



Desarrollo
sostenible
memoria
2010



somos lo que hacemos
Memoria de desarrollo sostenible Grupo Éxito 2010

grupo
éxito[®]

Grupo Éxito

Sede administrativa

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

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

sostenibilidad@grupo-exito.com

www.grupoexito.com.co

Facebook/GrupoExitoColombia

[twitter@grupo_exito](https://twitter.com/grupo_exito)

Desarrollo sostenible memoria 2010

- 6 Mensaje del máximo responsable
- 8 Corporación de negocios
- 14 Perfil corporativo
- 20 Buen gobierno
- 22 Enfoques de gestión
- 24 Grupos de interés y comunicación
- 26 Los clientes del Grupo Éxito
- 40 El equipo de trabajo del Grupo Éxito
- 54 Los proveedores del Grupo Éxito
- 62 Los accionistas e inversionistas del Grupo Éxito
- 66 La comunidad y el Grupo Éxito
- 78 El Estado y el Grupo Éxito
- 82 El planeta y el Grupo Éxito
- 93 Parámetros de la memoria
- 94 Declaración de aseguramiento de calidad
- 95 Índice de contenido GRI

Nos interesa saber cómo evolucionan nuestros indicadores. Por eso, encontrarás este símbolo a lo largo de esta Memoria de desarrollo sostenible para mostrar:



Incremento



Decrecimiento

En algunos casos explicamos a qué se debe cada situación.

Hemos auto declarado nuestro Reporte en el nivel de aplicación GRI - B -



Gonzalo Restrepo López, presidente Grupo Éxito.

“

Sólo en la medida
en que tengamos
una **gestión
responsable**,
estaremos
retribuyendo a
la sociedad todo
lo que hemos
recibido de ella.

”

Después de culminar uno de nuestros mejores años es inevitable sentir satisfacción. Hemos trabajado duro, la tarea se hizo en términos de ventas y en el avance de los nuevos negocios; cabe ahora preguntarse si hemos cumplido también como miembros de la comunidad con la que interactuamos.

Antes de responder, se hace necesario entender cuál es el papel que desempeña el comercio al detal en la construcción de un mundo más justo y cuál es la responsabilidad concreta del sector en el que actuamos. El comercio minorista tiene grandes **oportunidades** para impactar de manera positiva el desarrollo, tanto por su **operación** misma como por su capacidad de **influir a terceros**.

En la operación, los aspectos más estratégicos son:

- > **La reducción de emisiones de carbono** causadas a lo largo de la cadena de valor, desde la forma en que se producen y transportan los productos hasta su exhibición.
- > **La adecuada disposición de residuos** generados por las actividades diarias y el aprovechamiento posterior de algunos.
- > De manera particular para los detallistas latinoamericanos, nos corresponde **contribuir a cerrar un poco la brecha de la inequidad social existente** en esta región. Romper el círculo de la pobreza con alternativas de **empleo** inclusivo, **ahorro** y **acceso** a productos y servicios.

Ahora, con respecto a la **capacidad de influir a otros**, esta oportunidad se genera en la naturaleza misma del comercio al detal, tanto con los múltiples proveedores como con los millones de personas que diariamente visitan los almacenes y a quienes se puede motivar a tomar decisiones responsables.

Y ¿cómo lleva a la práctica el Grupo Éxito estas oportunidades? Nuestra operación está basada en la responsabilidad y en este reporte damos cuenta de ello. En el capítulo dedicado al planeta recopilamos todas las acciones ejecutadas durante 2010 frente al tema de emisiones y disposición adecuada de residuos. Las iniciativas implementadas en nuestra **logística de distribución** y los programas de **racionalización del consumo y gestión ambiental** nos permiten mostrar eficiencias importantes.

En el tema de **empleo**, pilar esencial de nuestra responsabilidad social, mostramos cifras muy gratificantes. Los aspectos de **ahorro** y **accesibilidad** hacen parte de nuestra estrategia de servicio al

cliente: ofrecer calidad a precios competitivos, oportunidades de acceso a moda, tecnología, marcas exclusivas, servicios de crédito, seguros y viajes. Buscamos así elevar la calidad de vida de los colombianos. Asimismo, consideramos clave la **nutrición de la primera infancia** para romper el círculo de la pobreza y trabajamos incansablemente desde la Fundación Éxito por este objetivo.

La capacidad de influir a otros se presenta de manera concreta para el Grupo Éxito como consecuencia directa de nuestra cobertura en gran parte del país. Cultivamos todos los días un extraordinario poder de convocatoria en el territorio nacional, lo cual nos brinda innumerables posibilidades y por consiguiente nos impone grandes retos de los que somos conscientes: podemos incentivar el **consumo responsable**, convocar la **solidaridad** en la tragedia, poner al servicio del Estado nuestra plataforma para el **pago de subsidios** colectivos y así, de manera cotidiana, estamos presentes en la vida de millones de personas. Por todo lo anterior, cada vez somos más conscientes de nuestra gran responsabilidad.

Nuestro desafío es afinar los enfoques de la gestión sostenible y estandarizar los procesos de la misma en el interior del Grupo Éxito para lograr un mejoramiento continuo a través del seguimiento de nuestros indicadores más relevantes. Es un desafío a corto plazo, que consideramos indispensable para proyectarnos hacia el futuro y medir nuestro progreso. Sólo en la medida en que tengamos una gestión responsable, estaremos retribuyendo a la sociedad todo lo que hemos recibido.

En materia de sostenibilidad hemos avanzado, reconocemos que el camino es largo pero el progreso de nuestros resultados reafirma nuestra voluntad de seguir adelante.

Gonzalo Restrepo López | Presidente

Somos una empresa líder al servicio de **Colombia**

El **Grupo Empresarial Éxito** está compuesto por la empresa matriz **Almacenes Éxito S.A.** y sus filiales Didetexco S.A., Almacenes Éxito Inversiones S.A.S. y Carulla Vivero Holding Inc.



62.796

empleados hacen parte de la familia empresarial.

Responsabilidad con sus empleados, proveedores, clientes, el país y el medio ambiente.

\$7.510.079 millones en ingresos operacionales durante 2010:
la principal vitrina comercial de Colombia.

Nuestras marcas

1



- > Marca líder en su categoría en Colombia.
- > Puntos Éxito, como programa de fidelización, permite conocer al cliente y ofrecerle lo que necesita.
- > Servicio de ventas a domicilio y por Internet a través de www.exito.com.

Hoy, hay un formato Éxito para cada necesidad y tipo de cliente.

<<TODO BAJO UN MISMO TECHO>>



Éxito Ciudad Victoria en Pereira.

Hipermercado

- > Grandes superficies.
- > Portafolio completo en todas las unidades de negocio: productos de gran consumo, frescos, textiles, elementos para el hogar, electrodomésticos, artículos digitales y electrónicos, entre otros.

<<PRÁCTICO Y CERCANO>>



Éxito Vecino en Palmira.

Éxito Vecino

- > Mezcla de productos de alimentos y no alimentos.
- > Selección del surtido de acuerdo con sus clientes.

<<IDEAL PARA HACER EL MERCADO DÍA A DÍA>>



Éxito Súper Modelia en Bogotá.

Éxito Supermercado

- > Portafolio de productos de gran consumo y frescos.

<<NUEVO FORMATO DE CONVENIENCIA>>



Éxito Express, Bogotá.

Éxito Express

- > "Minimercado" con una oferta básica en productos de gran consumo y frescos para el ajuste; algunos comercializan artículos de entretenimiento y textiles.
- > Importante presencia en Bogotá, en ubicaciones de alta circulación como una solución a los problemas de movilidad de las grandes ciudades.

2

Carulla
POMONA

- > Marca más reconocida en **supermercados** en Colombia con más de 100 años de experiencia.
- > Ofrece surtido de calidad con énfasis en productos frescos, ambientación atractiva y atención personalizada.
- > Súper Cliente es su programa de fidelización.
- > Servicio de ventas a domicilio y por Internet a través de www.carulla.com
- > Trabaja con dos formatos: supermercado y proximidad.



Carulla Calle 140, Bogotá.

<<UN PLACER PARA TODOS LOS DÍAS>>

Supermercados Carulla y Pomona

- > Les entrega a sus clientes **placeres, soluciones** con énfasis en productos *gourmet* y saludables así como **facilidad** para hacer sus compras.
- > Bajo el concepto "Carulla 3.000", el camino de evolución de la marca, tras un proceso de renovación vivida en el 2010, hoy 15 puntos de venta se diferencian por su innovación en arquitectura, diseño y surtido para brindar a los clientes una experiencia sorprendente de compra.

<<FÁCIL, CERCANO Y COMPLETO>>



Carulla Express 147, Bogotá.

Carulla Express

- > Propuesta de proximidad. Oferta de "minimercado" que va más allá del ajuste, dirigido a estratos de mayores ingresos.
- > Servicio de panadería y horneados de altísima calidad.
- > Ofrece soluciones "para llevar" como productos frescos, sándwiches y frutas picadas, entre otras.

3

SURTIMAX

- > Dirigido a estratos de bajos ingresos de la población.
- > Surtido básico y mercado completo.
- > Fuerte presencia de la marca propia Surtimax.
- > "Donde comprar vale menos": precios competitivos.
- > Se destacan dos formatos: bodega y bodeguita.

<<DONDE COMPRAR VALE MENOS>>



Surtimax Santa Cecilia, Bogotá.

Bodega Surtimax

- > Venta de alimentos y no alimentos como textiles, artículos para el hogar y el entretenimiento, entre otros.
- > Actividad promocional adecuada a sus clientes.
- > Formato de conveniencia.



Surtimax Cristo Rey, Medellín.

Bodeguita Surtimax

- > Su portafolio está compuesto por productos de alimentos.
- > Cercanía, precios competitivos para sus consumidores.
- > Área de ventas de menor tamaño que la bodega.

Comercio electrónico

A través de www.exito.com y www.carulla.com nuestras principales marcas ofrecen un amplio portafolio de productos para comprar vía web.



- > www.exito.com atiende a más de 900 poblaciones de Colombia con productos de mercado, entretenimiento y textiles.
- > www.carulla.com vende productos de supermercado en las principales ciudades del país.

Servicios complementarios

Iniciativas que fortalecen nuestra propuesta comercial

1 Tarjeta Éxito

Alternativa de crédito resultado de la alianza con Tuya S.A. filial de Bancolombia.

- > Tercer emisor de tarjetas en el país: 1'300.878 colocadas.
- > Aceptada en más de 120 establecimientos asociados, además de almacenes y servicios complementarios del Grupo.

2 Seguros Éxito

Oferta accesible de pólizas de seguro en convenio con Suramericana.

- > 53 puntos de atención en 14 ciudades.
- > Seguros de vida, estudio, mercado y automóvil, entre otros.

3 Viajes Éxito

Agencia de viajes en alianza con Avianca.

- > Segunda red de agencias de viajes en cubrimiento y ventas.
- > 60 centros de atención en 19 ciudades.

4 Estaciones de gasolina Éxito

Venta de combustibles para vehículos.

- > 11 estaciones de servicio en 5 ciudades del país.
- > Excelente atención y precios justos.

5 Industria de alimentos

Produce alimentos para la venta en los almacenes del grupo. Se destaca por su calidad calificada y experiencia.

6 Industria textil Didetexco

Diseña y confecciona las marcas propias de textiles comercializadas en los almacenes del Grupo Éxito.

7 Negocio Inmobiliario

Con el fin de maximizar el valor de los activos del Grupo Éxito, se concentra en la conceptualización de negocios inmobiliarios, la compra de tierras, el desarrollo y construcción de proyectos, la comercialización de áreas comerciales y su administración.

- > **8 centros comerciales** en Antioquia, Cundinamarca, Huila, Meta y Sucre.
- > Cerca de 800 socios que operan 2.700 puntos de venta en concesión o arriendo (572 en centros comerciales).



Perfil corporativo

Productos

Comercio
al detal



Marcas propias



Servicios

Alianzas

Viajes



Con Avianca

Crédito
de consumo



Con Tuya

Seguros



Con Suramericana

Colaboración
empresarial



ESTRUCTURA

- Almacenes Éxito S.A. > Didetexco S.A.
- > Almacenes Éxito Inversiones S.A.S.
- > Carulla Vivero Holding Inc.

Misión

Trabajamos para
que el cliente **regrese**

Valores corporativos

Son el marco para guiar nuestras conductas y comportamientos.

- Servicio** Brindamos a los demás y a la sociedad un servicio amable con efectividad y conocimiento.
- Trabajo en equipo** > Nos brindamos apoyo mutuo, construimos equipos efectivos y nos dirigimos hacia un mismo norte.
> Trabajamos por el resultado de la compañía por encima del individual.
- Simplicidad** Hacemos las cosas bien, con eficiencia y sin complicarnos. "¿Para qué complicarlo, si lo podemos hacer simple?".
- Innovación** Ideamos continuamente nuevas y mejores maneras de desarrollar nuestro trabajo.

Hacemos parte de:

Fenalco y sus seccionales Antioquia, Cesar, Cundinamarca, Huila, Quindío, Norte de Santander, Santander, Tolima, Valle y Villavicencio; Bolsa de Valores de Colombia; Icontec; Analdex; Acoex; Incocrédito; Acrip; Ceal Colombia; GS1 Colombia; Certicámara; Defencarga; Fundación para la Educación Superior y el Desarrollo; Corporación Cultural y Deportiva del Comercio; Fundación Logyca; Asociación Colombiana de

Ejecutivos de Finanzas; Instituto de Auditores Internos de Colombia; Organización Sayco Acinpro; Centro Colombiano de Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional, Cecorp, Coremco; Corporación Empresaria; Star Ip; Multienlace; Asociación Centro Estudios Tributarios Antioquia; Corporación Empresarial Pro Aburrá Norte; Medellín Cultural; Corporación Cívica Centro de Medellín; Corporación Empresarial de Itagüí; Corporación Empresarial

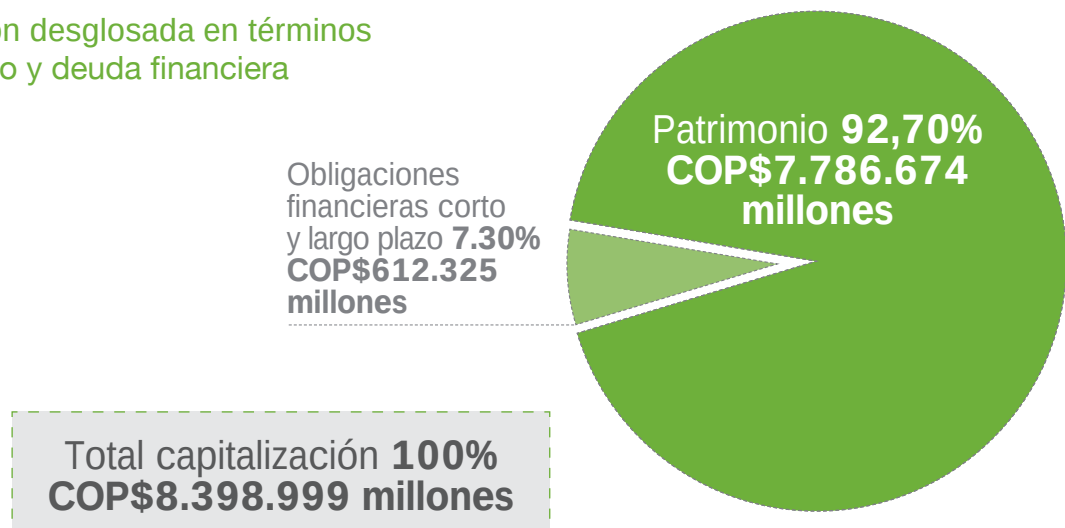
del Oriente Antioqueño; Asociación de Vecinos de Bocagrande, Castillogrande y El Laguito; Corporación Centro Manizales; Cámara de Comercio de Villavicencio, Cámara de Comercio Colombo Americana; Cámara Colombo-Francesa de Comercio; Cámara Colombo Venezolana; CIES; Ilacad; Planet Retail; Food Market Institute; Consejo Empresario de América Latina, Ceal; Fundación Ética Mundial; Isaca, Anda.

Valor económico

generado y distribuido

	2010		2009
Valor económico directo generado (ingresos)	COP\$7.646.608 millones	7%	COP\$7.108.812 millones
Costos operativos (pagos a proveedores de fondos)	COP\$6.351.316 millones	6,7%	COP\$5.976.369 millones
Salarios y préstamos sociales para los empleados	COP\$548.367 millones	17,4%	COP\$467.085 millones
Pagos por financiación de fondos	COP\$190.775 millones	-3,8%	COP\$198.340 millones
Pagos al Estado (impuestos)	COP\$321.474 millones	-6,5%	COP\$343.903 millones
Inversiones en la comunidad (incluye donaciones)	COP\$3.988 millones	70,6%	COP\$2.337 millones
Total valor económico distribuido (VED)	COP\$7.415.920 millones	7,2%	COP\$6.988.034 millones
Valor económico retenido (VER)	COP\$230.688 millones	91%	COP\$120.778 millones

Capitalización desglosada en términos
de patrimonio y deuda financiera



Se donaron COP\$2.216 millones
principalmente a las siguientes entidades:

Fundación Éxito, para contribución a su trabajo por la primera infancia.
Proantioquia; Fondo Nacional Económico; Fundación Logyca; Asociación
Tejido Humano; Alianza Cultural Colombo Francesa.

El año en resumem

Mi Planeta
Éxito: nueva
iniciativa para
cuidar el medio
ambiente.



Éxito Express, Medellín.



Éxito del Este, Medellín.

FEBRERO

- > Productos marca Casino llegan a nuestros almacenes.
- > Promoción de aniversario Éxito.

MARZO

- > Premio Fundación Éxito por la Nutrición Infantil.

ABRIL

- > Tercer lugar entre las 100 empresas más grandes de Colombia - revista *Semana*.
- > Marca Éxito, líder dentro de la categoría de supermercados - estudio **Top of Mind** revista *Dinero* e Invamer Gallup.
- > **Segunda empresa más grande de Colombia** según el diario *Portafolio*.

MAYO

- > Apertura Éxito del Este en Medellín.

JUNIO

- > Comienza la operación del **formato Éxito Express**.
- > Promoción Mega prima Éxito.

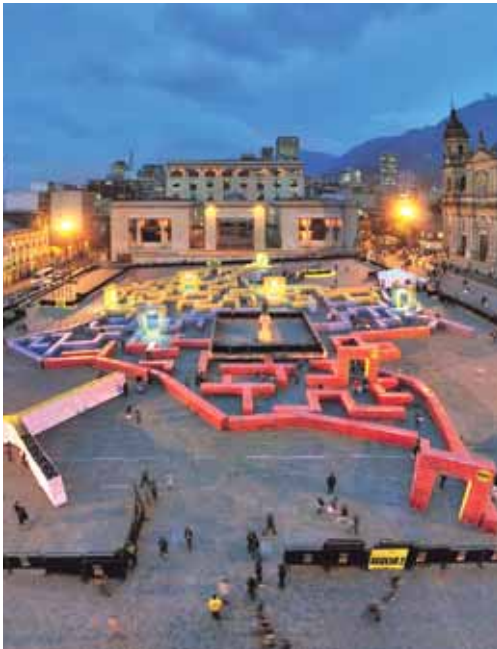
JULIO

- > Se **autoriza la alianza** con **Cafam**.
- > Éxito es primera empresa entre las dedicadas al negocio del *retail* y séptima del país **con mejor reputación corporativa** según encuesta de Merco (Monitor empresarial de reputación corporativa).
- > Grupo Éxito en la lista de los 60 mayores empleadores de **Latin Business Chronicle**.
- > Expovinos 2010.
- > Lanzamiento de la primera colección Esteban Cortázar con Éxito.
- > Lanzamiento Programa Mi Planeta Éxito y campañas ambientales.
- > Apertura estación de servicio en el Éxito de Envigado.

Ingresos netos
COP\$7.646.608 millones

Activos consolidados
COP\$6.641.060 millones

Expansión
14 aperturas
38 reconversiones



Gran bandera Éxito en Bogotá.



En octubre, droguerías del Grupo comienzan a ser operadas por Cafam.



Carulla Castillogrande, Cartagena.



Éxito Cuba, Pereira.

AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
> Superintendencia Financiera aprueba fusión entre Carulla Vivero y Almacenes Éxito. > Laboratorio Carulla recibe certificación ISO 9001:2008 (sistemas de gestión de la calidad).	> Éxito forma, con fotos de 167.000 colombianos, la bandera más grande en la historia del país, para conmemorar los 200 años de independencia.	> <u>éxito.com</u> se renueva. > Días de precios especiales Éxito. > Cafam comienza a operar farmacias de los almacenes del Grupo Éxito.	> Éxito obtiene la valoración más alta entre 20 marcas colombianas en el "Brand Sustainable Futures Quotient (BSF Quotient™)" desarrollado por Havas Media para medir la percepción de los consumidores sobre el desempeño en materia de sostenibilidad. > Lanzamiento del Corresponsal no bancario en alianza con el Grupo Aval. > Se entrega a siete socios comerciales el Premio Proveedores de Éxito. > Apertura Carulla Castillogrande Cartagena. > La República Bolivariana de Venezuela suscribe acuerdo con Grupo Casino para la compra de sus acciones de Cativén. > Los anteriores almacenes Cafam Modelia y 20 de Julio se convierten a Éxito. > Se abre Éxito Arboleda en Pereira.	> Abren sus puertas el Éxito Cuba en Pereira y el Surtimax Santa Cecilia en Bogotá. > Lanzamiento de la segunda colección Esteban Cortázar con Éxito. > Apertura estación de servicio en Éxito Américas, Bogotá. > Premio de calidad en carnes para la Industria de alimentos. > Marcas Éxito y Carulla hacen parte de las 50 más valiosas de Colombia según la firma. Compassbranding. > Éxito Bello es certificado por un año más en la norma ISO 14001 en cuidado del medio ambiente.

