Hemos reportado nuestros resultados y hemos establecido retos y metas para la gestión sostenible de nuestro impacto en el ambiente en el futuro.

**CRITERIO 14:** La COP describe los sistemas de gestión eficaces para integrar los Principios Ambientales.

Mejores prácticas cumplidas

Evaluación de riesgo e impacto ambiental.	Jemos reconocido y evaluado nuestro impacto ambiental en temas como agua, GEI, gases destructores de la capa de ozono, desechos y vertimientos.
Evaluación del impacto y ciclo de vida de los productos, asegurando políticas de manejo responsable de la gestión del fin del ciclo de vida.	
Asignación de responsabilidades y rendición de cuentas dentro de la organización.	El departamento de Gestión Ambiental, adscrito a la Gerencia de Asuntos corporativos, centraliza la información ambiental y realiza acompañamiento técnico a todas las dependencias de la Compañía. La rendición de cuentas de los asuntos ambientales se hace también desde esta área.
Sensibilización y capacitación interna para la gestión ambiental para administrativos y empleados.	Otras acciones. Pág. 57 El departamento de Gestión Ambiental realiza permanentemente capacitaciones en distintos temas.
Mecanismos de reclamos y canales de comunicación y otros procedimientos para reportar preocupaciones o solicitar orientación en temas ambientales.	Informe de gestión. Diálogos con nuestros públicos de interés. Págs. 21-22

**CRITERIO 15:** La COP describe mecanismos eficaces de seguimiento y evaluación de la integración del manejo ambiental.

Mejores prácticas cumplidas

Seguimiento y medición del desempeño basado en indicadores de desempeño estandarizados.	Contamos con indicadores de gestión estandarizados para temas como agua, emisiones, energía, desechos y vertimientos y uso de materiales.
Revisión, por parte de la dirección, del monitoreo y de las mejoras de los resultados.	
Procesos para gestionar incidentes.	En el área ambiental contamos con planes de acción para gestionar incidentes.
Otros mecanismos para monitorear y mejorar el desempeño de empresas en la cadena de valor.	Salud integral, por el bienestar de nuestra gente. Pág. 39

**CRITERIO 16:** La COP describe los resultados clave de la integración de los Principios Ambientales.

Mejores prácticas cumplidas

Indicadores de uso de materiales y energía.	Uso responsable y adecuado de material en la operación. Pág. 58
Indicadores de emisiones, efluentes y desechos.	Emisión de CO2 por nuestra operación. Pág. 60 Cantidad total de residuos producidos por tipo y tratamiento. Pág. 56
Indicadores de las iniciativas de la compañía para promover la responsabilidad ambiental.	Dimensión ambiental. Págs. 52-61

Indicadores de desarrollo y difusión de tecnologías amigables con el medio ambiente.	Ahorro y eficiencia en el consumo de energía. Pág. 61
Divulgación de los principales incidentes que involucren a la empresa.	Un actuar responsable incluye prevenir futuros riesgos. Pág. 33 Durante el 2013 pagamos más de 900 millones en multas por publicidad engañosa, falta de producto en góndola, sanciones ambientales, entre otros.
<b>CRITERIO 17: La COP describe compromisos firmes, estrategias o políticas en el área de anticorrupción.</b>	
Mejores prácticas cumplidas	
Declaratoria formal y pública sobre cero tolerancia ante la corrupción.	Ser transparente. Pág. 33
Compromiso de cumplimiento con todas las normas legales anticorrupción incluyendo la implementación de procedimientos para conocer la ley y monitorear los cambios.	Ser transparente. Pág. 33
Declaratoria de alineación con los marcos legales regionales e internacionales, como por ejemplo la Convención de la ONU contra la corrupción.	
Evaluación de riesgo de áreas potenciales de corrupción.	Ser transparente. Pág. 33
Políticas detalladas para áreas de alto riesgo de corrupción.	Ser transparente. Pág. 33
Política anticorrupción relacionada con los socios comerciales.	Ser transparente. Pág. 33
<b>CRITERIO 18: La COP describe los sistemas de gestión eficaces para integrar los principios anticorrupción.</b>	
Mejores prácticas cumplidas	
Apoyo del liderazgo organizacional a la anticorrupción.	Carta del máximo responsable. Pág. 4 Ser transparente. Pág. 33
Procedimientos de Recursos Humanos en apoyo al compromiso o política de anti-corrupción, incluyendo comunicaciones y entrenamientos para los colaboradores.	Carta del máximo responsable. Pág. 4 Ser transparente. Pág. 33 Selección, formación y promoción de nuestra gente. Pág 37
Relaciones de poder internas para asegurar la consistencia del compromiso anticorrupción.	Ser transparente. Pág. 33 Informe de gestión. Órganos de gobierno corporativo. Págs. 6-8
Acciones tomadas para promover la implementación de compromisos anticorrupción en los socios comerciales.	Ser transparente. Pág. 33
Gestión del compromiso y rendición de cuentas para la implementación del compromiso o política anticorrupción.	Ser transparente. Pág. 33
Comunicaciones o canales y mecanismos de seguimientos para reportar preocupaciones o buscar orientación.	Ser transparente. Pág. 33 Informe de gestión. Diálogos con nuestros públicos de interés. Págs. 21-22
Contabilidad interna y procesos de auditoría relacionados con la anticorrupción.	Ser transparente. Pág. 33
<b>CRITERIO 19: La COP describe mecanismos eficaces de seguimiento y evaluación de integración de los principios de anticorrupción.</b>	
Mejores prácticas cumplidas	
Revisión, por parte de la dirección, del monitoreo y de las mejoras de los resultados.	Ser transparente. Pág. 33
Proceso para hacer frente a incidentes.	
Casos públicos-legales concernientes a corrupción.	
Uso de verificación externa para los programas anticorrupción.	
<b>CRITERIO 20: La COP describe los resultados claves de la integración del principio anticorrupción.</b>	
Mejores prácticas cumplidas	
Resultados de evaluaciones de potenciales áreas de corrupción, cuando sea apropiado.	Un actuar responsable incluye prevenir futuros riesgos. Pág. 33 Ser transparente. Pág. 33