Deducción de 40%
de la inversión en activos
productores de renta.
COP\$51.452 millones

Clientes
Más de siete millones

Gestión anticorrupción



Datos destacados

- > 155 procesos analizados frente a riesgos relacionados con la corrupción dentro de la auditoría interna.
- > **412 dependencias** analizadas frente a riesgos relacionados con la corrupción, dentro del programa de autocontrol. Cobertura de 80%.



2009: 369 dependencias
Crecimiento: 11,6%

Programas de formación:

- > Talleres de capacitación sobre fraude: 34 directivos.
- > Prevención y control del lavado de activos: 6 directivos, 96 administrativos.
- > Control de pérdidas: 5.113 empleados.
- > Autocontrol: 778 directivos.
- > Proceso de inducción/Conocimiento del código de ética y conducta: durante el proceso de inducción todos los empleados reciben una breve descripción del código de ética y

conducta y se invita a guiar sus acciones a la luz del mismo.

- > Tuya, entidad emisora de la Tarjeta Éxito, realizó capacitación y evaluación a los empleados sobre el Código de Buen Gobierno, Código de Ética y Línea Ética. 816 empleados realizaron la evaluación.
- > 100% de los empleados de Viajes Éxito se formó en políticas y procedimientos anticorrupción.
- > 77 asesores de Seguros Éxito fueron capacitados en temas relacionados con la corrupción.

Órganos de gobierno corporativo

Junta directiva

A diciembre
de 2010

Integrada por 9 directores que cumplen requisitos de trayectoria profesional, formación académica, experiencia nacional e internacional y conocimiento del sector comercial. Por estatutos su elección es cada dos años y los honorarios se definen según consideración de la Asamblea General de Accionistas.

MIEMBROS INDEPENDIENTES	NACIONALIDAD	EDAD
Felipe Ayerbe Muñoz	Colombiano	Más de 50
Guillermo Valencia Jaramillo (Presidente)	Colombiano	Más de 50
Jaime Humberto López Mesa	Colombiano	Más de 50
MIEMBROS NO INDEPENDIENTES		
Arnaud Strasser	Francés	Entre 30 y 50
Nicanor Restrepo Santamaría	Colombiano	Más de 50
Luis Carlos Uribe Jaramillo	Colombiano	Más de 50
Jean Louis Bourgier	Francés	Más de 50
Yves Desjacques	Francés	Entre 30 y 50
Jean Duboc	Francés	Más de 50

Comité de Auditoría

Guillermo Valencia Jaramillo
(Presidente)
Jaime Humberto López
Felipe Ayerbe Muñoz
Arnaud Strasser
Luis Carlos Uribe Jaramillo
Luisa Fernanda Lafaurie
(Miembro externo)

Comité de Expansión

Jean Louis Bourgier (Presidente)
Nicanor Restrepo Santamaría
Arnaud Strasser
Jean Duboc
Pedro Arias (Miembro externo)
Tatyana Aristizábal (Asesor)

Comité de Conflicto de Intereses

Jean Louis Bourgier (Presidente)
Nicanor Restrepo Santamaría
Arnaud Strasser
Jean Duboc
Pedro Arias (Miembro externo)

Comité de Compensación, Evaluación y Seguimiento del Código de Buen Gobierno

Nicanor Restrepo Santamaría
(Presidente)
Jaime Humberto López
Luis Carlos Jaramillo Uribe
Arnaud Strasser
Jean Louis Bourgier
Yves Desjacques

Comité de Presidencia

Gonzalo Restrepo López
Presidente Ejecutivo.
Colombiano. Más de 50 años.
Carlos Mario Giraldo Moreno
Presidente Operativo
del Negocio Retail.
Colombiano. Más de 50 años.
Darío Jaramillo Velásquez
Vicepresidente Comercial
y de Abastecimiento.
Colombiano. Más de 50 años.
Carlos Mario Díez Gómez
Vicepresidente de Ventas
y Operaciones.
Colombiano. Más de 50 años.
Juan Hinestrosa Gallego
Vicepresidente Desarrollo
e Inmobiliaria.
Colombiano. Entre 30 y 50 años.
Christophe Hidalgo
Vicepresidente Financiero
y Administrativo.
Francés. Entre 30 y 50 años.
Juan Felipe Montoya Calle
Vicepresidente Recursos
Humanos.
Colombiano. Entre 30 y 50 años.
Martín Nova Estrada
Gerente de Mercadeo.
Colombiano. Entre 30 y 50 años.
Jesús Alberto Quintero Marín
Gerente Cadena
de Abastecimiento.
Colombiano. Entre 30 y 50 años.
Jaime Alejandro Moya Suárez
Secretario General
y Gerente Jurídico.
Colombiano. Entre 30 y 50 años.

Comité de Conflicto de Intereses para casos de empleados

Juan Felipe Montoya Calle
Vicepresidente Recursos
Humanos
Jaime Alejandro Moya Suárez
Secretario General y
Gerente Jurídico
Juan David Villa Arroyave
Contralor

Cinco pilares de nuestra



Empleo digno

Logros

- 1 Preferencia por contratos directos y a término indefinido en los procesos básicos del negocio.
- 2 Firma de Convención Colectiva 2010 - 2015.
- 3 Sinergias entre Fondo de Empleados Presente y Fondo Mutuo de Inversión Futuro.
- 4 Aumento de los presupuestos para formación y bienestar.
- 5 Implementación de política de compensación variable y evaluación de desempeño.

Retos

- 1 Masificación de los contratos directos y a término indefinido.
- 2 Masificación del programa gestión del desempeño.
- 3 Implementación del Plan Carrera.
- 4 Énfasis en formación virtual.
- 5 Mejora de resultados del clima laboral.



Cadena de abastecimiento responsable

Logros

- 1 Fortalecimiento de la política de calidad.
- 2 Consolidación del Modelo de Logística Inversa.
- 3 Aumento de distribución nocturna de mercancía.
- 4 Posicionamiento Premio Proveedores de Éxito.
- 5 Fortalecimiento de pequeñas unidades productivas.

Retos

- 1 Reducción del riesgo en la cadena de valor.
- 2 Implementación de programa de trazabilidad integral.
- 3 Evaluación de 100% de nuevos proveedores en cumplimiento de requisitos legales y técnicos.
- 4 Apoyo a proveedores de productos orgánicos Taeq en certificación en BPA (Buenas Prácticas Agrícolas).
- 5 Buscaremos el compromiso formal de nuestros proveedores para dar cumplimiento a los derechos laborales y humanos a lo largo de la cadena de valor.

gestión en sostenibilidad



Servicio superior al cliente

Logros

- 1 Fortalecimiento del camino hacia el servicio superior.
- 2 Mejora de la calificación de servicio por parte de los clientes.
- 3 Liderazgo en innovación, identidad y comunicación de las marcas.
- 4 Lanzamiento del formato Éxito express.

Retos

- 1 Diseño y desarrollo de nuevos productos enfocados a cumplir los requisitos del cliente.
- 2 Contribución a la adopción de hábitos responsables por parte del consumidor.



Respeto por el entorno

Logros

- 1 Disminución de los volúmenes de residuos que van a relleno sanitario.
- 2 Incremento de la utilización de materiales recuperados.
- 3 Disposición adecuada de residuos especiales.
- 4 Vinculación de los clientes y proveedores en programas de posconsumo.
- 5 Ejecución de cinco proyectos de eficiencia en refrigeración.

Retos

- 1 Aumento del número de residuos recuperables por medio de planes posconsumo y reciclaje.
- 2 Vinculación masiva de clientes y proveedores a programas posconsumo.
- 3 Promoción del uso de bolsas reutilizables.
- 4 Incorporación de sistemas de ahorro energético.



Nutrición de la primera infancia

Logros

- 1 Continuidad de proyectos de nutrición con recursos propios de la Fundación Éxito.
- 2 Constitución de la Asociación Nacional de Bancos de Alimentos.
- 3 Fortalecimiento de la confianza de los clientes en la Fundación Éxito.
- 4 Implementación de los vueltos y del programa Goticas en todas las marcas del Grupo Éxito.

Retos

- 1 Profundizar en la integridad de los proyectos e identificación de resultados.
- 2 Consolidación de las fuentes de generación de recursos.
- 3 Articulación con el Plan de Desarrollo Nacional.

Grupos de interés

¿Quiénes son nuestros grupos de interés?

Una compañía con tan amplia presencia en el país y que tiene un contacto tan frecuente con los colombianos mantiene relaciones con un variado grupo de públicos. Así, definimos que de manera directa nuestra operación puede involucrar a clientes, empleados, proveedores, accionistas e inversionistas, comunidad y al Estado.

¿Qué nos dicen nuestros públicos de interés?

Comenzando el 2011 el Grupo Éxito realizó encuestas a sus públicos para conocer su nivel de conocimiento de nuestras prácticas de desarrollo sostenible y sus opiniones sobre nuestra gestión. Este ejercicio es valioso porque nos permite entender realmente qué valoran nuestros grupos de interés y confirman si los esfuerzos están direccionados de manera correcta.

¿Qué descubrimos?

Clientes

- > Para ellos el servicio al cliente es el trato amable y respetuoso de los empleados, tener un lugar de compra cómodo, amplio, limpio, bien iluminado, con fácil acceso y buenas condiciones de seguridad, encontrar disposición para servirle de parte del personal, ofertas promociones y descuentos y asesoría en el momento de la compra.
- > El significado del concepto de responsabilidad social empresarial es desconocido para el 54% de los encuestados, así como las acciones de responsabilidad social del Grupo Éxito por parte del 76%.
- > Los clientes conocen nuestra gestión en cuidado del medio ambiente y bolsas reutilizables, apoyo a programas de nutrición infantil y generación de empleo digno.
- > La publicidad que emiten nuestras marcas es considerada por los clientes como confiable, clara y adecuada en su cantidad.
- > Se debe hacer una mayor divulgación de los programas de responsabilidad social del Grupo Éxito, de la Fundación Éxito y de Mi Planeta Éxito.

Empleados

- > Saben que pueden contribuir (91%) desde su trabajo pero no tienen las suficientes herramientas para hacerlo (43%) y quieren recibir capacitación al respecto (92%).
- > Se evidencia la necesidad de hacer una mejor divulgación de la Memoria de desarrollo sostenible puesto que sólo el 21% la conoce.
- > Para ellos el empleo digno se compone de remuneración justa (99%), acceso a beneficios sociales (98%), programas de formación (98%) y diversidad e igualdad de oportunidades (97%).

Proveedores

- > Para los proveedores, las condiciones de pago, la política de devoluciones, la atención conjunta a las necesidades del consumidor final y las condiciones de codificación y evaluación son, en ese orden, las más valiosas en una cadena de abastecimiento responsable.
- > Al evaluar el Grupo Éxito de manera comparativa con otros competidores, los proveedores dieron mayor calificación a las siguientes variables:
 - > Transparencia y honestidad en los acuerdos comerciales planteados por los empleados del Grupo Éxito (4.1/5.0).
 - > Respeto por derechos humanos y laborales (4.0/5.0).
 - > Incentivar hábitos de consumo saludable (3.9/5.0).
- > Se conocen los programas de posconsumo (54%) y se puede dar más información sobre la manera de participar en los bancos de alimentos pues sólo el 38% los conocen.
- > Todos están interesados en participar en alianzas para promover conjuntamente el desarrollo sostenible y recibir información.

Inversionistas y accionistas

- > Aunque la respuesta de los inversionistas fue baja, se puede inferir que para ellos es importante el tema al momento de tomar decisiones y que vale la pena reforzar la información que se les da.

Comunidad

Vecinos

- > 68% manifiesta que tener un almacén cerca es positivo por conveniencia y facilidad.
- > Las acciones de responsabilidad social más reconocidas por la comunidad cercana a los puntos de venta son el cuidado del medio ambiente, seguida por programas de nutrición infantil y generación de empleo.

Entidades beneficiadas por la Fundación Éxito

- > Las entidades (78%) y bancos de alimentos (50%) beneficiadas por la Fundación Éxito señalan la nutrición infantil como tema prioritario en el desarrollo sostenible, seguido por el empleo y los programas de reciclaje. El 94% dice valorar la herramienta "tablero de gestión" porque les permite hacer seguimiento a los niños que impactan.

Prensa

- > Tres cuartas partes de los periodistas encuestados conocen la gestión en el tema y consideran que la información es clara (89%) y suficiente (71%).

Consulte cómo realizamos la encuesta en la página 100.

Comunicación con nuestros grupos de interés

Accionistas e inversionistas

- > Una reunión ordinaria de asamblea de accionistas y dos extraordinarias.
- > 5 teleconferencias para informar los resultados trimestrales, una de ellas para anunciar la alianza con Cafam.
- > 2 *Non Deal Road Shows*, encuentros con inversionistas.
- > 9 conferencias con fondos, analistas financieros e inversionistas.
- > 3 reuniones con comisionistas de bolsa colombianos.
- > 2 reuniones con fondos de pensiones y 1 con analistas de mercado.
- > 20 visitas de fondos, analistas e inversionistas atendidas en la compañía.
- > 29 envíos de boletín electrónico a los inversionistas (*News to investors*).
- > Publicación de resultados trimestrales, informe anual y noticias en el sitio web corporativo.
- > Sección para accionistas e inversionistas en el sitio web corporativo con 54.721 visitas anuales.

Empleados

- > 9 ediciones de la revista *Aldetalle* con 23.000 ejemplares cada una.
- > 53 ediciones del boletín semanal que pasó de llamarse *Esta Semana a Conectados*, con 6.030 ejemplares cada uno.
- > 24 agendas de grupos primarios (metodología para entregar temas y contenidos a toda la organización a través de guías que los jefes deben compartir con sus grupos).
- > 53 emisiones del noticiero radial corporativo *10 Minutos*.
- > 16.724 mensajes de los empleados depositados en los "buzones de sentimientos" y gestionados oportunamente por los líderes.
- > Actividades especiales y envío de 5 boletines electrónicos *Aliados* para dar cubrimiento especial de la alianza con Cafam.
- > Publicación continua de información en la intranet Infox.
- > Teleconferencias con gerentes.
- > Teleconferencias generales, reunión con el presidente.

Proveedores

- > 468 encuestas realizadas para el Estudio QSA (Quality Service Audit), que arrojó un puntaje de satisfacción de 3.86.
- > 4 reuniones del Vicepresidente Comercial con 982 proveedores de Barranquilla, Bogotá, Cali y Medellín.
- > 4 ediciones del boletín *Nosacerca*, con tiraje de 5.000 ejemplares cada uno.
- > 13 circulares.
- > Publicación constante de información en el sitio web corporativo.

Estado

- > 2 informes semestrales a la Superintendencia de Industria y Comercio.
- > Participación en mesas de trabajo del Ministerio de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
- > Envío anual a la Superintendencia Financiera de la encuesta de las mejores prácticas del Código de Buen Gobierno - Encuesta Código País.

Formas de diálogo

Comunidad

- > Estudios socioculturales previos a aperturas:
 - > Bogotá (14 visitas a hogares, 16 entrevistas a comerciantes y 4 a líderes barriales).
 - > Envigado (6 grupos focales integrados por 48 personas).
 - > Cali (6 grupos focales integrados por 48 personas, 10 entrevistas a comerciantes).
 - > Yopal (8 visitas a hogares, 3 sesiones de grupo integradas por 25 personas).
- > Retroalimentación recibida por parte de 239 entidades operadoras de proyectos de nutrición.

Clientes

- > Más de 25.000 entrevistas a clientes seleccionados al azar en los almacenes, en las auditorías de calidad en el servicio (QSA) y Momentos de verdad.
- > 94.244 comunicaciones procesadas mediante el sistema ROC (respuesta oportuna al cliente):
 - > 272 cartas recibidas por correo o fax.
 - > 39.356 sugerencias por buzón.
 - > 43.135 contactos personales.
 - > 4.692 correos electrónicos.
 - > 497 llamadas telefónicas.
 - > 6.292 contactos a través del *call center*.

Los clientes del Grupo Éxito



Servicio
superior
al cliente



En la comodidad de mi casa
me tomo el tiempo que necesito.
Resuelvo dudas frente al producto.
Lo comparo con otros. Me llega
a mi casa. No tengo que cargar
paquetes... Pido opinión
a los que tengo cerca.

Compro desde mi casa, desde
el trabajo, desde un café Internet,
desde la casa de mi mejor
amiga, desde mi celular...
y si acaso se me olvida comprar
cualquier regalito de cumpleaños,
¡éxito.com me saca de apuros!

Yeni Alexandra Ramírez Mejía
Cliente de éxito.com.





Nuestros clientes de todo el país encuentran
en nuestra gente el mejor servicio.



Con reuniones especiales nuestros clientes fieles conocen en exclusiva los puntos de venta.

Los 10 principios del servicio al cliente del Grupo Éxito

- 1 El cliente por encima de todo.
- 2 Siempre encontramos la forma de ayudar y sorprender al cliente.
- 3 Cumplimos todo lo que prometemos.
- 4 Trabajamos para darle al cliente más de lo que él espera: sonreír + sorprender.
- 5 Marcamos la diferencia en la atención que les damos siempre a nuestros clientes.
- 6 Los clientes nos interesan no sólo por sus compras, sino como personas.
- 7 Asesoramos y/o guiamos al cliente y siempre lo acompañamos hasta el sitio que necesite.
- 8 Escuchamos atentamente los comentarios o sugerencias del cliente y resolvemos oportunamente sus inquietudes.
- 9 Somos respetuosos, tolerantes y discretos con el cliente y nuestros compañeros.
- 10 Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo.

Fuente:
Manual de
servicio al cliente.

El triángulo del servicio: ¿Qué hacemos para satisfacer al cliente?

Operación

- > Múltiples alternativas de compra
- > Oportunidades de ahorro y acceso
- > Consumo responsable
- > Calidad e inocuidad



Punto de venta

- > Surtido
- > Almacén seguro, limpio, iluminado e impactante
- > Programas de servicio al cliente
- > Programa Seguridad con amabilidad
- > Brigada de Bomberos

Relacionamiento

- > Conocimiento del cliente
- > Programas de fidelización
- > Comunicación clara y respetuosa



Programa Gente con Éxito: los clientes evalúan nuestra forma de atenderlos.



- > Evaluación que permite saber qué opina el cliente de nuestro servicio.
- > Con tarjetas verdes los clientes pueden premiar al empleado que los sorprenda positivamente con su servicio. En caso de querer resaltar alguna conducta que se puede mejorar se usan las tarjetas rojas, que no constituyen llamados de atención formales.
- > En 2010 recibimos por parte de nuestros clientes 501.327 tarjetas verdes. Las tarjetas rojas no son reportadas por los empleados.
- > 17.000 empleados de 37 almacenes se iniciaron en el programa Maestros del Servicio y son cinturón blanco.
- > Con cinturones de colores (blanco, azul, rojo y dorado) se indica el nivel de maestría en el servicio.
- > 825 empleados son cinturón dorado.

Seguridad con amabilidad: garantía de respeto por el cliente



- > Modelo enfocado en dos pilares: seguridad especializada en *retail* y gestión de riesgos.
- > Incluye un programa a cargo de academias de formación en seguridad que permite la certificación anual de los cursos exigidos por la Superintendencia de Vigilancia que son a la vez validados por la compañía.
- > Participaron 2.816 vigilantes externos y 835 propios.

Brigada de Bomberos: emergencias bajo control



- > Contamos con la brigada de emergencias más grande de Colombia.
- > Más de **3.700 personas** certificadas como brigadistas por la compañía en 2010.
- > Su formación incluye: Plan de prevención y control de riesgos, Plan de protección contra incendios, Plan de mitigación y Planes complementarios implementados en todas nuestras dependencias.

Exploradores Éxito es un programa recreativo y formativo dirigido a niños entre los 6 y 9 años de edad de instituciones educativas cercanas a los almacenes Éxito del país. Durante el 2010 el programa se realizó en 100 almacenes con un total de 1.717 eventos, con el cual se impactaron a 46.564 niños.



Múltiples alternativas

Éxito Express Nuevo formato de conveniencia

- 11 tiendas (10 en Bogotá, 1 en Medellín) ubicadas en zonas de oficinas, centros educativos, residencias y comercios.
- > Pequeñas y de fácil acceso.
- > Con el surtido pertinente para su zona de influencia.
- > Ofrecen servicios complementarios como:
 - > Venta de tiquetes y boletas para eventos.
 - > Pago de servicios públicos
 - > Venta de SOAT.
 - > Corresponsalía no bancaria.
 - > Cajeros electrónicos.
- > Con los precios de la marca Éxito.
- > Horarios extendidos.

Éxito del Este la tienda del futuro

Ubicada en Medellín con la más reciente tecnología para evolucionar la experiencia de compra, haciéndola más cómoda y rápida.

- > Pantallas para señalar los precios.
- > Cajas registradoras de última generación.
- > Dispositivos digitales interactivos.
- > Iluminación de bajo consumo.
- > Sistemas de refrigeración y aire acondicionado más eficientes y menos contaminantes.
- > Disminución de uso de material de ambientación.
- > Amplia oferta *gourmet* y de productos orgánicos.
- > Servicio 24 horas en fin de semana.

éxito.com*

- > Es el sitio de ventas por Internet líder en Colombia: más de 4'500.000 visitas en 2010.
 - > Más de 50.000 clientes registrados.
 - > Más de 24.000 pedidos.
- 

2009: 16.560 pedidos
Crecimiento en ventas:
110%
- > Servicio 24 horas durante 365 días.
 - > La plataforma tecnológica cuenta con sistemas de seguridad y certificaciones internacionales que garantizan la seguridad en la navegación y en el momento de pagar las compras: Verisign secured, PCI DSS certified, McAfee.
 - > Rediseño en octubre de 2010 con:
 - > Enlaces claros y sencillos.
 - > Fácil búsqueda.
 - > Comparación de productos.
 - > Amplio surtido y manejo de nuevas categorías en alianza con proveedores.
 - > Ofertas exclusivas y personalizadas.
 - > **Permite:**
 - > Almacenar listas de mercado.
 - > Hacer lista de deseos.
 - > Búsquedas segmentadas más simples.
 - > 8 medios de pago.
 - > Entrega eficiente y oportuna de los pedidos en 960 municipios.
 - > Seguimiento a los pedidos por parte de los clientes.

*Datos a partir del relanzamiento en octubre de 2010.

Estaciones de servicio

11 estaciones de servicio Éxito, en cinco ciudades: seis en Bogotá; dos en Envigado; una en Villavicencio; una en Neiva y una en Bello. La calidad de la gasolina está respaldada por Terpel.

- > Seguridad, confianza y servicio.
- > Buen manejo ambiental y cumplimiento de las disposiciones legales.
- > **Tarjeta recargable:** sin cuotas de manejo o intereses, de uso exclusivo en las estaciones de servicio. El cliente recibe un porcentaje adicional al valor cargado en la tarjeta representando para el usuario un precio más económico del combustible. Además, acumula Puntos Éxito.

**67%
son recargas**
**33%
nuevas
activaciones**



Nuestros almacenes están diseñados para que las familias de hoy encuentren lo que necesitan.

Plan Separe

- > 133.228 negociaciones durante el año.
- > Permite separar mercancía y pagarla en un plazo hasta de tres meses sólo con una cuota inicial.
- > Sin modificación de precio.
- > Sin cobro de tasa de interés.
- > Documentación mínima exigida.



2009: 101.551
Crecimiento: 31 %

Ventas empresariales e institucionales

- > Cupos para compra sin tasa de interés a Fondos de empleados, Cooperativas, Cajas de compensación y otras empresas.
- > Compras en los almacenes y directas en la Industria de alimentos.
- > Más de 1.300 personas jurídicas vinculadas.



Crecimiento en ventas: 27 %

Servicio a domicilio

- > 1.200 pedidos diarios en promedio en nuestro *call center*.
- > Medios de pago: efectivo, tarjeta débito, crédito, Éxito, Codensa y cheque.
- > Servicio en 12 ciudades de Colombia.
- > 35 almacenes.

Alianza con compañías prestadoras de servicios públicos (Codensa, Grupo EPM, Crediuno)

- > Cupos de crédito otorgados por estas compañías a sus usuarios con enfoque sobre electrodomésticos.
- > 486.481 transacciones en nuestros almacenes con estos tres medios de pago.



2009: 176.204 transacciones
Crecimiento: 176 %

Convenios con cajas de compensación para la temporada escolar

- > Convenios con 11 cajas de compensación en todo el país
- > Descuento de 15 %

Somos Corresponsales no bancarios del Grupo Aval (Banco AV Villas, Banco de Bogotá, Banco Popular, Banco de Occidente)

- > Recaudo de facturas, retiros de dinero, pagos de servicios públicos (acueducto, energía, gas), telefonía celular e impuestos en 3.235 puestos de pago.
- > Más de 1'100.000 transacciones en tres meses de operación.
- > La prestación de este servicio por parte del Grupo Éxito generó un crecimiento de los corresponsales no bancarios de 72,6 % en el plano nacional.

Otros medios de pago

- > Cheques posfechados avalados por Fenalco
- > Fenalpagaré
- > Tarjeta regalo
- > Tarjeta Coomeva

Ahorrar es vivir con éxito

Éxito ofrece las **promociones más grandes** del comercio colombiano.

Los clientes ahorraron en el año **COP\$169.209 millones** efectivos en caja **mediante ofertas y promociones** o como descuentos por hacer parte de los programas de fidelización.



2009: COP\$160.500 millones
Crecimiento: 5,4%

La marca Ekono cuenta con **274 referencias** de **productos de la canasta familiar** a precios económicos.



2009: 266 referencias
Crecimiento: 3%

En las bodegas Surtimax, **313 referencias** de marca propia contribuyen al ahorro de los hogares colombianos.



2009: 150 referencias
Crecimiento: 108%

Consumo responsable

Las ventas de **productos orgánicos y ecológicos** llegaron a **COP\$6.050 millones**. Esto corresponde a las categorías de frescos y productos de gran consumo.



2009: COP\$4.950 millones
Crecimiento: 22%

La marca exclusiva Taeq cuenta con **99 referencias** de productos diferenciados de alta calidad que contribuyen a una vida más saludable.



2009: 65 referencias
Crecimiento: 52%

COP\$40.280 millones fueron las ventas de electrodomésticos con tecnologías para el ahorro de agua y energía.

Se vendieron **1'154.895 bombillos ahorradores**, que consumen 80% menos que los incandescentes.



2009: 1'052.190 unidades vendidas
Crecimiento: 9,7%

El mundo al alcance de todos



Moda y diseño Cortázar con éxito

- > Dos colecciones del diseñador Esteban Cortázar exclusivas para los clientes de 10 almacenes Éxito en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena.
- > Prendas producidas por Didetexco y sus proveedores con materiales de la más alta calidad.

Diseño y moda divertidos Ágatha Ruiz de la Prada

- > Una completa colección producida por Didetexco, para las niñas entre los 6 y los 14 años que incluye ropa de hogar.

Productos Premium importados Marca Casino

- > 131 referencias de productos Marca Casino hacen parte del surtido permanente de Éxito, Pomona y Carulla.
- > Productos deliciosos que aportan innovación a precios competitivos.

Expovinos

- > 52 stands de expositores.
- > 32 charlas gratuitas sobre la cultura del vino.
- > Conversaciones con 95 expertos de diferentes países.
- > Más de 20.000 visitantes.
- > Una feria internacional donde se benefician productores, proveedores y amantes del vino.

“ La visión es traer al país, por primera vez, moda internacional con una estética internacional que se podría ver hoy en cualquier ciudad, pero hecho en Colombia, confeccionado y vendido en mi país y hecho por un colombiano”.

Esteban Cortázar

“ ...una gran cadena como el Éxito me ofrece la maravillosa oportunidad de meterme en todos los hogares colombianos”.

Ágatha Ruiz de la Prada

“ Es sorprendente comprobar lo bien que ya está posicionada la marca Casino para un gran número de clientes que elogian su calidad, la originalidad de sus productos y sus precios asequibles”.

Fabrice Soler, Gerente corporativo del Negocio Marca Propia



Conectividad: ETB y el Grupo Éxito se unieron para brindar acceso gratuito a Internet para los bogotanos en 18 almacenes de Bogotá.

Aliados con los mejores hacemos la diferencia



Alianza comercial con Cafam

- > Éxito terminó el 2010 con la operación de 31 supermercados Cafam en Bogotá y otros municipios cercanos. Son 40.000 m² adicionales.
- > 59 droguerías del Grupo Éxito pasaron a ser administradas por Cafam en 2010 y 32 pasarán en 2011.
- > Cafam lleva toda su experiencia en el servicio de droguerías a 91 puntos de venta a nivel nacional.
- > Los afiliados a la caja de compensación familiar Cafam pueden seguir reclamando subsidios y otros servicios en los almacenes.

Seguros Éxito Alianza con Suramericana

- > Seguros de bajo costo que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los clientes.
- > Las personas de bajos recursos pueden adquirir con facilidad, diversos medios de pago y economía, soluciones que protegen su calidad de vida y las de sus familias.

Así son los usuarios de Seguros Éxito:

- > 42% estrato socio económico 3.
- > 19% estrato 4.
- > 18% estrato 2.
- > Puntos de contacto en 14 ciudades del país y una línea de atención con servicio las 24 horas del día los 7 días de la semana

Portafolio de 9 soluciones:

Seguros voluntarios

- > De vida
- > Familia segura
- > Mercado seguro
- > Estudio seguro

De automóviles

- > Conduce seguro carro plan básico
- > Conduce seguro carro plan clásico y global

Para el Hogar

- > Casa segura
- > Asistencia en casa

Obligatorios

- > SOAT





Viajes Éxito Alianza con Avianca

- > Avianca aporta su *know how* en el tema de viajes y el Grupo Éxito ofrece sus puntos de venta, la fuerza de su marca, el tráfico que día a día pasa por sus almacenes y su presencia en el país.
- > Tiquetes aéreos y paquetes turísticos exclusivos con precios diferenciadores.
- > 60 puntos de venta que operan en el mismo horario de los almacenes con presencia en 19 ciudades del país.
- > Reducción de la tarifa media en 25% frente al 2009, lo que significa un ahorro importante en los costos de viaje del cual se beneficiaron más de 230.000 clientes en 2010.
- > Crecimiento en clientes de 27%.
- > Crecimiento en ventas de 15%.

Tarjeta Éxito. Alianza con Tuya S.A., filial de Bancolombia

- > Tarjeta Éxito está comprometida con la bancarización de los colombianos.
- > 1'300.878 tarjetas colocadas.
- > Cerca de 65% de los clientes han tenido su primera experiencia crediticia en el sector financiero con Tarjeta Éxito.
- > Fácil acceso: con la cédula original y la carta laboral o soporte de ingresos, y en máximo 24 horas, sujeto al análisis de crédito correspondiente.
- > Posibilita la financiación a personas con ingresos bajos y sin propiedades, que no han tenido acceso al crédito de entidades financieras.
- > Puede ser utilizada en más de 120 establecimientos asociados, además de almacenes del Grupo.
- > **Dos de cada tres clientes nunca han tenido atrasos de más de 30 días en sus pagos.**
- > Uno de cada cinco usuarios devenga el salario mínimo.
- > Posibilidad de elección del plazo entre 1 y 48 meses.
- > El cliente solo paga cuota de manejo si hay saldo pendiente de pago en la tarjeta.
- > Posibilidad de pago en todas las cajas registradoras de los almacenes del grupo.
- > **Tarjeta Básica Éxito**, especialmente diseñada para clientes sin experiencia en el sector financiero. Permite construir un historial crediticio y aprender a manejar de forma adecuada el crédito en el sector formal, reemplazando otras formas de crédito informales.





Comprometidos con la transparencia

Nuestras comunicaciones promocionales y comerciales
cumplen con los siguientes principios

- > Respeto al consumidor.
- > Información clara, veraz y oportuna.
- > Atención permanente a criterios y conceptos de las autoridades encargadas.
- > Corregir los errores para garantizar los derechos eventualmente vulnerados.
- > Coherencia con la política de responsabilidad social corporativa.

Protección del consumidor

Para garantizar la protección al consumidor, se pagaron, como resultado de decisiones de autoridades judiciales y gubernamentales, COP\$343,3 millones por motivo de acciones populares u otras acciones o requerimientos.



2009: COP\$253,7 millones.
Crecimiento: 35,3%



Escuchar y conocer al cliente

Sistema ROC Respuesta Oportuna al Cliente

- > ROC es un programa que permite canalizar y atender las sugerencias que formulan los clientes para escalarlos por categoría de negocio y darles respuesta oportuna.
- > Cumple una labor fundamental para orientar el servicio en todo el Grupo, al detectar puntos críticos de atención o fortalezas que se pueden potenciar.

En el capítulo correspondiente a la Comunicación con grupos de interés reportamos las cifras más relevantes de este sistema. Página 25.

QSA Quality Service Audit

Durante 2010, empresas de investigación de mercados llevaron a cabo auditorías del servicio en nuestros principales formatos.

Resultados del nivel general de satisfacción en el servicio por marca

	2010	2009
Éxito	4.39	4.36
Carulla	4.44	4.41
Pomona	4.50	4.57
Surtimax	4.13	4.09

La calificación responde a la pregunta "Utilizando una escala de 1 a 5, donde 5 significa 'Muy satisfecho' y 1 significa 'Muy insatisfecho', en general ¿qué tan satisfecho quedó usted con el servicio que se le brindó hoy en el almacén que visitó?".

En el capítulo correspondiente a la Comunicación con nuestros grupos de interés reportamos la cifra total de entrevistas realizadas. Página 25.

Este indicador mide la percepción inicial que tienen nuestros clientes del servicio recibido.

Fidelización del cliente

- > Más de cuatro millones de clientes forman parte de los programas de fidelización Puntos Éxito y Súper Cliente Carulla Pomona.
- > Desde el 31 de octubre un porcentaje de ellos recibe un extracto trimestral en el que pueden ver la cantidad de puntos que tienen acumulados y descuentos a los que pueden acceder.

Respeto por la privacidad y manejo adecuado de la información del cliente

- > El Grupo Éxito guarda absoluto compromiso en cuanto a la confidencialidad de la información que le es suministrada a través de los programas de fidelización y es respetuoso de la privacidad e intimidad de sus clientes.
- > Las bases de datos que contienen información del cliente están protegidas mediante accesos restringidos y son utilizadas únicamente para la ejecución de estrategias relacionales y de mercadeo. Todos los proveedores de servicios que tienen acceso a ellas, firman contratos de confidencialidad para garantizar la privacidad y el uso adecuado de la información del cliente.
- > No se ha tenido conocimiento alguno de reclamaciones o acciones en contra de la compañía en virtud de la afectación de la privacidad o intimidad de sus clientes.

De la granja a la mesa

1 Productores

Productores nacionales

- > 52 proveedores auditados bajo criterios de las Buenas Prácticas de Manufactura.
- > Revisión de la métrica de evaluación de inocuidad y calidad enfocándola a los proveedores con alto índice de reclamos, cumpliéndose en 95% el indicador para proveedores nuevos ingresados.

Marca propia

- > 410 evaluaciones a proveedores de marca propia categoría alimentos.
- > Se evidencian mejores indicadores en el manejo de residuos sólidos y líquidos.
- > Solicitud del uso de sistemas preventivos, como el sistema de inocuidad.
- > Enfoque en la satisfacción del cliente, solicitando la implementación de un sistema de calidad basado en el estándar ISO 9001:2008.
- > 94% de los proveedores de Carulla y Surtimax de alimentos ingresaron al programa de aseguramiento y mejoramiento en calidad e inocuidad de marcas propias.
- > 100% de las fincas productoras de frutas y verduras orgánicas Taeq y cultivos convencionales para la marca Éxito evaluadas bajo el parámetro de Buenas Prácticas Agrícolas y Buenas Prácticas de Manufactura.
- > Evaluaciones de preselección al 100% de los proveedores nuevos que incluye el cumplimiento de los requisitos técnicos, legales y tributarios.
- > Evaluación de liberación al ciento por ciento de los productos nuevos lanzados al verificar el cumplimiento de los requisitos legales y su trazabilidad, país de origen de las materias primas y certificados de control de las mismas.
- > Revisión de ciento por ciento de las etiquetas garantizando que tengan información confiable para el consumidor y que cumplan con el reglamento técnico.
- > Reemplazo del colorante artificial tartrazina en el 90% de los productos marca Éxito.

2 Industria de alimentos

Plantas de la Industria de alimentos inspeccionadas por la autoridad de vigilancia de alimentos

- > 16 procesos inspeccionados.
- > 29 inspecciones realizadas.

Plantas de la Industria de alimentos inspeccionadas

- > 11 de las 13 plantas que producen marcas propias fueron inspeccionadas.
- > 22 inspecciones realizadas.

Plantas de la Industria de alimentos inspeccionadas internamente

- > 16 plantas y puntos comerciales inspeccionados. 168 inspecciones realizadas.
- > Los puntos comerciales inspeccionados mínimo tres veces en el año. (Frescampo y Desegusto).

Control de producto procedente de la Industria de alimentos

- > 70% del portafolio tuvo por lo menos un análisis durante el año.
- > Programa de Formación SISCA (sistema de calidad alimentaria del Grupo Éxito).

3 Almacenes

- > 258 almacenes inspeccionados.
- > Almacenes ya existentes inspeccionados mínimo dos veces en el año.
- > Almacenes recién creados inspeccionados mínimo una vez en el año.
- > 2.077 inspecciones y/o auditorías en Buenas Prácticas de Manufactura.
- > Consolidación del comité SISCA (Sistema de Seguridad y Calidad Alimentaria) en cada una de las dependencias.
- > 96% de las visitas realizadas por la autoridad sanitaria (225 en total) fueron favorables sin requerimientos que afecten la inocuidad de los productos.

Muestreo almacenes

- > 7.019 muestreos.
- > Estos análisis se realizaron en los laboratorios avalados por el Grupo Éxito y en el propio.

Sellos de calidad

- > Recertificación de las plantas de carnes frescas, pollos, carnes frías, pescadería y tamales de la Industria de alimentos en HACCP lo cual garantiza la continuidad del sistema de gestión de inocuidad.
- > Sello de calidad Fedegan para la planta de carnes frescas.
- > Certificado en ISO 9001 versión 2008 "Sistema de Gestión de Calidad" para el laboratorio de la Industria de alimentos.

Nuestra responsabilidad

Ofrecer productos frescos inocuos y nutritivos, comercializados en empaques que impacten cada vez menos el medio ambiente y fabricados por proveedores eficientes y eficaces que cumplen con la normatividad ambiental y buenas prácticas de fabricación

Retos 2011

Marcas nacionales

- > Evaluar el ciento por ciento de los proveedores nuevos de materia prima y producto terminado (nacional o marca propia) en el cumplimiento de los requisitos legales vigentes y requisitos técnicos.
- > Empezar a desarrollar el modelo de evaluación de proveedores bajo el esquema de Global Food Safety Initiative.

Cadena de abastecimiento

- > Auditar todas las dependencias de la compañía como mínimo tres veces al año para asegurar la calidad e inocuidad.
- > Implementar un programa de trazabilidad integral de la cadena productiva y de abastecimiento que permita desarrollar y ejecutar la recogida de producto no conforme.
- > Certificar los puntos de venta con el sello de calidad Fedegan en los formatos de hipermercado y supermercado (Éxito, Pomona y Carulla).

Marca propia

- > Apoyar a los proveedores de productos orgánicos Taeq de frutas y verduras en la certificación de su sistema productivo en BPA (Buenas Prácticas Agrícolas).
- > Incluir en los seguimientos y evaluaciones de los proveedores de marca propia, la evaluación de riesgos asociados con actividades, funciones, procesos, productos o proyectos.
- > Optimizar los empaques y etiquetas de productos marca propia Taeq.

Industria

- > Implementar el procedimiento de diseño y desarrollo de nuevos productos enfocado a garantizar el cumplimiento de los requisitos exigidos por el cliente.
- > Implementar el programa de trazabilidad en los proceso de fabricación.
- > Actualizar todas las etiquetas con el fin de dar cumplimiento al reglamento de rotulado y garantizar información confiable al consumidor.
- > Realizar análisis bromatológicos (proteína, grasa, carbohidratos, vitaminas y minerales) a los productos que requieran respaldo de propiedades nutricionales para garantizar la veracidad de la información.

Formación del recurso humano

- > 16 auditores formados en ISO 22000 "Sistema de Gestión de Inocuidad".
- > Formación de facilitadores en Buenas Prácticas Agrícolas bajo la orientación del Ministerio de Agricultura.
- > Patrocinio del precongreso de seguridad alimentaria como preámbulo al 2° Simposio Latinoamericano de Inocuidad con expertos en GFSI (Global Food Safety Initiative).

Laboratorio

Más de cien muestras de productos analizadas diariamente provenientes de las 11 plantas de la Industria, 55 almacenes y 20 proveedores externos.

Análisis practicados:

- 1 Físicoquímico
- 2 Microbiológico
- 3 Sensorial y de empaque



El equipo de trabajo del Grupo Éxito



En octubre de 2010 se firmó la
Convención Colectiva de trabajo entre
el Grupo Éxito y Sintracadenalco.



Ratificamos nuestro compromiso de continuar fortaleciendo las relaciones de confianza entre ambas partes, y por eso se firmó la nueva Convención Colectiva de Trabajo 2010 -2015.