Resultados de mecanismos de reporte de preocupaciones y solicitudes de orientación.	Ser transparente. Pág. 33
Indicadores de procedimientos de Recursos Humanos que apoyen la política o compromiso anticorrupción.	Ser transparente. Pág. 33
Divulgación de los principales incidentes que involucren a la empresa.	

## IMPLEMENTACIÓN EN LA CADENA DE VALOR

**CRITERIO 21:** La COP describe la implementación de los principios del Pacto Mundial en la cadena de valor.

## Mejores prácticas cumplidas

Análisis del riesgo de sostenibilidad, oportunidad e impacto en la cadena de valor, en el proceso de abastecimiento y en la comercialización.	
Política para la cadena de valor, incluyendo políticas para proveedores y contratistas.	En el Grupo Éxito la sostenibilidad es de todos. Págs. 20-22

**CRITERIO 22:** La COP aporta información sobre el perfil de la empresa y el contexto operativo.

## Mejores prácticas cumplidas

Estructura legal, incluyendo la estructura de cualquier grupo y la propiedad.	Grupo Éxito. Pág. 9
Países en los que opera, ya sea con operaciones significativas u operaciones específicamente relevantes para la sostenibilidad.	Grupo Éxito. Pág. 9 Estamos donde están nuestros clientes. Pág. 15
Mercados servicios (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficiarios).	Grupo Éxito. Pág. 9 Estamos donde están nuestros clientes. Pág. 15 Nuestras marcas. Págs. 13-16
Principales marcas, productos y/o servicios.	Nuestras marcas. Págs. 13-16
Valor económico directo e indirecto generado por varios grupos de interés (empleados, propietarios, gobierno, prestamistas, etc.).	Nuestras principales cifras. Pág. 18

**CRITERIO 23:** La COP incorpora un alto nivel de transparencia y divulgación.

## Mejores prácticas cumplidas

La COP utiliza los lineamientos de informe de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI).	Hemos alineado nuestro reporte a todos los indicadores core del GRI.
La COP califica para el nivel B o superior de los niveles de aplicación del GRI.	
La COP incluye la comparación de indicadores claves de desempeño para los 2-3 años anteriores.	Hemos identificado las tendencias de los indicadores materiales.
La Junta Directiva, cuando sea adecuado, aprueba la COP y otras formas formales de reporte de sostenibilidad corporativa.	
La información relevante de sostenibilidad de la COP es incluida dentro de los reportes y documentación financiera anual.	sí

**CRITERIO 24:** La COP es verificada independientemente por una tercera parte.

## Mejores prácticas cumplidas

La precisión de la información en la COP es verificada respecto a un estándar de aseguramiento (ejemplo, AA1000 Assurance Standard, ISAE 3000).	
La precisión de la información en la COP es verificada por un auditor independiente.	
El contenido de la COP es verificado independientemente respecto a los contenidos del GRI (GRI checked).	Nuestro reporte ha sido enviado al GRI para verificación.
Revisión por pares (ejemplo, Red Local del Pacto Mundial).	