En ésta decidimos revalidar los principios que rigen nuestras relaciones como el diálogo, el intercambio de información, la concertación de soluciones y la creación de un ambiente favorable para las partes en un clima de armonía, respeto, buenas relaciones que propicien un ambiente laboral que motive a los trabajadores, que contribuya a su bienestar y al crecimiento de nuestra empresa.

El acuerdo logra muchos avances en salud, educación, vivienda, bienestar y aspectos extralegales, alcanzando una de las mejores Convenciones Colectivas firmadas con la compañía.



Guillermo Palma Paredes
Directivo Nacional de
Sintracadenalco



Los empleados de los nuevos Éxito celebraron la apertura de sus almacenes.

El equipo de trabajo
del Grupo Éxito
está integrado por

62.796 personas



2009: 59.974 personas
Crecimiento: 4,7%

Centro de Distribución Las Vegas.

Empleados
directos



28.018

pagados por nómina.

Término
indefinido

21.935

Jornada
parcial

4.804

Tiempo
completo

17.131

Término
fijo

6.083

Empleados vincu-
lados a través
de operadores
de servicio



11.960

Mercaderistas, opera-
dor, vigilancia exter-
na, empaque, asea-
dor y cafetería.

Tarjeta Éxito: todos los empleados di-
rectos tienen contrato a término indefini-
do y trabajan en jornada completa.

Viajes Éxito: 119 personas están vincu-
ladas a través de una cooperativa de tra-
bajo asociado y uno directamente. Todos
trabajan en jornada completa.

Seguros Éxito: 81 empleados con contra-
to a término indefinido y 95 con contrato
a término fijo. Todos trabajan en jornada
completa.

Las construcciones
y adecuaciones de
almacenes generaron

7.260
empleos
temporales

Otros



22.818

Concesionarios, impulsa-
dor - promotor de pro-
veedor, contratistas.

Las alianzas aportan

916
directos

434
indirectos

1.785
empleos
adicionales

1 directo

119
indirectos

176
directos

TARJETA ÉXITO

VIAJES ÉXITO

SEGUROS ÉXITO



Empleados del Éxito Manizales.

Composición por regiones

Regiones	Directos	Indirectos	Otros	Tarjeta	Viajes	Seguros
Zona Bogotá	11.573	4.981	8.182	297	44	57
Zona Cali	2.341	1.194	2.802	143	13	16
Zona Costa	4.095	2.168	4.196	190	14	24
Zona Eje Cafetero	1.118	460	5.368	568*	7	9
Zona Medellín	7.533	2.533	1.214		32	63
Zona Santanderes	1.358	624	1.056	152	10	7
Total	28.018	11.960	22.818	1.350	120	176

Base: personal directo + indirecto + otros

*Eje Cafetero + Medellín

Durante el año fueron vinculadas
de manera directa

4.118 personas

2.842 de ellas pasaron de estar contratadas a través de operadores de servicio a disfrutar plenamente de todos los beneficios que la vinculación directa al Grupo Éxito les ofrece.

Nuevos empleos directos

Estaciones de servicio	9
Nuevos almacenes	321
Provenientes de almacenes Cafam	946
Cambio de contrato	2.842

El salario estándar de un empleado en el Grupo Éxito es

COP\$647.700

es decir, **1,26 SMLV**

Nuestros aliados (Tarjeta Éxito, Viajes Éxito y Seguros Éxito) pagan un **salario estándar promedio de \$737.083** lo que equivale a 1,43 SMLV.



2009: COP\$628.800
Crecimiento: 2,95%

Composición por género



Hombres
13.139



Mujeres
14.565

Base: personal directo

El salario promedio de los hombres en el Grupo Éxito es de \$1.006.361 y el de las mujeres \$792.007. No existe diferencia entre el salario de empleados hombres y mujeres en Tarjeta, Viajes y Seguros Éxito.

Empleo por categoría



Operativos
24.355
86,92%



15,4%



Administrativos
3.577
12,76%



3,3%



Directivos*
86
0,32%

Locales
81
94,2%



-1,05%

No locales
5
5,8%



20,8%



Directivos hombres
67
77,9%



8%



Directivos mujeres
19
22,1%



-12,64%

*El término directivo hace referencia a la población de la organización que se encuentra ubicada en niveles 1, 2 y 3 de responsabilidad definidos en la estructura. Los cargos que corresponden a estos niveles son: Presidente, Vicepresidentes, Gerentes Corporativos, Directores y Jefes de Distrito.

Porcentaje de rotación por sexo y edad

Rangos	Hombre	Mujer	Total general
Menor de 30 años	32,15%	32,17%	32,16%
Entre 30 años y 50 años	15,43%	16,24%	15,86%
Mayor de 50 años	11,97%	14,81%	13,38%
Total general	22,43%	22,13%	22,28%

La rotación promedio de nuestros aliados es de 24,9%.

El Grupo Éxito cuenta con políticas y manuales de selección, ascensos y traslados definidos y documentados en los que se da prelación a la contratación de residentes locales.

Para la contratación de extranjeros, la compañía se rige bajo la normatividad legal pertinente.



Empleados Éxito Palmetto en Cali.

¿Cómo evaluamos a nuestros empleados?

6.300 empleados recibieron la evaluación de desempeño, es decir, 22,1% de los empleados directos de la compañía.



2009: 90,4% personas
Crecimiento: -75%

2.500 personas de Cafam recibieron validación de desempeño por parte del empleador Cafam el cual se compartió con el Grupo Éxito como fuente de información.

10.060 personas se beneficiaron con el esquema de compensación variable. 34,92%.

Reto para 2011: Masificar el esquema de compensación variable asociado al desempeño.

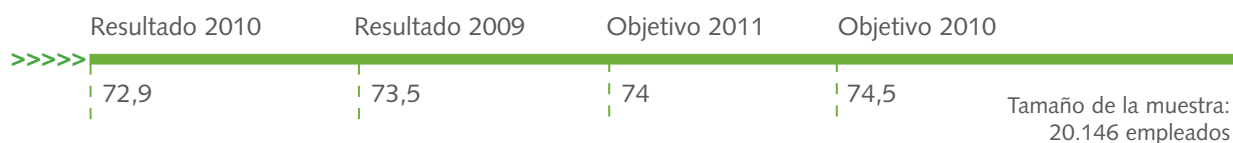
100% de los empleados directos de la Tarjeta Éxito con más de seis meses de antigüedad recibieron evaluación de su desempeño.

El 100% de los colaboradores de Viajes Éxito hacen parte del sistema SEDD (Sistema de Evaluación de Desarrollo y Desempeño) el cual se realiza anualmente.

El 100% de los asesores de Seguros Éxito recibió mensualmente una evaluación de su desempeño. Los cargos hasta el nivel de auxiliares se evaluaron semestralmente en su totalidad.

Medición de clima organizacional (Great Place to Work):

Evolución del índice de ambiente laboral



Crecimiento: -0,8%

Tras eventos de integración se considera normal las reducciones en el índice de clima laboral. Ante este resultado se plantearon 97 grupos de trabajo de los cuales 80 pertenecen a los almacenes. Allí se recogerán las opiniones, sentimientos y percepciones de estas personas y se establecerán unos planes de acción concretos que conduzcan a cumplir el objetivo de mejorar el índice de ambiente laboral compañía para alcanzar la meta de 74 en el 2011.

Formación y desarrollo

Las acciones formativas permitieron potenciar el liderazgo, al consolidar el conocimiento y la preparación del equipo de trabajo.

17,24

**horas de formación
al año por empleado**

(total horas formación/total población compañía)



2009: 14,52

Crecimiento: 18,7%

Programas de formación y desarrollo

Cultura corporativa

- > Inducción.
- > Proceso de entrenamiento.
- > Gestión del cambio.
- > Medición del clima organizacional.
- > Desarrollo de valores.
- > Programa de servicio superior.

Formación integral

- > Programa de Excelencia Comercial.
- > Fortalecimiento de competencias técnicas y de ley.
- > Programas externos y segundo idioma.
- > Escuela de riesgos.

Desarrollo organizacional

- > Programa de Habilidades Gerenciales (HAGE).
- > Programa Líderes Al Día.
- > Estrategia e Innovación para el *retail*.
- > Líder Coach.
- > Modelo de dirección, movilización y logro.
- > Certificación de Coaches internos.
- > De la mano con la gente.

	Directivos			Administrativos				Operativos			
	Grupo Éxito	Tarjeta	Viajes	Grupo Éxito	Tarjeta	Viajes	Seguros	Grupo Éxito	Tarjeta	Viajes	Seguros
Total horas	5,265	200	30	51,125	1,800	30	384	1'026.302	2.000	265	2.200
Promedio	61,2	28,57	10	14,29	50	15	24	17,35	2,34	2,3	14,7



253
personas

participaron en programas
de **formación externa**.

9 **profesionales**
obtuvieron du-
rante 2010 períodos de
licencia para formación
en el exterior.

Retos del proceso de formación integral y desarrollo organizacional en 2011

- > Fortalecer el Programa de Inducción Corporativa.
- > Desarrollar un programa técnico especializado para todos nuestros cajeros y para el negocio de frescos.
- > Consolidar la estrategia de formación de Semilleros en almacenes, centros de distribución e industria.
- > Gestionar los Planes de Carrera y Planes de Sucesión de nuestros empleados.
- > Desarrollar la competencia corporativa "vive los valores del Grupo Éxito".
- > Diseñar e implementar la metodología virtual para el aprendizaje.
- > Dar continuidad al proceso de Transformación Cultural hacia el Servicio Superior.
- > Fortalecer las habilidades comerciales en nuestros vendedores.
- > Acompañar el equipo de trabajo en la implementación de la nueva estructura por procesos y el proyecto de excelencia organizacional.

Oportunidades para la juventud

Trabajar y poder estudiar

“Es la primera vez que trabajo y he ido aprendiendo paso a paso cómo hacerlo”.

Anderson Jiménez, miembro de la Cooperativa Futuro. Presta sus servicios en Éxito Unicali.

4.196 asociados
a las Cooperativas
Creser, Nacer y
Futuro.



2009: 3.275 asociados
Crecimiento: 28,1%

Las Cooperativas
lograron ingresos
por valor de
COP\$19.516 millones.



2009: 19.653 Crecimiento: -0,6%

Total horas
de capacitación
al año: **229.661**



2009: 99.942
Crecimiento: 129%

Compensación
promedio de
un empacador
es **1.51 SMLV**



2009: 1.51
Crecimiento: 0%

Perfil del asociado: los jóvenes asociados a las cooperativas son estudiantes entre los 18 y los 23 años, con actitud de servicio y disponibilidad para trabajar seis (6) horas en bloque todos los días. Gracias a las cooperativas pueden comenzar a trabajar mientras estudian.

Servicios prestados al Grupo Éxito

- > Empaque.
- > Administración y movilidad de carros de mercado y canastillas.
- > Chequeo de precios.
- > Distribución de publicidad.
- > Apoyo en actividades comerciales.
- > Servicio de cargue y descargue.
- > Domicilios.
- > Mensajería interdependencias.
- > Reciclaje.

Otros servicios

- > Trámites de matrículas para motos.
- > Diligencias personales.

Jóvenes talentos internacionales CASINO

Este programa brinda la oportunidad a jóvenes pertenecientes a las empresas que forman parte del Grupo Casino en todo el mundo, para que se postulen y después de ser evaluados bajo estrictos estándares de trayectoria laboral, sean seleccionados para trabajar en Casino, Francia, durante dos años en misiones que les permitirán fortalecerse profesionalmente.

Programa para población vulnerable

La inclusión laboral de población vulnerable es una práctica de la compañía transversal a varias áreas y negocios y con impacto en todo el territorio colombiano.

Formas de vinculación

- > Vinculación directa.
- > Vinculación indirecta.
- > Contrato de aprendizaje.

Beneficiarios

- > Desmovilizados y sus familias.
- > Víctimas de la violencia.
- > Desplazados.
- > Discapacitados.
- > Jóvenes en alto riesgo.

Cobertura nacional
Barranquilla,
Bogotá,
Bucaramanga,
Cali y Medellín

“En verdad estos proyectos sí valen la pena, no hay que olvidar la juventud de los barrios marginados que de pronto no tienen las oportunidades que tenemos nosotros hoy en día”.

Participante del programa

362 personas
participaron
del programa
en 2010



2009: 328
personas
Crecimiento:
10,3 %

Entidades aliadas

- > Alta Consejería para la Reintegración Económica y Social
- > Alcaldía de Medellín
- > Portafolio verde
- > Gente estratégica
- > Teletón
- > Manpower
- > Cooperativas Creser, Nacer y Futuro
- > Fundación Bosconia
- > Fundación Héroe Camina
- > Comité de Rehabilitación
- > SENA
- > Eficacia
- > Sodexo
- > Agencia de Cooperación Internacional de Japón



FELIPE GARCÉS

Jefe de distribución textiles



CAMILO ÁNGEL

Promoción Inmobiliaria



DIEGO ÁLVAREZ

Analista de Control de Gestión



JULIO BOTERO

Negociador Marca Propia

Perfil de los participantes

- > 25 a 28 años.
- > Dos años en la compañía.
- > Manejo avanzado de herramientas informáticas.

- > Profesional graduado con especialización terminada, en curso o planeada.
- > Alta capacidad analítica.

- > Bilingüe en inglés y nivel medio avanzado en un tercer idioma.
- > Potencial de liderazgo.
- > Alto impacto e influencia.

10 cupos internacionales
4 otorgados a colombianos

Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

Comités paritarios de salud ocupacional (COPASO)

Todos los empleados directos del Grupo Éxito pueden participar en la elección de los COPASO. Los seis comités actuales entraron en vigencia en agosto de 2010 y se distribuyen así:

- > Comité Centro: representa a 11.840 empleados.
- > Comité Antioquia: representa a 7.356 empleados.
- > Comité Costa: representa a 4.095 empleados.
- > Comité Sur-Occidente: representa a 2.661 empleados.
- > Comité Santanderes: representa a 1.013 empleados.
- > Comité Eje Cafetero: representa a 1.074 empleados.

Comité líder de salud integral

Además de los Copaso zonales, cada centro de trabajo cuenta con un comité líder de Salud Integral que gestiona el control de los riesgos laborales.

- > Se reúne cada dos meses.
- > En total funcionan alrededor de 330 comités, incluyendo las dependencias Cafam.
- > 1.992 personas hacen parte de los Comités Líderes de Salud Integral.

Índices de ausentismo y porcentaje de víctimas mortales

Eventos por accidente de trabajo	2.204
Días perdidos por accidente de trabajo	7.780

Eventos por enfermedad profesional	17
Días perdidos por enfermedad profesional	224

AT: Accidente de trabajo EP: Enfermedad profesional	Severidad		Frecuencia	
	AT	EP	AT	EP
	28,73	0,82	8,14	0,06

Víctimas mortales: 0,0036%.

Cultura del autocuidado

Con este programa cada empleado maneja de manera adecuada el riesgo y así minimiza el ausentismo por accidente de trabajo o enfermedad profesional. Se realizan actividades como:

- > Programa Cero accidentes.
- > Divulgación de estándares de seguridad por oficio: actualmente se tienen 47 estándares aplicables a diferentes áreas de la compañía.
- > Inspecciones de seguridad.
- > Construcción de panoramas de factores de riesgo.
- > Campañas para la divulgación y estimulación en la realización de pausas activas.

Derechos fundamentales en el trabajo

Derecho a la libre asociación y a la negociación colectiva

El Grupo Éxito reconoce y respeta el derecho de los trabajadores a asociarse colectivamente en organizaciones de su elección. No contempla restricciones frente a las preferencias de asociación ni identificó en el curso del año actividades en las que este derecho pudiera correr riesgos.

El 6 de octubre se firmó la Convención Colectiva de Trabajo entre Almacenes Éxito S.A. y la Organización Sindical Sintracadenalco, que tendrá vigencia entre noviembre de 2010 y noviembre de 2015. Algunos beneficios acordados fueron:

- > Prima de operación en puestos de pago.
- > Prelación de líneas de sucesión para ascensos.
- > Bonificación por reemplazos en cargos superiores.
- > Salario de enganche superior al SMLV.
- > Auxilio de transporte para turnos especiales.
- > Auxilio de alimentación por jornadas extendidas.
- > Soluciones educativas para hijos.
- > Préstamos de vivienda.
- > Auxilio para club vacacional.
- > Dotación de botiquines en todas las dependencias.
- > Auxilio de anteojos.

En 2011 se explorarán alternativas sobre programas complementarios al Plan Obligatorio de Salud POS.

> Se firmó el Pacto Colectivo que tendrá vigencia hasta el 2013.

> **Empleados sindicalizados:** 509
> **Empleados beneficiarios del pacto colectivo:** 679

> Plan de formación sindical:

Tres cursos de formación anual por dos años con licencias remuneradas para asistentes y facilidades para programar turnos.

Derecho a la no discriminación

El Grupo Éxito en su política interna, desde el Código de Buen Gobierno, establece parámetros para evitar cualquier tipo de discriminación. El Reglamento Interno de Trabajo incluye un capítulo especial sobre "acoso laboral" que busca proteger al empleado ante situaciones que pongan en riesgo su dignidad. El área de Recursos Humanos vigila de manera permanente las relaciones de trabajo en cada una

de las dependencias y toma las medidas necesarias en caso de presentarse algún comportamiento en este sentido. Durante el año no se registraron incidentes de discriminación en el trabajo por motivos de raza, sexo, religión, opiniones políticas, procedencia o extracción social. No realizamos operaciones en las que se identifiquen riesgos de ser violatorias de los derechos de los indígenas.

Abolición del trabajo infantil

La abolición y prohibición del trabajo infantil es un imperativo dentro de nuestra actividad diaria. En 2010 no se presentaron incidentes de explotación infantil.

En el año 2011 buscaremos el compromiso formal de todos nuestros proveedores para dar cumplimiento a este mandato en la cadena de valor.

Derecho a la libertad de elección de profesión u oficio

El Grupo Éxito fortalece las competencias y habilidades de sus empleados con acciones formativas para que las elecciones tomadas en el curso de sus carreras profesionales sean acertadas y contribuyan al desarrollo de sus talentos y a la productividad de la empresa.

No se presentaron en 2010 riesgos de trabajo forzado o no consentido.

Derecho a la información

Es imperativo para el Grupo Éxito que sus empleados conozcan primero los cambios y las novedades de la compañía. Por eso existen medios permanentes de comunicación y se realizan actividades extraordinarias cuando es necesario.

Existe como práctica informar y comunicar de manera veraz, completa y oportuna a los directivos del sindicato y/o empleados, los cambios organizacionales que puedan afectarlos pero no está estipulado de manera formal el número de días para estos preavisos.

Cualquier empleado puede dirigirse a la Junta Directiva para solicitar información o elevar sus peticiones o inquietudes a través de correos electrónicos por medio de los jefes inmediatos o en los buzones de quejas y sugerencias de almacenes y sedes administrativas.

En el 2010 no se presentaron recomendaciones o indicaciones por parte de los empleados relacionados con el desempeño económico, ambiental o social.

GRUPO ÉXITO

El Grupo Éxito entregó **beneficios económicos y sociales** a su equipo de trabajo por valor de

COP\$39.453 millones

67.075 personas beneficiadas.

164.413 beneficios

entregados de manera directa, representados en subsidios, auxilios, aguinaldos, becas, bonificaciones, primas y bonos.

El **valor del ahorro** en el año por descuentos otorgado a los empleados en compras en los almacenes es de

COP\$6.199 millones

FUTURO

El Fondo Mutuo de Inversión FUTURO cuenta con **19.112 asociados, 86,91% de los empleados directos.**

Aporte del Grupo Éxito por valor de

\$2.730 millones

Incremento de 15% con relación a 2009.

Los afiliados realizaron ahorros por valor de

COP\$6.581 millones

COP\$4.287 millones

fueron los rendimientos entre enero y diciembre, equivalente a una rentabilidad para el afiliado de 20,65%.

El aporte de la compañía es de **50% de lo ahorrado por el empleado** hasta por un valor de **COP\$16.250 quincenales**

ALIADOS

Tarjeta Éxito

COP\$38.167 millones

en beneficios económicos a sus empleados directos e indirectos representados en salarios, primas extralegales, bonificaciones por antigüedad, descuento en seguros, planes de salud complementarios, crédito para vivienda, vehículo, consumo, calamidad y estudio.

Viajes Éxito

COP\$3.036 millones

representados en salarios, primas extralegales, bono educativo, auxilios y tiquetes aéreos.

Seguros Éxito COP\$8 millones

en auxilio nacimiento hijo o aborto, estudio empleados o hijos, funerario, lentes, lactancia y matrimonio.

PRESENTE

El Fondo de Empleados PRESENTE entregó beneficios económicos y sociales a más de

111.000 personas.

**28.000
asociados,**

100% de los empleados directos.
Inversión en programas sociales
por más de

COP\$4.000 millones.

RECREACIÓN

COP\$1.567 millones

en construcción y remodelación
de centros vacacionales.

Más de 11.617 personas

entre asociados y familiares disfrutaron
los 6 centros vacacionales.

SUBSIDIOS

COP\$341 millones
en actividades educativas.

COP\$617 millones

a 1.462 personas, para situaciones
de calamidad, enfermedad y discapacidad.

COP\$104 millones para el programa Talentos
y participación en festivales y salones de artistas.

CRÉDITOS

A través de seis
líneas y con tasas
reducidas por
**COP\$75.662
millones.**

Con la línea de crédito Mi Compra
nuestros empleados adquirieron
productos en los almacenes del
grupo por **COP\$5.798 millones.**

**Más de COP\$7.921
millones** entregados
mediante el Plan Mi Casa
a 521 familias.

AHORROS

Ahorros voluntarios
por más de

COP\$42.500 millones.

Rendimientos de ahorros
por valor de

COP\$3.735 millones.

Ahorros obligatorios por COP\$30.357 millones.

SEGURIDAD

**24.169
asociados**

están protegidos con el
Seguro Vida Presente.

Más de 3.000 personas entre asociados y sus fami-
lias cuentan con servicios especializados en salud y en
Seguros Educativos, Vida, Hogar y Vehículo.

Subsidio de pólizas de protección a los ahorros
y deudas de los asociados por **\$342 millones.**



**motivos
para
SONREÍR**

Esta es la campaña que resalta
todas las actividades de
beneficio para los empleados.

Los proveedores del Grupo Éxito



Cadena
de **abastecimiento**
responsable

“

La labor que hace la Promotora de Comercio Social acompañando estas pequeñas empresas para que ingresen al Grupo Éxito es ardua. El Éxito ha abierto las puertas y la mente a este mundo social y nos da la mano para que sean productos competitivos y bien presentados.

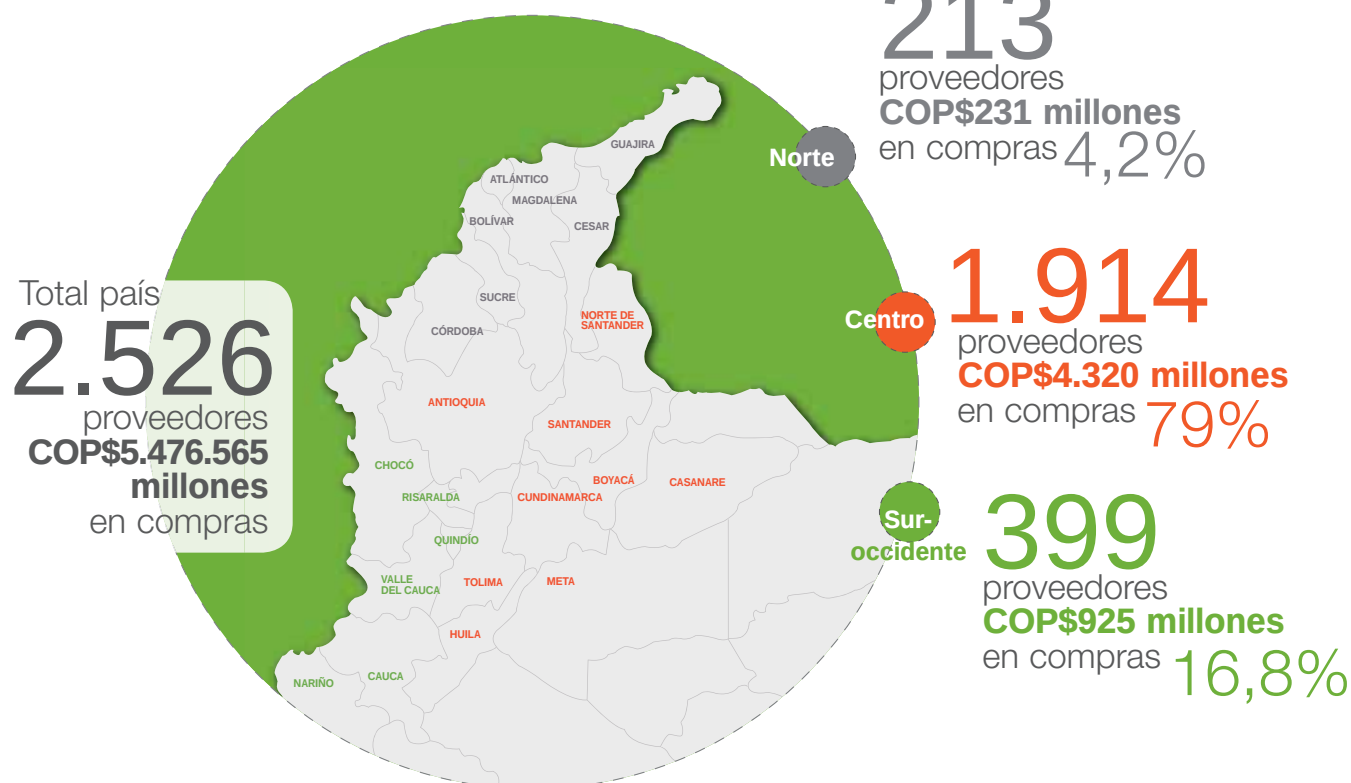
”

Ana Karin Molina,
Directora ejecutiva.
Promotora de Comercio Social.



Los productores textiles
acompañan al Grupo
Éxito desde sus inicios.

Vendemos productos de **todo el país**



¿De dónde vienen los productos que vende el Grupo Éxito?

	Cantidad de proveedores				Participación en compras			
	2009	%	2010	%	2009	%	2010	%
Nacionales	2.281	92	2.526	89	5.162.010	96	5.476.565	95.3
Importados	189	8	307	11	225.868	4	274.988	4.7
Total general	2.470	100	2.833	100	5.387.877	100	5.751.554	100

Cifras en COP\$ millones

¿Cuántos proveedores pyme venden sus productos en nuestros almacenes?

	Cantidad	Participación	Compras COP\$millones	Participación
Pymes	2.420	85,4%	1.154.343	20,07%
Otros proveedores	413	14,6%	4.597.210	79,93%
Total general	2.833	100%	5.751.554	100%

Los resultados del estudio Quality Service Audit (QSA) realizado entre 468 proveedores arrojaron en 2010 un índice de satisfacción de servicios de **3.86/5.00**, un índice de lealtad en nuestros proveedores de **4.15/5.00** y un índice de recomendación de **4.49/5.00**.

88,8% de nuestros proveedores se encuentran vinculados al sistema de transmisión electrónica de datos EDI, lo que representa ahorros hasta de 90% en tiempos y procesos operativos.

Reconocemos el esfuerzo de nuestros socios comerciales **Concurso Proveedores de Éxito**

¿Qué se busca con este concurso?

- > Fortalecer la relación comercial con nuestros proveedores.
- > Mejorar la cadena logística de suministro.
- > Incrementar los canales de comunicación a través de la tecnología.
- > Premiar la innovación comercial en nuestros proveedores.
- > Proponer y mantener un surtido eficiente.

¿Cuáles son los criterios de selección?

Innovación

- > Lanzamiento de productos o conceptos exitosos.
- > Procesos logísticos eficientes.
- > Empaques de producto.
- > Mejoras al medio ambiente.
- > Actividades comerciales exitosas.

Cadena de abastecimiento y uso de herramientas tecnológicas

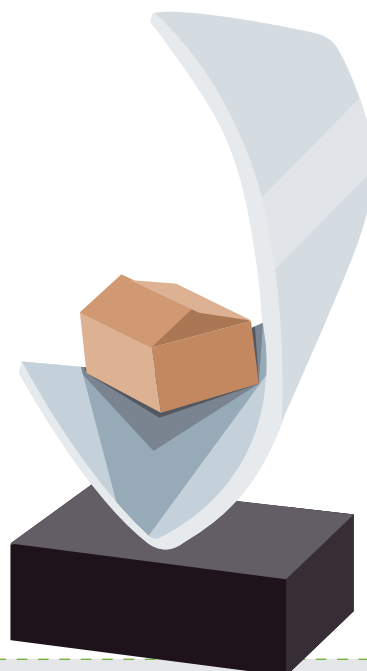
- > Reducción de rupturas de inventario.
- > Avances en el uso de las herramientas tecnológicas.

Relación y activa participación comercial

- > Participación del proveedor en eventos de la organización.
- > Disposición y apertura para apoyar iniciativas.

Preocupación por mantener y proponer surtidos eficientes

- > Depuración y búsqueda del surtido adecuado.



¿Quiénes fueron los ganadores 2010?

Premio "Proveedor de Éxito":

Mejor proveedor del año

INDUSTRIAS HACEB

(Copacabana, Antioquia)

Premio "Pyme con Éxito"

Mejor pequeña y mediana industria

PRODUCTOS DE ANTAÑO

(Bogotá, Cundinamarca)

Premio Proveedor Productos
de Gran Consumo

BIMBO DE COLOMBIA

(Empresa multinacional)

Premio Proveedor Productos Frescos

HUEVOS SANTA REYES

(Bogotá, Cundinamarca)

Premio Proveedor Productos Textiles
y Hogar

INDUSTRIAS CANNON

(Barranquilla, Atlántico)

Premio Proveedor Entretenimiento
y Electrodomésticos

ORGANIZACIÓN CARVAJAL

GRUPO NORMA

(Cali, Valle)

Premio Proveedor Desarrollo Sostenible

PROMOTORA DE COMERCIO SOCIAL

(Medellín, Antioquia)



Ceremonia de entrega a los directivos de Haceb del premio Proveedor Éxito 2010.

Apoyamos el desarrollo económico, social y técnico de pequeños proveedores

Fortalecemos núcleos productivos en varias regiones del país.



Compra directa y asistencia técnica a pescadores artesanales:

- > Asociación de Pescadores Artesanales de los departamentos de **Magdalena y La Guajira**: 180 familias, 900 personas.
- > Cooperativa de pescadores artesanales de las cuencas de los ríos **Anchicayá y Cajambre** en el **Valle de Cauca**: 222 familias, 1.100 personas.
- > Asociación de Pescadores del **Pacífico**: 150 familias, 1.500 personas.
- > Asociación productora y comercializadora de productos acuícolas y pesqueros del municipio de **Silvia, Cauca**: 300 familias, 1.500 personas.
- > Cooperativa Integral de Piscicultores Zulianos Sin Fronteras Ltda.: 27 familias, 110 personas.

El Grupo Éxito ofrece apoyo técnico en las prácticas de captura y manipulación de las especies comercializadas, en adecuación de estanques, siembras programadas, alimentación, manejo poscosecha, fortalecimiento empresarial, organizacional y financiero.



2009: 1.770 personas
Crecimiento: 188%

Total personas beneficiadas: 5.110.



Alianza con la Corporación Colombia Internacional (CCI) para el fortalecimiento de cooperativas productoras de frutas y verduras.

Beneficia a pequeños agricultores ubicados en zonas de alto potencial productivo afectadas por la violencia, el desplazamiento forzoso o la presencia de cultivos ilícitos. Las compras del Grupo Éxito representan 95% de las ventas de la CCI.

- > **Horticauca**: 125 productores de tomate en Cauca.
- > **Aranzazu**: 40 productores de granadilla de Caldas.
- > **Asobaicotol**: 40 productores de bananito bocadillo, gulupa y pitahaya de Tolima.
- > **Mangocol**: 350 productores de mango y tangelo de Cundinamarca.
- > **Frupal**: 70 productores de aguacate de Tolima.
- > **Granhass**: 420 productores de aguacate en Popayán.
- > **Citricauca**: 120 productores de naranja en Antioquia y Caldas.
- > **Asofresag**: 40 productores.

Total productores beneficiados: 1.205.



Apoyo a microempresarios a través de la Promotora de Comercio Social:

- > COP\$9.043 millones se compraron a pequeñas unidades productivas a través de la Promotora de Comercio Social en 2010.
- > Las ventas al Grupo Éxito representan 71,66% del total de las ventas de la Promotora.
- > Productos alimenticios, textiles y de entretenimiento elaborados en 17 departamentos tuvieron acceso a mercados masivos.

La Promotora de Comercio Social asesora en diseño, empaque, costos, obtención de licencias, cierre de ventas, código de barras, control de calidad y apoyo en el punto de venta.

Total microempresarios beneficiados: 429.



Cientos de familias campesinas de Colombia venden sus productos a nuestros almacenes.



Programa de ganadería sostenible y ecológica y compra directa de ganado en pie.

- > Cubrimiento: zonas productoras de los departamentos de Atlántico, Córdoba, Bolívar, Cesar y Meta.
- > Compromiso de no emplear menores de 16 años en trabajos de producción.



2009: 600 familias
Crecimiento: 16%

Total beneficiarios: 700 familias ganaderas y sus empleados.



Compra de huevos orgánicos para la protección de la niñez.

- > Unidad productiva de la Fundación de Prevención Infantil del Instituto de las Hijas de los Sagrados Corazones de Jesús y de María en la vereda El Perico, de Sibaté, Cundinamarca.

Total beneficiarias: 130 niñas huérfanas en condición de extrema de pobreza.



Exportación de banano colombiano a través de la oficina de compras para las Américas del Grupo Casino.

- > Compras a pequeños agricultores de 16 fincas en Magdalena.
- > 448 contenedores de banano *premium* exportados en el año.
- > Inversión de más de USD4.000.000.
- > Se distribuirán en almacenes del Grupo Casino en Francia.

Total beneficiarios: 250 pequeños agricultores.



Los proveedores de Didetexco, filial textil del Grupo Éxito

“Mi experiencia con todos los proveedores colombianos con quienes hemos trabajado para Esteban Cortázar con Éxito ha sido magnífica. Todos han mostrado un increíble interés y profesionalismo en obtener la máxima perfección y calidad que yo he pedido para mi colección. Ha sido verdaderamente una gran experiencia para mí poder trabajar con los confeccionistas, textiles y proveedores colombianos”.

Diseñador Esteban Cortázar

Programas de tecnificación

Capacitación en calidad, productividad y logística

Aliados:

- > Secretaría de Productividad y Competitividad de la Gobernación de Antioquia.
- > Fomipyme (Fondo de la Modernización de las Pequeñas y Medianas empresas del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo).
- > Corporación Industrial Minuto de Dios.

Resultados:

- > Disminución de los índices de no calidad en cerca de 50%.
- > Mejora de la eficiencia en 10%.
- > Disminución de tiempos de entrega en 20%.

86 talleres beneficiados.

Programa para el Desarrollo Empresarial (PRODES)

Aliado: Asociación Colombiana de Pequeños Industriales, ACOPI.

Objetivo: Mejoras en la capacidad negociadora, competitividad y productividad.

Impacta a 19 talleres y 18 procesadores externos.

Financiación para la tecnificación de sus plantas

- > Préstamos por cerca de COP\$560 millones.

Evaluación de calidad de materias primas

Aspectos evaluados:

- > Calidad del producto.
- > Servicio posventa.
- > Cumplimiento de políticas de reclamos.

Proveedores mejor calificados: Corbeta, Tejilar, Textiles Prisma, Colte punto, Textilia, Avantex, Fábrica Lafayette, Pizantex.

Perfil

Micro y pequeñas empresas (75%).

- > Proveedores de insumos y materias primas.
- > Servicios de corte, bordado, estampado, fusonado.
- > Talleres de confección.
- > Lavanderías.

Empleos formales generados

Aproximadamente 10.114 en las micro y pequeñas empresas proveedoras de Didetexco. De éstas 3.500 son mujeres madres cabeza de familia. Participan en los procesos de corte, bordado, estampado, fusonado, lavandería y manualidades.



2009: 7.000

Crecimiento: 44%

La Industria de alimentos del Grupo Éxito 30 años de historia

Altos estándares de calidad

- > HACCP (Análisis de Peligros y Puntos críticos de Control): las planta de carnes frescas, pollos, carnes frías, pescadería y tamales están recertificadas hasta mayo de 2011, lo cual garantiza la implementación del sistema de gestión de inocuidad.
- > BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) para todas las plantas.
- > ISO 9001 versión 2008 "Sistema de Gestión de Calidad" para el laboratorio de la Industria.
- > Sello de Calidad en Carne de Res del proceso otorgado por SGS, y respaldado por la Federación Colombiana de Ganaderos Fedegan, para la planta de desposte y empaque de carne de res. Garantiza el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual técnico del sello de calidad de la carne bovina colombiana, distinción en calidad y homogeneidad del producto.
- > Certificación de productos *kosher* para el consumo de la comunidad judía.

600 proveedores en 16 plantas de producción, en su mayoría empresas familiares y personas naturales. Algunas de ellas han crecido gracias a su relación comercial con esta industria de alimentos

Clientes externos: restaurantes, hoteles, clubs y otros.

Cifras de producción

Planta **cárnicas**

aproximadamente



17 t semanales

Planta **delicias**



10,5 t diarias

Planta **carnes rojas** (carnes frescas)



16 t diarias

Planta **panadería**



18 t diarias

Planta **gourmet**



550 kg diarios

Planta **pollos**



5 t diarias

Los accionistas e inversionistas del Grupo Éxito

“

Estamos muy contentos con nuestra inversión en la compañía así que esperamos seguir recibiendo muy buenas noticias. Muy bueno escuchar los avances en los temas estratégicos más importantes del Grupo Éxito y cómo está el mercado hoy.

Family Office Chile

”



Las reuniones de la asamblea de accionistas permiten que todos conozcan las decisiones de la compañía.

> **La relación con accionistas e inversionistas en 2010 fue proactiva,** con gran visibilidad en los mercados externos y un aumento de la base de fondos de inversión extranjeros que en los últimos cinco años ha evolucionado de 2 a 160.

> Todo esto, motivado no sólo por los resultados financieros sino por la participación del Grupo Éxito en el desarrollo económico del país.

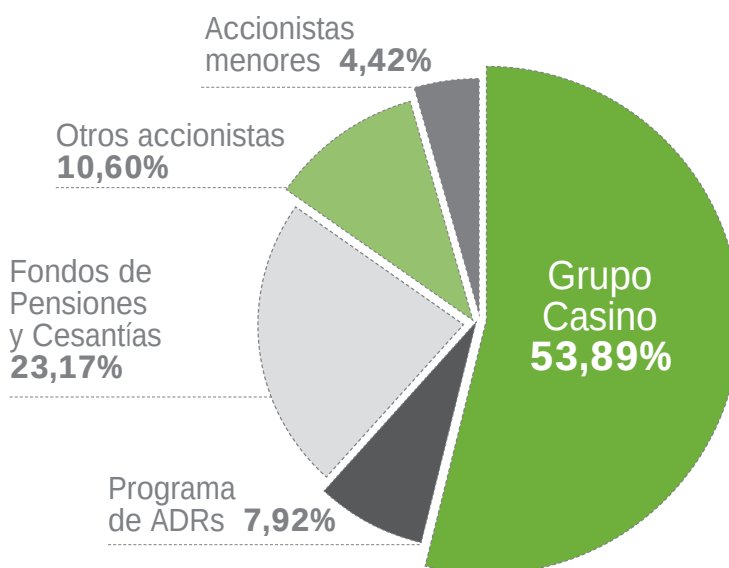
> En todos los contactos con inversionistas se destina un espacio para informar las **acciones de desarrollo sostenible del Grupo.**

Todos los accionistas pueden informar a la junta directiva cualquier duda, inquietud, queja o reclamo relacionados con el efectivo cumplimiento de los códigos de buen gobierno corporativo.

Por estatutos, la junta directiva debe considerar las propuestas que plantee un número plural de accionistas que represente, cuando menos, 5% de las acciones suscritas y responderlas por escrito a quienes las hayan formulado, indicando las razones que motivaron las decisiones.

Durante el transcurso del año 2010 no se presentaron recomendaciones o indicaciones por parte de accionistas minoritarios relacionados con el desempeño económico, ambiental o social.

Composición accionaria Almacenes Éxito S.A.



Asambleas de accionistas

19 de marzo

Reunión ordinaria

- > Aprobación del Informe de gestión de la junta directiva y de la presidencia.
- > Aprobación de los estados financieros individuales y consolidados con corte a 31 de diciembre de 2009.

- > Reforma parcial de los estatutos sociales.
- > Autorización para efectuar apropiaciones de las utilidades líquidas, para donar COP\$2.000.000.000 a personas, entidades o programas de beneficio común.

11 de octubre

Reunión extraordinaria

- > Elección de los miembros independientes y no independientes de la junta directiva para el período estatutario que vence en marzo de 2012.

24 de mayo

Reunión extraordinaria

- > Aprobación de los estados financieros extraordinarios que sirvieron de base para el proyecto de fusión por absorción entre Almacenes Éxito S.A. y Carulla Vivero S.A.
- > Aprobación del compromiso de fusión entre Éxito y Carulla.
- > Aprobación de la relación de intercambio accionario para la fusión.
- > Autorización al representante legal para suscribir el Compromiso de Fusión por absorción.

Relación con accionistas e inversionistas

VISIBILIDAD
TRANSPARENCIA
CONFIANZA

Reuniones privadas

14 reuniones y conferencias en las instalaciones del Grupo Éxito para compartir los aspectos más relevantes de la organización con fondos de inversión, analistas de mercado y comisionistas de bolsa.

Road shows

Dos *Non deal road shows* o encuentros con inversionistas en los cuales participaron el Presidente Ejecutivo, el Vicepresidente Financiero y el Director de relación con inversionistas. Se visitaron de manera directa los inversionistas actuales y potenciales en Londres, París, Nueva York y Boston.

Presentación de resultados trimestrales

Cinco teleconferencias anunciadas con 15 días de anticipación para presentar los resultados trimestrales de primera mano a la comunidad inversionista. Una teleconferencia con periodistas.

Asamblea general de accionistas

Una reunión ordinaria: anual (19 de marzo).
Dos reuniones extraordinarias:
(24 de mayo y 11 de octubre de 2010).

Visitas a oficinas del grupo

Visitas de posibles inversionistas para compartir estrategias de crecimiento y resultados financieros recientes.
20 visitas de fondos de inversión y analistas de mercado atendidas.

La comunidad y el Grupo Éxito



Respeto
por el **entorno**



Nutrición
de la **primera**
infancia



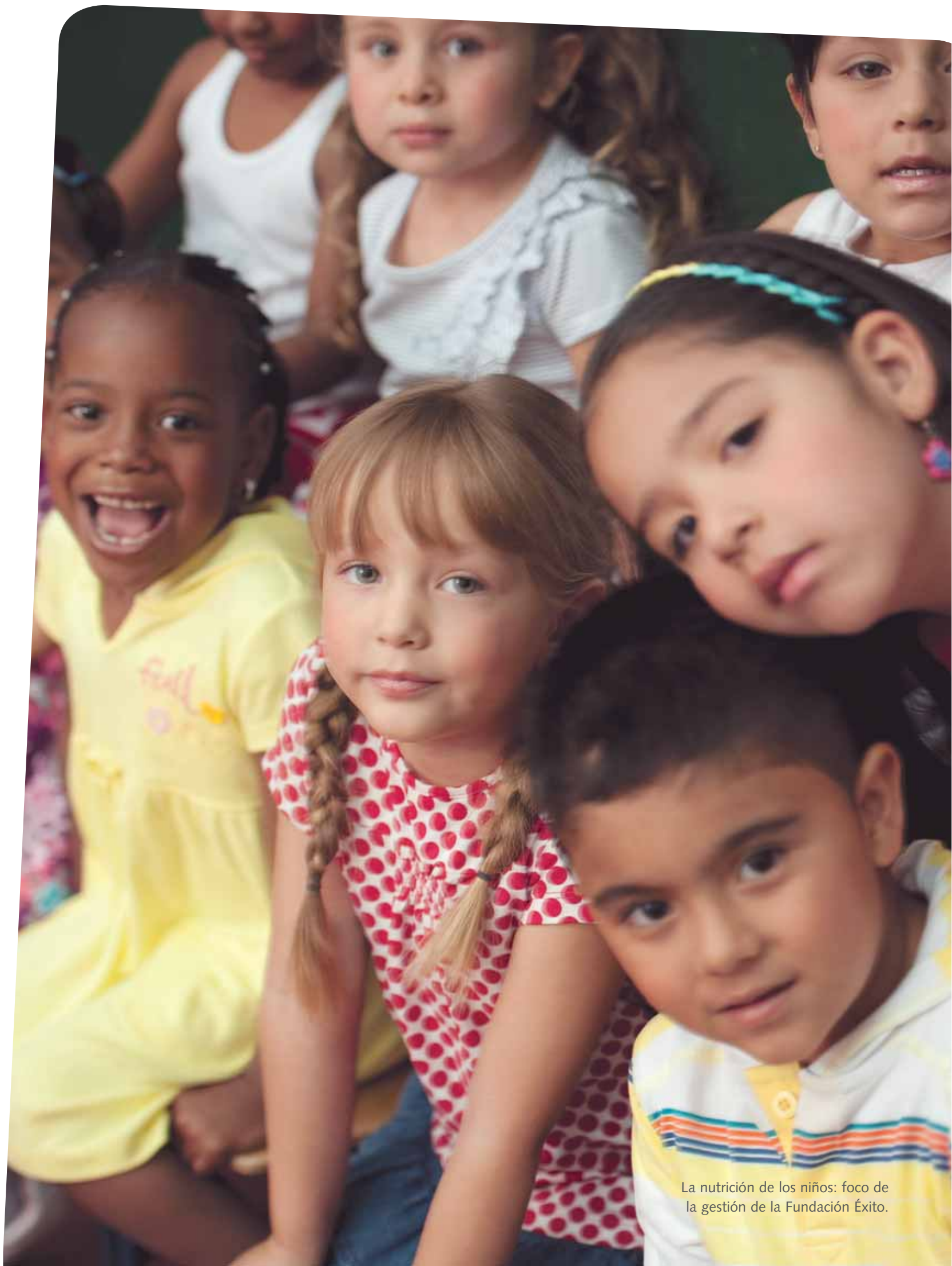
Cuando la Fundación Ayuda a la Infancia Hogares Bambi en Bogotá decidió pasar el proyecto 'Alimentando el futuro', pretendió favorecer el crecimiento en talla y peso de nuestros niños y niñas y mejorar procesos cognitivos y habilidades motrices ya que la mayoría de nuestra población presenta estas carencias nutricionales. Para esto requeríamos brindar una alimentación adecuada, especialmente en la compra de los suplementos y las leches de fórmula que requieren los menores de un año. Hoy podemos cumplir a cabalidad este objetivo gracias a la ayuda en alimentos de primera calidad que la Fundación Éxito nos brinda. No sólo es la donación de alimentos sino el seguimiento oportuno que realizan las profesionales de la Fundación Éxito para que la inversión genere impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros niños y niñas.

También nos hemos favorecido de capacitaciones oportunas, claras y enriquecedoras para el profesional que maneja el área nutricional.

Como Directora de la Fundación agradezco de manera sincera el aporte porque veo en el diario vivir cómo nuestros niños y niñas modifican hábitos alimentarios, mejoran su talla, tienen curvas ascendentes de crecimiento y logran escalas de desarrollo con perfiles adecuados a su edad.

Olga García, Directora Fundación
Ayuda a la Infancia Hogares Bambi





La nutrición de los niños: foco de la gestión de la Fundación Éxito.

Buenos vecinos

Estudios de aproximación a las comunidades

En 2010 se realizaron cuatro estudios socio-culturales de aproximación, para evaluar la posibilidad de desarrollar proyectos en las ciudades de Bogotá, Cali, Yopal y Envigado.

Los estudios buscan conocer en profundidad las comunidades que nos reciben, para:

- > Ser respetuosos de su identidad.
- > Potenciar las oportunidades de progreso.
- > Llegar con soluciones a las necesidades detectadas.

Bajo el estándar de cumplimiento ISO 20252:2006, las investigaciones muestran un panorama completo de los habitantes de la zona en cuanto a sus características demográficas y describen aspectos antropológicos del entorno como hábitos, roles, gustos, intereses, tradiciones, religión, necesidades y perspectivas.

Las expectativas asociadas a nuestra llegada a estas comunidades, en general hacen referencia a:

- > Posibilidad de encontrar nuevos y variados productos.
- > Mayor calidad en el servicio.
- > Mejores precios.
- > Satisfacción a necesidades de esparcimiento.
- > Oportunidades de crédito.
- > Garantía de calidad de los productos.
- > Seguridad en los puntos de venta.

La metodología de las investigaciones incluye:

- > Visitas a hogares.
- > Sesiones de grupo.
- > Entrevistas en profundidad.
- > Investigación de fuentes secundarias.
- > Búsqueda de tendencias (*trend tour*).
- > *Consumer walks* (conversaciones con consumidores habituales).

En nuestras construcciones buscamos desarrollar espacios amigables con la comunidad y hacer uso de equipamientos de valor social.

Vinculamos a las comunidades desde la etapa de construcción, escuchamos sus inquietudes ante las obras desarrolladas por nosotros y generamos empleo para la zona. Invitamos a los habitantes y productores de la región a hacer parte de los empleados y proveedores del nuevo almacén. Cuando se trata de comunidades vulnerables iniciamos programas con la Fundación Éxito y las organizaciones sociales de la zona.

Ejemplos:

- > Presentación en Pereira de los dos proyectos adelantados con representantes de la administración municipal.
- > Solución de las inquietudes de la comunidad y de la administración de Armenia sobre el momento de la llegada de la marca Éxito.
- > Manejo de inquietudes de los vecinos de Cedritos en Bogotá ante posible construcción de un almacén.

Cifras.
Página 25,
Comunicación
con nuestros
grupos
de interés.



Éxito se preocupa por hacer más agradable el entorno de sus almacenes.

Inversiones en infraestructura para beneficio colectivo

Carril adicional para salida de zona franca. Fontibón, Bogotá

- > Valor de la inversión: COP\$1.212 millones.
- > Construcción de carril pavimentado para agilizar el flujo vehicular del sector y evitar el tránsito de vehículos pesados por las vías barriales de la zona.
- > Ampliación del separador.
- > Adecuaciones y construcción de nuevas zonas de tráfico peatonal.
- > Reubicación de semáforos.
- > Cambio y adecuación de redes.
- > Suministro e instalación del mobiliario urbano y ejecución de la señalización vertical y horizontal.

Para determinar la ejecución de esta obra se crearon mesas de trabajo con la comunidad para escuchar sus necesidades.

Nota: la obra se comenzó en 2010 y se terminará en 2011.

Puentes y retornos viales Pontones de Suba, Bogotá

- > Valor de la inversión: \$608 millones.
- > Construcción de dos puentes peatonales que reemplazan un cruce de semáforos para una movilidad mucho más ágil.
- > Construcción de carriles de incorporación a retornos viales.
- > Reubicación e implementación de nuevos semáforos y nueva señalización.
- > Amueblamiento urbano.
- > Pintura de la fachada de las casas colindantes.

Corrección de accesibilidad a discapacitados

- > Nuestro reto para 2011 es implementar el diseño de accesos y adecuaciones requeridas para discapacitados en todos nuestros proyectos y reformas.

Acciones por el bienestar del vecindario durante las construcciones

- > Ajuste de los horarios de trabajo para respetar el descanso de los habitantes de la zona.
- > Limitación del tráfico vehicular pesado en horarios considerados pico.
- > Utilización de sitios de acopio de materiales por fuera del perímetro del proyecto.
- > Atención de quejas y necesidades por parte de una persona capacitada en trabajo social.
- > Seguimiento al grado de satisfacción con las medidas tomadas.
- > Reparación de los daños ocasionados en construcciones vecinas, si se presentan.

Convocar la solidaridad

En 2010 convocamos la solidaridad nacional y pusimos a disposición de los colombianos más de 4.000 puestos de pago para la recolección de fondos para campañas emprendidas a favor de los damnificados por el invierno y otras causas.



Los resultados nos llenan de satisfacción

Más de
COP\$7.307 millones
fueron recaudados
y más de **3'051.968**
clientes hicieron sus donaciones a través del Grupo Éxito.

Apoyo en la lucha contra el cáncer de seno

La colección "Esteban Cortázar con Éxito" lanzada en diciembre incluyó una camiseta con el logo del Consejo de Diseñadores de Moda de América (CFDA, Council of Fashion Designers of America) y su programa "La moda se une contra el cáncer de seno" (FTBC, Fashion Targets Breast Cancer) el cual busca crear sinergias en la industria de la moda mundial para sensibilizar a las personas y recaudar fondos para ayudar a las mujeres con cáncer de seno.

La camiseta está disponible en almacenes Éxito, Carulla y Pomona de las principales ciudades del país y las utilidades generadas por su venta serán donadas a la Fundación Ellen Riegner de Casas que busca ayudar a las mujeres de bajos recursos que son pacientes del Instituto Nacional de Cancerología.

Las campañas beneficiadas fueron:

- > Colombia Humanitaria.
- > Teletón.
- > Soldado Herido, de La W Radio.





¡12.500 millones de gracias
Colombia!

Por los **\$4.464 millones**

donados para la nutrición de la primera infancia con el **Programa Goticas®**,
que se suman a los **\$5.916 millones** que aportamos para nutrir **27.120** niños
y **786** madres de 20 departamentos del país.

Por los **\$4.269 millones**

donados por **830.065** clientes para **Colombia Humanitaria**, que se suman a nuestra
donación de **120 toneladas de alimentos**.

Por los **\$2.471 millones**

donados por **154.313** clientes que se suman a los **\$300 millones** que donamos para **la Teletón**.

Por los **\$567 millones**

donados por **2.067.768** clientes para la **campaña Soldado Herido**, de La W Radio.

Por las **462 toneladas**

de alimentos que se donaron para **Haití**.

Por los más de **120.000 árboles**

sembrados por **Mi Planeta éxito**.

**Pero sobre todo por hacernos sentir que más que colombianos,
somos familia.**



POMONA

Ley

Carulla

home art

SURTIMAX

fundación
éxito
nutrimos vidas

¿Qué es la Fundación Éxito?



Es una fundación empresarial colombiana dedicada a la promoción de procesos y proyectos sostenibles dirigidos a la nutrición de los niños colombianos. Busca posibilitar el desarrollo físico, cognitivo, emocional y social de los niños en las regiones donde el Grupo Éxito tiene presencia.

Su modelo de intervención está basado en la cofinanciación de proyectos ejecutados por entidades sin ánimo de lucro con historia y experiencia, cercanía con las comunidades y adaptación a las prácticas culturales de cada región. En esta red, la Fundación Éxito pone las capacidades técnicas y económicas al servicio de las organizaciones sociales, para trabajar en alianza por el desarrollo económico y social.

La Fundación está orientada por principios y valores que estimulan:

- > La solidaridad
- > El ejercicio de las libertades y las capacidades de los individuos
- > La autogestión de las comunidades
- > El bienestar de las personas

Líneas de atención

- > Desarrollo Integral de la Primera Infancia
- > Iniciativas de Seguridad Alimentaria
- > Generación de conocimiento

Resultados en 2010

27.120 niños beneficiados.



2009: 28.116 niños
Crecimiento: -3,5%

786 madres gestantes y lactantes atendidas.



2009: 921 madres
Crecimiento: -14,6%

La Fundación Éxito tiene prioridad en una intervención sostenible y de largo plazo. Puede suceder que algunos niños o madres se retiren de los programas por incumplimiento de algunas de las condiciones y acuerdos para recibir la atención. El compromiso de la Fundación no es tanto ampliar cobertura sino profundizar en la ayuda.

244 entidades sociales cofinanciadas.



2009: 214 entidades
Crecimiento: 14%

Inversión social

2009: COP\$11.258 millones

2010: COP\$11.330 millones



Crecimiento:
0,6%



La Fundación Éxito busca la felicidad de los niños, pequeños que canten, jueguen y que sean tratados con afecto.

Desarrollo Integral de la Primera Infancia

La Fundación ha concentrado los proyectos de atención nutricional en los niños desde su gestación hasta los seis años.

Programas

- > Alimentos para el bienestar: niños con enfermedades que amenazan su vida.
- > Alimentos para la vida: niños con desnutrición.
- > Atención a la discapacidad: niños con necesidades especiales.
- > Infancia sana: niños entre dos y seis años.

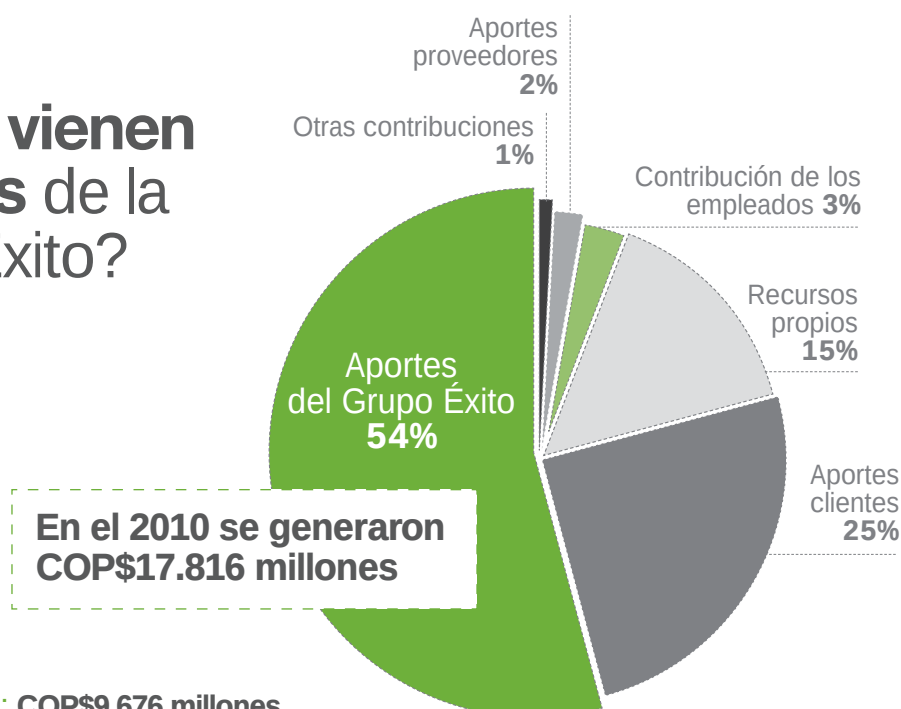
Las entidades que ejecutan los proyectos participaron en jornadas de formación con el objetivo de cualificar la atención y seguimiento en temas como:

- > Registro civil.
- > Vinculación a la seguridad social.
- > Vacunación.
- > Crecimiento y desarrollo.
- > Desparasitación.
- > Hábitos de vida saludable.
- > Seguimiento antropométrico.
- > Participación de los padres en actividades educativas.

Departamento	Inversión social
Antioquia	COP\$3.718
Atlántico	COP\$608
Bolívar	COP\$601
Boyacá	COP\$79
Caldas	COP\$107
Cauca	COP\$150
Cesar	COP\$304
Chocó	COP\$68
Córdoba	COP\$153
Cundinamarca	COP\$2.577
Huila	COP\$245
Magdalena	COP\$105
Meta	COP\$250
Nariño	COP\$155
Norte de Santander	COP\$101
Quindío	COP\$75
Risaralda	COP\$399
Santander	COP\$279
Sucre	COP\$279
Tolima	COP\$142
Valle del Cauca	COP\$936
TOTAL	COP\$11.330

En millones.

¿De dónde vienen los recursos de la Fundación Éxito?



Aportes del Grupo Éxito: COP\$9.676 millones a través de cinco modalidades:

> **Alimentos:** se entregaron 3.051 toneladas de frutas, verduras y productos no perecederos a bancos de alimentos, valoradas en **COP\$2.441 millones**.

> **Reciclaje:** se recuperaron 18.149 toneladas de materiales, las cuales aportaron unos ingresos brutos de **COP\$ 5.229 millones**.

> **Averías en especie:** se recuperó y donó mercancía averiada valorada en **COP\$184 millones**, y se realizaron bazares y ventas de bodega en los que se generaron **COP\$101 millones**.

> **Otras donaciones:** Didetexco realizó donaciones en especie de productos valorizados en **COP\$91 millones**. El Grupo Éxito donó **COP\$67 millones** en artículos para bebé.

> **Aporte de los accionistas COP\$1.563 millones.**

- > Recibimos COP\$363 millones del Grupo Casino de Francia.
- > La Asamblea de accionistas de Almacenes Éxito S.A. aportó COP\$1.200 millones.

2009: COP\$7.916 millones
Crecimiento: 22,2%

El programa Goticas® invita a los clientes a donar \$1.000 o \$5.000 en nuestras cajas registradoras para apoyar a los niños, las madres gestantes y lactantes del país. Así ellos forman parte de la red para mejorar la nutrición de los niños de Colombia.

2009: COP\$1.534 millones
Crecimiento: 1,8%

Aportes clientes: COP\$4.464 millones a través del programa Goticas® (donaciones que los clientes hacen en las cajas registradoras de nuestros almacenes del país), vueltos y alcancías.

Recursos propios: COP\$2.670 millones por concepto de arrendamientos, rendimientos financieros, descuentos y otros ingresos.

Contribución de los empleados: COP\$577 millones mediante la vinculación voluntaria a los programas Aportar y Dona un día de salario.

Aportes proveedores: COP\$292 millones.

Otras contribuciones: COP\$137 millones.

2009: COP\$4.094 millones
Crecimiento: 9%

2009: COP\$1.443 millones
Crecimiento: 85%

2009: COP\$491 millones
Crecimiento: 17,5%

2009: COP\$503 millones. Crecimiento: -41,9%

2009: COP\$163 millones. Crecimiento: -15,9%

Alianzas y programas complementarios

Programas Aliados

Iniciación Musical.	Corporación Fomento de la Música - Programa Claves en Sol.
Promoción de la lectura.	Fundalectura y Fundación Ratón de Biblioteca.
Recopilación y estructuración de experiencias exitosas replicables.	Universidad de Antioquia - Facultad de Educación.
Hábitos de vida saludables.	Fundación Cardio Infantil, Plaza Sésamo e Iniciativa Colombiana por un Corazón Saludable.
Distribución del libro <i>Los primeros años</i> .	Fundación Secretos para Contar.
Mejores prácticas de educación inicial en comunidades indígenas colombianas.	CINDE, Fundación Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano.
Así vamos en salud.	Fundación Corona, Fundación Restrepo Barco, Fundación Saldarriaga Concha, Fundación Santafé, Universidad Icesi, Universidad del Rosario, Universidad de Antioquia, periódico <i>El Tiempo</i> .
Programa Buen Comienzo.	Alcaldía de Medellín.
Convenio Bogotá.	Alianza público privada por la Primera Infancia. Participan 19 organizaciones públicas y privadas.
Programa de Fortalecimiento Institucional que beneficia 67 instituciones en Medellín y 29 en Cartagena.	Fundaciones Saldarriaga Concha, Fundación Nacional de Chocolates, Fundación Fraternidad Medellín, Universidad Eafit, Universidad Tecnológica de Cartagena y Alcaldía de Medellín.
Identificación de la inversión de las fundaciones empresariales colombianas y estrategia de integración al plan de desarrollo nacional.	Mckinsey, Departamento Nacional de Planeación.



Por tercer año participamos en la Asociación Nacional de Fundaciones Empresariales con el propósito de divulgar y hacer visible la contribución que éstas realizan al país.

Esta alianza busca promover la cooperación entre sus asociados y la generación de espacios de encuentro con el fin de trabajar articuladamente y evitar la duplicación de intervenciones.

Así medimos el progreso de los niños

Por medio del Tablero de Gestión hacemos seguimiento a los proyectos de nutrición. Este tablero fue diligenciado por 71 % de los proyectos que atienden niños o madres gestantes.

14 indicadores nos permiten medir:

- > Las condiciones de crecimiento y desarrollo de cada uno de los niños.
- > El nivel de mejoramiento de las entidades que la Fundación Éxito ayuda.
- > Las capacidades establecidas en cada región del país.

Esta información se reporta en tres fases: al inicio como línea base, a los seis meses y al año de operación. Los reportes son complementados con visitas de seguimiento y jornadas de socialización de resultados para recopilar información cualitativa.



Iniciativas contra el hambre

La Fundación Éxito también implementa acciones orientadas a la reducción del hambre y superar la inseguridad alimentaria de la población.



2009:
COP\$2.206
millones
Crecimiento:
10,6%

2009: 1.766
entidades
Crecimiento:
37,5%

Entregamos los excedentes de alimentos de los almacenes del Grupo Éxito a **25 Bancos de Alimentos del país:** 3.051 toneladas de frutas, verduras y productos no perecederos valorados en COP\$2.441 millones.

A través de los Bancos de Alimentos atendimos **304.771 personas** de 2.430 instituciones.

Este año lideramos la constitución de la Asociación Nacional de Bancos de Alimentos, con la que se pretende fortalecer la labor de los diferentes bancos que la integran, compartiendo experiencias, generando conocimiento y canalizando donaciones en especie y en dinero.

La Fundación Éxito aportó **COP\$125 millones** para estimular el inicio de la Asociación.



Séptima versión del Premio Fundación Éxito por la Nutrición Infantil

El premio reconoce el trabajo de personas, instituciones y gobiernos que buscan mejorar la nutrición de los niños y las madres gestantes y lactantes. En las categorías investigación e intervención nutricional, los ganadores recibieron, además del reconocimiento, \$10 millones para los primeros lugares y \$5 millones para los segundos.



El padre Juan Guinart fue ganador del premio Toda una vida.

Ganadores del premio

Categoría Intervención Nutricional

Modalidad comunitaria



- > **Primer lugar:** "Rescatando a los niños de la pobreza". Fundación Sirviendo al maestro niño con visión, de Cali.
- > **Segundo Lugar:** Obra social "Hogar de paso". Fundación Manos amigas dejando huella, de Ibagué.

Modalidad institucional



- > **Primer lugar:**
 - > "Para que todos los niños y niñas tengan vida en abundancia". Conferencia Episcopal de Colombia, Pastoral de la primera infancia.
 - > "Lactancia materna, satisfacción de alcanzar buenos resultados". Programa Canguro IAMI Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, de Neiva.
- > **Segundo lugar:** "La soberanía alimentaria como estrategia de atención integral a la niñez en situación de desplazamiento". Fundación Franciscana Santo Tomás Moro, de Sincelejo.



Categoría Investigación

- > **Primer lugar:** "Relación entre malaria, desnutrición, inseguridad alimentaria y condiciones socioeconómicas en niños de Turbo". Universidad de Antioquia.
- > **Segundo lugar:** "Estado nutricional de niños menores de siete años de los jardines infantiles de la localidad de Usaquén". Fundación Cardioinfantil. Bogotá.

Reconocimiento Gubernamental, orden municipal

- > Alcaldía de Bogotá

Reconocimiento a Toda una vida por la nutrición infantil:

- > Padre Juan Guinart, español que desarrolla su gestión en Valledupar.

El Estado y el Grupo Éxito

“

Es gratificante para el Gobierno Nacional poder tener como socio en la estrategia de Cero a Siempre a un grupo como Éxito. Estamos convencidos que solo con el apoyo del sector privado podemos ser exitosos en la implantación de las políticas públicas y avanzar en el desarrollo de un país más equitativo y con mayor presencia a nivel nacional.

”

María Cristina Trujillo de Muñoz
Alto Consejero Presidencial
Programas Especiales
Primera Dama de la Nación



Con la exhibición de la gran bandera Éxito en la Plaza de Bolívar en Bogotá, nuestra marca celebró los 200 años de independencia.

Acciones conjuntas para el desarrollo

En 2010 trabajamos con entidades estatales para implementar acciones que permitieron los siguientes resultados:

Cifras: Página 49. El equipo de trabajo del Grupo Éxito.	Pago del subsidio Familias en Acción de una forma cómoda y cercana en más de 290 almacenes. Más de 700.000 transacciones efectuadas en el año.	En alianza con: Presidencia de la República. Acción Social.
	Inclusión laboral de poblaciones vulnerables (personas en situación de discapacidad, desmovilizados, desplazados, madres cabeza de familia y víctimas de la violencia).	> Presidencia de la República – Alta Consejería para la Reintegración. > Alcaldías municipales. > SENA.
	Descuento para los integrantes de la fuerza pública y sus familias en los puntos de venta del Grupo Éxito a través de la Tarjeta Colombia. El programa se amplió en 2010 a la costa caribe, Bucaramanga, Medellín y Cali con una cobertura de 132.142 tarjetas entregadas que representaron descuentos y bonificaciones por valor de COP\$4.909 millones para militares y policías vinculados.	Fuerzas Militares de Colombia.
	Promoción de pequeños empresarios locales con el concurso Antójate de Antioquia y codificación de los 60 productos ganadores durante tres meses en 8 almacenes.	Gobernación de Antioquia.
	Participación en la Macrorrueda de negocios en Cúcuta para la activación del comercio en Norte de Santander.	Ministerio de Industria y Comercio Proexport.

Las acciones conjuntas del Estado y la Fundación Éxito se reportan en el capítulo El Grupo Éxito y la comunidad. Página 75.

Respeto por el equilibrio del mercado

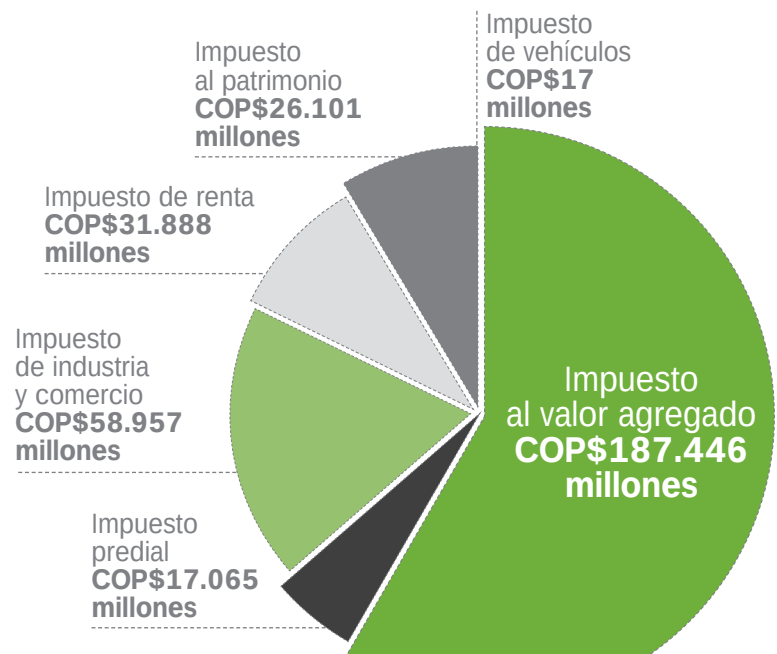
El Grupo Éxito está comprometido con la no utilización de prácticas restrictivas de la competencia, propendiendo al respeto de sus competidores. El acuerdo unificado sobre buenas prácticas industriales, comerciales y defensa del consumidor suscrito por ANDI, FENALCO y ACOPI, nos compromete como adherentes con el cumplimiento de reglas claras de comportamiento comercial que garantizan la libre y leal competencia, al igual que el respeto de los derechos de los consumidores como presupuestos indispensables para el desarrollo de la actividad empresarial.

En ejercicio del esquema de seguimiento y cumplimiento impuesto por la Superintendencia de Industria y Comercio después de la adquisición de Carulla Vivero en diciembre de 2006 y la alianza comercial con Cafam en septiembre de 2009, el Grupo Éxito por intermedio de la firma Horwath Colombia, que realiza auditoría externa permanente de este proyecto, ha presentado ocho informes semestrales que no han generado objeción por parte de la Superintendencia.

Cumplimiento de obligaciones tributarias

Detalle de pago de impuestos municipales (Industria y Comercio, Predial)

Municipios	Millones
Apartadó	COP\$356
Armenia	COP\$147
Barrancabermeja	COP\$114
Barranquilla	COP\$5.296
Bello	COP\$1.819
Bogotá	COP\$30.207
Bucaramanga	COP\$1.815
Buenaventura	COP\$299
Cali	COP\$2.896
Cartagena	COP\$2.361
Caucasia	COP\$339
Chía	COP\$320
Cúcuta	COP\$1.182
Envigado	COP\$6.166
Facatativá	COP\$206
Floridablanca	COP\$159
Fusagasugá	COP\$172
Ibagué	COP\$449
Ipiales	COP\$131
Itagüí	COP\$521
Manizales	COP\$664
Medellín	COP\$10.441
Montería	COP\$614
Neiva	COP\$1.174
Pasto	COP\$646
Pereira	COP\$711
Popayán	COP\$537
Rionegro	COP\$421
Sabaneta	COP\$223
Santa Marta	COP\$972
Sincelejo	COP\$781
Sogamoso	COP\$221
Soledad	COP\$277
Tunja	COP\$308
Valledupar	COP\$805
Villavicencio	COP\$1.082
Zipaquirá	COP\$416
Otros menores	COP\$771
TOTAL	COP\$76.022



Total COP\$321.474 millones



2009: COP\$329.998 millones
Crecimiento: -6,5%

Disminución con motivo de la fusión con Carulla Vivero S.A. en especial en el impuesto de renta.

Pago de sanciones y multas por incumplimiento de leyes y regulaciones a la DIAN y al Fondo Financiero DIS, COP\$9,6 millones.

El planeta y el Grupo Éxito



Respeto
por el **entorno**



La relación del Grupo Éxito con la Secretaría Distrital de Ambiente, autoridad ambiental de Bogotá, se ha basado en una actitud abierta para trabajar de manera conjunta en temas específicos que dan cumplimiento a la normativa en el desarrollo de proyectos ambientales con impacto en la ciudad. Tal es el caso de su vinculación al programa de manejo posconsumo de residuos eléctricos y electrónicos, RAEES, el apoyo a la recuperación de áreas estratégicas o su compromiso con iniciar una gestión con la cadena de valor.



Óscar Alberto Vargas Moreno.
Coordinador Red de Empresas
Ambientalmente Sostenibles.
Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá.



Nuevas bolsas reutilizables del Éxito.

Mi Planeta Éxito

Los grandes resultados se dan por la suma de pequeñas acciones

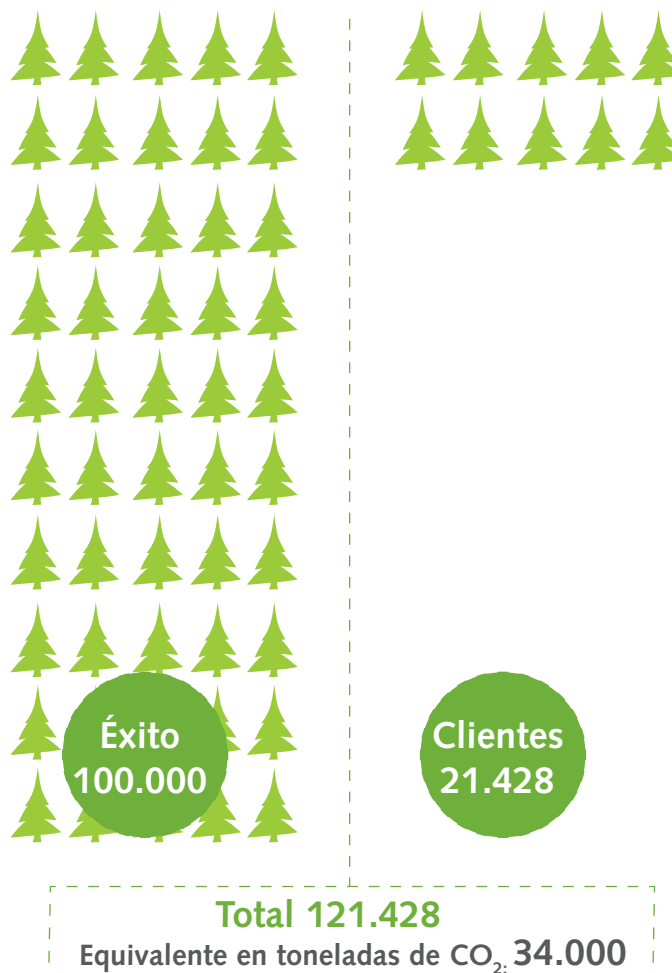
El Grupo Éxito, consciente de los impactos que causa su operación, decidió compensarle a la Tierra sus emisiones, al sembrar, con la asesoría de las autoridades ambientales, árboles en regiones de alta riqueza hídrica y que hayan sufrido por causa del conflicto armado. De esta manera se busca mantener en buen estado los suelos cercanos a las fuentes de agua y producir un impacto favorable en esas comunidades al generar empleo a organizaciones campesinas en zonas afectadas.

Así, todos los puestos de pago de Éxito, Carulla y Pomona están habilitados para que los clientes tengan la posibilidad de redimir sus puntos Éxito y Carulla/Pomona y sembrar un árbol a su nombre, de esta forma compensan su propia huella de carbono. Estas siembras están a cargo de la empresa Contreebute y cuentan con la verificación de Deloitte, lo que se convierte en un elemento de confianza para quien participa.

A través del sitio web www.miplanetaexito.com se puede crear un usuario, utilizar la calculadora allí disponible, y conocer el impacto personal y la cantidad de árboles que se deben sembrar para compensarlo. Allí también se publican pequeños consejos para contribuir al cuidado cotidiano del medio ambiente.

Árboles sembrados

Además de un positivo impacto ambiental, estas siembras contribuyen al desarrollo social pues generan empleo a organizaciones campesinas en zonas afectadas por la violencia.



Mi Planeta Éxito Población beneficiada con las reforestaciones

	No. personas
VEREDAS DE GRANADA (Antioquia)	
Viadal los Planes	168
El Edén	228
Roble Guadualito	68
Roble Casagrande	108
Reyes Peñolero	100
La Cristalina	12
Reyes la Cascada	56
El Concilio	28
Viboral Quebradona	128
El Jardín	28
La Quiebra	88
Total personas	1.012
VEREDAS DE SAN ROQUE (Antioquia)	
El Diluvio	605
San Pablo	99
La Mora (3)	176
Táchira	188
San Javier	8.099
Total personas	9.167
VEREDAS DE SANTO DOMINGO (Antioquia)	
Santa Gertrudis	410
El Páramo	4.520
Total personas	4.930
TOTAL POBLACIÓN BENEFICIADA 15.109	



- > Las siembras comunitarias han incluido la participación de 530 personas de las comunidades locales quienes reciben charlas de sensibilización y educación ambiental antes de comenzar las labores de cultivo.
- > Se identificarán zonas de reforestación en otras regiones del país, para ampliar este programa a todo el territorio nacional.

Otras acciones del Programa Mi Planeta Éxito

Implementación de Bancos de Reciclaje: puntos de acopio en 5 almacenes de Bogotá y 2 de Medellín para que los clientes depositen los residuos reciclables generados en sus hogares.

Venta de bolsas reutilizables redimiendo Puntos Éxito.

Fomento de hábitos cotidianos de reducción del consumo y disposición adecuada de residuos.

Resultados

1.917 kilos recuperados.

Bolsas vendidas: 61.403 de polipropileno y 23.357 de yute.

Nuestros indicadores ambientales

Consumo de materiales

Utilizamos una gran variedad de materiales en nuestros procesos de producción y abastecimiento, que van desde los insumos transformados en nuestras dos industrias (textil y de alimentos) y los necesarios para el empaque, embalaje y transporte de los productos terminados hasta los que son necesarios para la exhibición y entrega en los puntos de venta.



Materiales consumidos	Total	Fracción no renovable	
		Cantidad	%
t	135.662,2	6.106	4,50
m³	8.357	2.048	24,51
m	16'048.202	7'900.653	49,00
Unidades	107'003.716	95'932.077	89,00

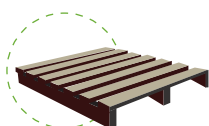
Nota 1: en 2010 la Industria de Alimentos, que aporta el mayor consumo de materiales al total consolidado, instaló un sistema de medición que presenta las cantidades consumidas según la unidad de medida de los materiales. Por eso, la información para este indicador se presenta en toneladas, metros cúbicos, metros lineales y unidades.

Nota 2: como parte de la evolución en el proceso de reporte, en el año 2010 aumentó la cantidad y precisión de la información. Al mismo tiempo se evidenció la necesidad de incluir información adicional que deberá ser tenida en cuenta para la consolidación de cifras de 2011.

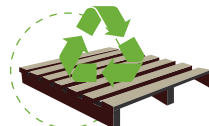
Consumo de materiales valorizados

8,9% del total de los materiales utilizados que no son alimentos (ganchos de ropa reutilizados, canastillas, canastas y estibas fabricadas con plástico reciclado).

Productos y materiales de embalaje recuperados al final de su vida útil



Estibas reparadas
2009: 6.788 unidades
2010: 10.861 unidades



Estibas recicladas
2009: 724 unidades
2010: 901 unidades



Ganchos reutilizados
2009: 1.172.181 unidades
2010: 1.720.981 unidades

Cantidad de residuos por tipo de manejo

Reciclaje	18.149,00 t
Aprovechamiento	21,91 t
Relleno sanitario	14.211,18 t
No peligrosos para incineración	58,55 t
Estabilización	10,64 t
Exportación para disposición final	0,17 t
Peligrosos para incineración	8,17 t
Orgánicos para compostaje	92,80 t
Otros aprovechamientos	2.802,39 t
Total residuos no peligrosos	35.313,95 t
Total residuos peligrosos	40,89 t
Total residuos	35.354,84 t

Los residuos peligrosos se manejan mediante incineración, estabilización y exportación para disposición final cumpliendo con la normatividad vigente.



Crecimiento: 60% **Crecimiento: 24,4%** **Crecimiento: 46,8%**



Elementos reparados y recuperados en taller
2009: 1.294.704 unidades
2010: 1.697.681 unidades



Material reciclado (cartón, plástico, plegadiza, otros)
2009: 17.601 toneladas
2010: 18.149 toneladas



Cajas reutilizadas
2009: No se reportaron
2010: 230.234 unidades



Crecimiento: 31,1% **Crecimiento: 3,11%**

El porcentaje de residuos dispuestos en relleno sanitario tuvo una disminución de 6% con respecto a 2009.

Consumo de energía

Directo

Combustible	GJ
Gas	184.176,77
Fuel oil - Diésel	11.440,22
Crudo de Rubiales	1.421,77
Gas propano	166,07
Total	197.204,84

Indirecto

Uso	GJ
Electricidad	1.412.576
Refrigeración	938
Total	1.413.514

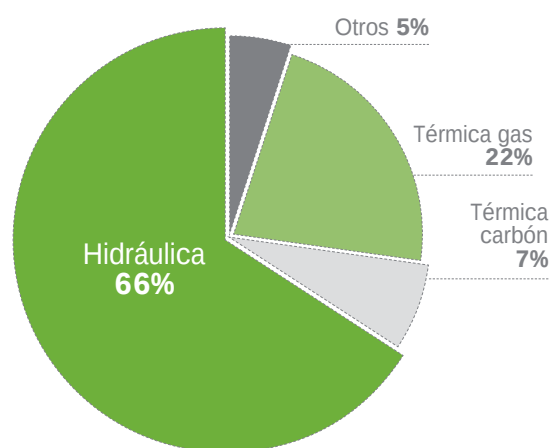
Cantidad de combustibles primarios consumidos para producir la energía intermedia

	GJ	Cantidad
Térmica carbón	93.168	3.586 t
Térmica gas	310.559	7.966.335 m³

Cantidad de energía indirecta adquirida y consumida discriminada por fuentes de energía, primarias y secundarias

Fuentes renovables (hidroeléctrica y eólica)	1.002.929 GJ
Fuentes no renovables (carbón y gas)	403.997 GJ

El consumo energético del Grupo está acorde con los estándares nacionales de fuentes de energía como lo ilustra la siguiente gráfica.



Mix energético en Colombia en el año 2010

Fuente: UPME





Iniciativas para lograr ahorros de energía directa e indirecta

Cantidad de energía ahorrada por las iniciativas de reducción del consumo de energía y aumento de la eficiencia energética **29.509 GJ**

Comparativamente con 2009 no se presenta disminución del consumo de energía, por el contrario, tenemos un aumento de 2,1% debido al crecimiento de nuestra operación, pero en 76 almacenes se lograron ahorros de 10% en promedio, en comparación con sus consumos de 2009.

Las iniciativas para reducir el consumo siguieron el formato "Auditoría energética". Allí se identifican los focos de reducción de consumo de energía tales como luminarias o aires acondicionados y se realiza seguimiento para comprobar el cumplimiento de la meta de reducción. Medidores instalados en cada punto de consumo envían la información vía electrónica a una página en Internet en la que se actualiza diariamente la información.

En las construcciones y adecuaciones se busca ganar iluminación natural que aporte a la reducción del consumo.

Iniciativas para lograr eficiencia en el transporte

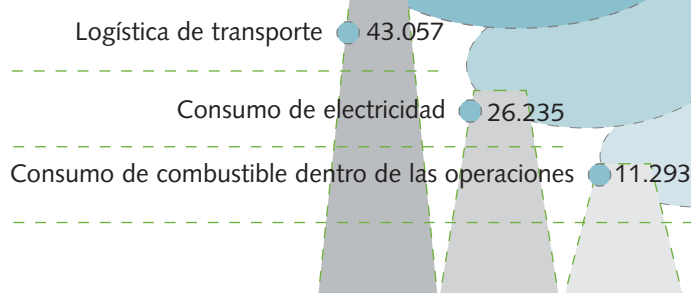
- > No reportamos en este año los impactos ambientales del transporte de personal.

Aunque seguimos trabajando por una eficiencia en la logística del transporte, no obtuvimos ahorros durante el 2010 debido a nuestro proceso de expansión (Surtimax, Cafam y Éxito Express).

Emisiones de gases efecto invernadero

Por mejoramientos en la eficiencia energética dentro de nuestras operaciones, logramos unas **reducciones en las emisiones** de 190,66 toneladas de CO₂.

Origen



Otras emisiones de gases

Otros gases que se emiten por nuestras operaciones son los óxidos de azufre y los óxidos de nitrógeno. Éstos provienen principalmente de las emisiones en calderas y de la logística del transporte. Con relación a calderas, la información que se presenta corresponde a la Industria de alimentos y proviene de las mediciones anuales que se hacen para entregar a la autoridad ambiental.



Emisiones en calderas

SOx	0,14 t
NOx	1,23 t



Emisiones por logística de transporte

SOx	109,08 t
NOx	1.018,10 t

Iniciativas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero

Es claro que más del 50% de nuestras emisiones de CO₂ proviene de la logística del transporte. Por eso, en la contratación de los proveedores del servicio de transporte exigimos que los vehículos no tengan una antigüedad mayor de cinco años.

Nota 1. Explicación de metodología para calcular emisiones por consumo de electricidad. De acuerdo con la Unidad de Planeación Minero Energética de Colombia, UPME, la generación de energía eléctrica en Colombia fue a partir de las siguientes fuentes:

Hidráulica	66%
Térmica carbón	7%
Térmica gas	22%
Otros	5%
Total	100%

Nota 2. Explicación de metodología para calcular emisiones por la logística del transporte:

- > En 2009 se reportó solamente el flete de transporte de mercancías. Para el 2010 logramos reportar adicionalmente todos los fletes relacionados con transporte de materiales.
- > El costo total del flete de transporte en 2010 fue de COP\$83.796 millones.
- > De acuerdo con el índice de precios al transportador de 2009, la participación del combustible en el total del flete es de 32% (las negociaciones de fletes para el 2010 se mantuvieron igual que en 2009). En consecuencia, para la elaboración del indicador se tomó el precio promedio del combustible de 2009.
- > El costo promedio de un galón diésel en 2009 en Colombia es de COP\$5.822 (dato extraído de las estadísticas del Ministerio de Minas y Energía).
- > De acuerdo con el Decreto 2663 de 2008, Regulación integral de relaciones económicas para el sector transporte, la utilidad mínima establecida para las empresas de transporte debe ser de 12,5%.
- > Con estas consideraciones, el costo real en el que incurrió el proveedor para prestar el servicio de transporte al Grupo fue de COP\$73.322 millones.
- > El costo del combustible consumido fue de COP\$23.522 millones.
- > Asumiendo que todo el transporte se realizó en camiones de diésel y teniendo en cuenta el precio promedio del galón para 2009, el total de los galones consumidos para el transporte del Grupo fue de 4'040.090 galones equivalentes en GJ a 581.773.
- > Con un factor de emisiones para el diésel de 74,01 kg CO₂/GJ, la cantidad de toneladas emitidas fue de 43.057.

Consumo de agua

Volumen total de agua captada por fuente



Aguas subterráneas
100.446 m³



Acueducto
6.965.008 m³

TOTAL
7'065.454



2009:
8'143.806 m³
Crecimiento:
-13%

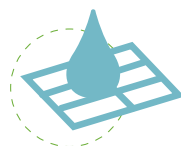
Volumen total de agua reciclada



1.132 m³
equivalentes
a 0,016% del
consumo total.

En Éxito Cauca y Éxito Montería Norte se aprovecha el agua condensada por refrigeración, lo que significa la recirculación de 1.132 m³ de agua.

Vertimientos



El total de los vertimientos de la organización no se tiene calculado. Por esta razón, estimamos que es equivalente al total de nuestro consumo, es decir, de 7.065.454 m³ para el 2010. Solamente las operaciones de la Industria requieren planta de tratamiento de aguas, pues son las únicas que tienen consumo de agua en proceso productivo. El resto es para actividades de limpieza, restaurante y uso doméstico.

La información de los vertimientos para 2010 en la Industria de alimentos es la siguiente:

Caudal vertido	55.404 m ³
DBO5	14,350 t
SST	5,100 t
DQO	23,930 t
Grasas	0,060 t
Saam	0,011 t

Todas las instalaciones del Grupo Éxito están ubicadas en zonas urbanas. La Industria de alimentos utiliza agua en mayor cantidad; sin embargo, por estar ubicada en zona urbana de Bogotá, cumple con regulaciones estrictas de la autoridad ambiental en este tema.



Fugas y derrames

Descripción	Cantidad
Fuga gas propano	10
Fuga gas refrigerante	4
Fuga gas amoníaco	1
Derrame de combustible a suelo	3
Total de fugas o derrames año 2010	18
Total de eventos controlados en su totalidad	18



2009: 30
fugas
Crecimiento:
-40%

Otras iniciativas para mitigar los impactos ambientales

- > En la filial textil Didetexco cambiaron las entregas predistribuidas con cubrevestidos por entregas con láminas plásticas, lo que ha generado un ahorro de 33.92 toneladas de plástico. Desde agosto de 2010 se vienen utilizando cubrevestidos y bolsas de protección de material oxo-biodegradable.
- > En los centros administrativos se busca disminuir el consumo de papel en las impresiones y generar una cultura que invite a imprimir solo lo necesario. En una actividad denominada "un día sin papel", el gasto fue de 6.502 impresiones, frente a un promedio diario de 11.081, lo que significa una reducción de 41% en el número de impresiones por día.
- > En los Centros de Distribución se efectúan controles y verificaciones a las cavas y plantas eléctricas, para tener detalle del comportamiento de los equipos, velando porque no se presenten fugas, derrames o comportamientos peligrosos.
- > En los almacenes la recuperación de ganchos significó la reducción de 70% del gasto generado por la compra de ganchos nuevos y recuperación de 90% de los ganchos sobrantes.
- > **En la logística de transporte se produjeron las siguientes acciones:**
 - > Reducción de las estibas transportadas basados en programa de productividad.
 - > Consolidación de mercancías en Asia (menos viajes marítimos y terrestres).
 - > Transporte local en Medellín (44% nocturno y 56% diurno) y en Bogotá (40% nocturno y 60% diurno).

Gracias al proyecto de recolección de fármacos obsoletos, llamado "Punto Azul", se recogieron durante 2010 un total de 516 kg de medicamentos en nuestras droguerías.

> En la Industria de alimentos

- > Se instalaron sistemas de control para el consumo de los combustibles de las calderas.
- > Se logró un avance importante en consumos de agua y aprovechamiento de aguas lluvias.
- > Se disminuyeron considerablemente las características de los vertimientos ya que se realizó una brigada general de mantenimiento de trampas y se concientizó al personal sobre el buen uso de las rejillas con el fin de evitar mayor tratamiento en la planta residual.
- > Se logró el cambio de empaque de la torta seca por un empaque más amigable con el medio ambiente (menos tintas, menos envolturas), lo que permite reducción en el uso de materias primas para la industria y en la generación de los residuos sólidos de los clientes.

Gastos e inversiones ambientales

Inversión total
\$6.218 millones



Multas por incumplimientos de normativa ambiental

Sanciones	Montos
Vertimientos a la calzada	COP\$7,7 millones
Ruido	COP\$85,9 millones
Total	COP\$93,6 millones

Parámetros de la Memoria

Período cubierto: año calendario 2010.

Fecha de la Memoria anterior: año calendario 2009.

Ciclo de presentación: anual.

Metodología: GRI-G3.

Alcance: enfoques, acciones, resultados y retos del Grupo Éxito en materia de sostenibilidad.

Cobertura: casa matriz y filiales. También incluye información de negocios conjuntos y alianzas.

Limitaciones al alcance y cobertura: algunos indicadores de las alianzas no se reportan, otros se reportan parcialmente.

Para mayor información:

sostenibilidad@grupo-exito.com

Dirección: Cra. 48 No. 32 B Sur 139

Envigado, Antioquia, Colombia

Tel. (57 4) 339 6565

Declaración de aseguramiento de calidad

Informe Desarrollo Sostenible

La Dirección de Contraloría de Almacenes Éxito S.A., realizó el aseguramiento al informe de desarrollo sostenible año calendario 2010, cuya elaboración y definición del contenido fue responsabilidad de Almacenes Éxito S.A., con el apoyo de la firma SURCO CONSULTORES EXTERNOS.

La Dirección de Contraloría llevó a cabo la verificación de la información contenida en los indicadores, específicamente, la información relacionada con cifras y datos susceptibles de ser verificados a través de la revisión de documentos, bases de datos y sistemas de gestión de la compañía, con las Direcciones y Gerencias responsables de la Información en las sedes administrativas en Medellín para Almacenes Éxito y Didetexco; y en Bogotá para la Industria. Las opiniones, así como la información de carácter filosófico, no hicieron parte del alcance de la revisión por parte de la Dirección de Contraloría.

Nuestra responsabilidad fue llevar a cabo el aseguramiento sobre la confiabilidad de los contenidos en el informe y expresar nuestra opinión dentro del alcance, evaluando específicamente los indicadores de desempeño aplicables en los ámbitos económico, ambiental y social en la guía del GRI dentro del período definido entre enero y diciembre de 2010, y bajo el marco de las NIAS (normas internacionales de auditoría). Por todo lo anterior, la compañía no ve necesaria la contratación de verificación externa. El alcance no cubrió la redacción final del informe, las actividades de identificación y mapeo de grupos de interés, los diálogos (comunicación no escrita) realizados con éstos, ni los compromisos adquiridos por Almacenes Éxito S.A. con los grupos de interés dentro del marco del informe.

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

Conclusiones y opinión

Nuestro trabajo confirma que la información incluida en el informe referente a los indicadores, es materialmente completa, exhaustiva y precisa: se presenta de manera entendible y clara y en nuestra opinión se considera confiable y está libre de sesgo y errores significativos. El informe presenta el desempeño y estatus de sostenibilidad de Almacenes Éxito S.A. durante el período calendario 2010, a través de los indicadores del GRI (Global Reporting Initiative).

La información relacionada con los indicadores está soportada por evidencia objetiva, y no se identificaron omisiones ni desviaciones materiales. Sin embargo, durante el proceso de aseguramiento se realizaron correcciones a algunas desviaciones e inexactitudes, con un enfoque positivo para lograr suministrar la mejor información disponible.

Áreas para el mejoramiento

- > Persiste la necesidad de ampliar el conocimiento general y específico de la naturaleza del informe de desarrollo sostenible, la importancia que tiene para la empresa y el impacto de la información al hacerlo parte integral del informe de resultados que se presenta en la reunión anual de la Asamblea de Accionistas.
- > Crear los mecanismos que permitan el acopio de datos estadísticos a lo largo de todo el año, con el fin de no incurrir en reprocesos ni retrasos en la entrega de la información final. Para ello, definir responsables únicos por cada uno de los indicadores.
- > Hacer los ajustes necesarios al cronograma de elaboración del informe de desarrollo sostenible, que faciliten la ejecución de las diferentes etapas con tiempos acordes a la complejidad de cada una de ellas.



Juan David Villa A.
Director de Contraloría Almacenes Éxito S.A.

Medellín, marzo 8 de 2011.

Índice de contenido GRI

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
1.1. Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	Pág. 6 y 7
1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Pág. 7, 22 y 23
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.	
2.1. Nombre de la organización.	Pág. 15
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios.	Pág. 14
2.3. Estructura operativa: casa matriz, filiales y negocios conjuntos.	Pág. 14 y 15
2.4. Localización de la sede principal.	Pág. 4
2.5. Número de países en los que opera la organización.	Pág. 16
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Pág. 64
2.7. Mercados servidos (desglose geográfico).	Pág. 16
2.8. Dimensiones de la organización: Número de empleados. Ventas netas. Capitalización total desglosada en términos de deuda y patrimonio neto. Cantidad de productos o servicios prestados.	Pág. 42 Pág. 18 Pág. 17 Pág. 19 Número de clientes
2.9. Cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Pág. 18 y 19
2.10. Premios y distinciones recibidos.	Pág. 18 y 19
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA	
PERFIL DE LA MEMORIA	
3.1. Período cubierto por la información contenida en la memoria.	Pág. 93
3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente.	Pág. 93
3.3. Ciclo de presentación de memorias.	Pág. 93
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Pág. 93
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA	
3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria.	Pág. 7
3.6. Cobertura de la memoria.	Pág. 93
3.7. Limitaciones al alcance o cobertura de la memoria.	Pág. 93
3.8. Información de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre períodos entre organizaciones.	Pág. 14
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	Pág. 94. Otras se encuentran especificadas con los indicadores que las requieran
3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	No aplica
3.11. Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, cobertura o métodos de valoración aplicados en la memoria.	Pág. 86. Cambio en método de valoración
3.12. Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria.	Pág. 95 - 100

VERIFICACIÓN

3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. No se reporta

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GOBIERNO

4.1. Estructura de gobierno de la organización.	Pág. 21
4.2. Presidente del máximo órgano de gobierno.	Pág. 21
4.3. Miembros del máximo órgano de gobierno independientes.	Pág. 21
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Pág. 51 y 64
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	Pág. 21
4.6. Procedimientos para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Pág. 20
4.7. Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos económicos, ambientales y sociales.	Pág. 21
4.8. Declaraciones de misión y valores, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, social y ambiental y el estado de su implementación.	Pág. 15
4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionados, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Pág. 20 Parcial
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno en especial con respecto al desempeño económico, social y ambiental.	No contamos con éstos en la actualidad

COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS

4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un principio de precaución.	Pág. 20 Parcial
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	Pág. 70 - 77
4.13. Principales asociaciones a las que pertenece y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	Pág. 15

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

4.14. Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido.	Pág. 24 y 25
4.15. Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Pág. 24 y 25
4.16. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Pág. 24 y 25
4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Pág. 24

5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Aspecto: desempeño económico

EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Pág. 17
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Pág. 86 - 92
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Pág. 52, 53 y 74
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Pág. 19. Deducciones tributarias

Aspecto: presencia en el mercado

EC5 Rango de la relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	Pág. 44
---	---------

EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	Pág. 56
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	Pág. 44
Aspecto: impactos económicos indirectos		
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	Pág. 69
EC9	Descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Pág. 32-35, 48, 49, 58, 59, 70 -76
DIMENSIÓN AMBIENTAL		
Aspecto: materiales		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Pág. 86
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Pág. 86
Aspecto: energía		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Pág. 87
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Pág. 87
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Pág. 88
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.	Pág. 32 y 88
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Pág. 88
Aspecto: agua		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Pág. 90
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Ninguna
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Pág. 90
Aspecto: biodiversidad		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Todas las instalaciones del Grupo Éxito (almacenes, industrias o bodegas) están ubicadas en zonas urbanas, por consiguiente no amenazan zonas o ecosistemas de alto valor en biodiversidad.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios.	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	
Aspecto: emisiones, vertidos y residuos		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases efecto invernadero, en peso.	Pág. 89
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Pág. 89
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Pág. 84 y 89
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Pág. 89
EN20	NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Pág. 89
EN21	Vertidos totales de aguas residuales según su naturaleza y destino.	Pág. 90
EN22	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.	Pág. 86
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Pág. 90
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.	Pág. 86

EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía.	Pág. 90
Aspecto: productos y servicios	
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Pág. 91
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Pág. 86
Aspecto: cumplimiento normativo	
EN28 Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normatividad ambiental.	Pág. 92
Aspecto: transporte	
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Pág. 88 Parcial
Aspecto: general	
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Pág. 92
DIMENSIÓN SOCIAL	
Prácticas laborales y ética del trabajo.	
Aspecto: empleo	
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Pág. 42 y 43
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados desglosados por grupo de edad y sexo.	Pág. 44
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.	Pág. 52 y 53
Aspecto: relaciones empresa/trabajadores	
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Pág. 51
LA5 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Pág. 51
Aspecto: salud y seguridad laboral	
LA6 Porcentaje del total de los trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad laboral.	Pág. 50
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	Pág. 50
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.	Pág. 50 Parcial
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Pág. 51
Aspecto: formación y evaluación	
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Pág. 46
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.	Pág. 47
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Pág. 45
Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades	
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Pág. 21
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Pág. 42 Parcial

DERECHOS HUMANOS	
Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento	
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No existen acuerdos de inversión que contengan cláusulas de derechos humanos
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	Pág. 22. Reto 2011
HR3 Total de horas y porcentaje de empleados formados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades.	Pág. 51 Parcial
Aspecto: no discriminación	
HR4 Número total de los incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Pág. 51
Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos	
HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Pág. 51
Aspecto: explotación infantil	
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Pág. 51
Aspecto: trabajos forzados	
HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Pág. 51
Aspecto: prácticas de seguridad	
HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Pág. 29 Parcial
Aspecto: derechos de los indígenas	
HR9 Número de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Pág. 51
SOCIEDAD	
Aspecto: comunidad	
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.	Pág. 68, 76 y 85
Aspecto: corrupción	
SO2 Porcentaje y número total de las unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Pág. 20
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	Pág. 20
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Pág. 20
Aspecto: política pública	
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .	Pág. 68, 76 y 80
SO6 Valor de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	No se reporta
Aspecto: comportamiento de competencia desleal	
SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.	Pág. 80
Aspecto: cumplimiento normativo	
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de las sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Pág. 80

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTO

Aspecto: salud y seguridad del cliente

PR1	Fases del ciclo de vida de los productos en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Pág. 38 y 39
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Pág. 36

Aspecto: etiquetado de productos y servicios

PR3	Tipos de información sobre los productos que son requeridos legalmente y porcentaje de productos sujetos a tales requerimientos informativos.	Pág. 38 y 39
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se reporta
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente y resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Pág. 37

Aspecto: 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.	Pág. 36
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing (publicidad, promoción y patrocinio), distribuidas en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se reporta

Aspecto: privacidad del cliente

PR8	Número total de las reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Pág. 37
PR9	Valor de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Pág. 36

Así realizamos la encuesta a nuestros grupos de interés

Invamer Gallup realizó 100 encuestas telefónicas con clientes de nuestros almacenes y otras 100 con personas vecinas a nuestros puntos de venta. Se realizaron en Barranquilla, Bogotá, Cali y Medellín entre clientes de todos los estratos sociales y edades.

Vía correo electrónico corporativo y soportados por la herramienta de encuestas de nuestra Intranet se invitó a 5.390 usuarios a diligenciar una encuesta especial para empleados. 292 personas de este grupo la respondieron.

Públicos contactados	Número de encuestas enviadas	Respuestas diligenciadas
Entidades beneficiadas por la Fundación Éxito	244	138
Bancos de alimentos beneficiados por la Fundación Éxito	48	12
Proveedores	43	13
Periodistas	551	35
Inversionistas	303	3
Estado	92	1

Este estudio se realizó con la herramienta www.constantcontact.com en el mes de febrero de 2011.

La respuesta a las encuestas enviadas al Estado no fue suficiente para mostrar una tendencia.



somos lo que hacemos

Memoria de desarrollo sostenible Grupo Éxito 2010



Empleo
digno



Cadena de
abastecimiento
responsable



Servicio
superior
al cliente



Respeto
por el entorno



Nutrición
de la primera
infancia

grupo
éxito[®]