

Somos Ecuador

Memoria de Sostenibilidad 2022



ÍNDICE DE CONTENIDOS



MENSAJE DEL DIRECTOR PRINCIPAL

Con mucha gratitud les comparto la novena Memoria de Sostenibilidad de Tía, en la que compartimos el trabajo y los resultados de la gestión de nuestros impactos económicos, sociales y ambientales, durante el año 2022.

A pesar de la moderación en el ritmo de crecimiento de la economía ecuatoriana durante 2022, el consumo de los hogares se vio favorecido por el acceso a financiamiento y una ligera recuperación del empleo y los salarios, en comparación a los momentos más duros de la pandemia. Este contexto nos desafió a dar una milla extra en la implementación de nuestro plan estratégico de negocios, celebrando la apertura de nuestra tienda 275, un hito en nuestra historia de expansión a lo largo y ancho del país.

El 2022 también fue el segundo año de implementación de nuestra estrategia de sostenibilidad, que llamamos El Efecto Tía, y se encuentra alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible para 2030 de la Organización de las Naciones Unidas.

Es una estrategia transversal al negocio que se implementa en cuatro ejes de acción, sobre cuyos impactos rendimos cuenta en esta Memoria: Propuesta de valor, Equipo, Comunidad y Planeta.

La consolidación de esa estrategia se ve reflejada en la creación de más de más de 260 nuevas plazas de trabajo, el acceso a financiamiento de más de 120.000 personas clientas de CrediTía, y en las más de 4000 toneladas métricas de residuos evitadas de envío a vertedero. Este es nuestro compromiso con el desarrollo sostenible del Ecuador. Potenciar el progreso de nuestras comunidades, a la vez que reducimos nuestro impacto en el ambiente.

Para finalizar, quiero agradecer a las más de 8000 personas que forman parte de la gran familia Tía, ya que, sin el incansable compromiso y profesionalismo de nuestros equipos de trabajo, no sería posible tener los resultados que presentamos en esta Memoria.

Muchas gracias,

Luis Reyes Portocarrero
Director Principal de Tía S.A.

MENSAJE DE LOS ACCIONISTAS

Es un placer compartir con ustedes los logros alcanzados durante el año 2022, reafirmando nuestro compromiso de mejora continua y liderazgo en el desarrollo socioeconómico del Ecuador.

Durante este periodo, en el Grupo de Narváez nos hemos planteado nuevos retos con el objetivo de cumplir nuestro propósito de mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus comunidades, a través de experiencias relevantes con marcas honestas. Seguimos evolucionando para llegar a todos los rincones del país, ofreciendo la mejor experiencia de compra, impulsando la economía y el comercio local, con iniciativas para reducir nuestro impacto ambiental, colaborando con la comunidad y generando nuevas oportunidades de empleo.

Todo esto es El Efecto Tía. Es un orgullo poder vivir y trabajar con los valores heredados de nuestros fundadores, ofreciéndoles a quienes nos eligen, nuestra cercanía y calidez.

Nos llena de orgullo promover una cultura de equipos diversos, interdisciplinarios y colaborativos, en la que cada persona encuentre un espacio para crecer. Nuestros clientes y colaboradores nos desafían a seguir experimentando e innovando. Nos apoyamos en nuestras tecnologías para ofrecer una experiencia de compra omnicanal basada en datos que nos permita llegar a las familias ecuatorianas donde y cuando quieran.

Creemos firmemente en que el sector privado tiene una responsabilidad relevante en la sociedad, desde la generación de empleo digno hasta una constante contribución al desarrollo sostenible del país para las generaciones futuras. Los invitamos a compartir El Efecto Tía a través de nuestra Memoria de Sostenibilidad.

Les agradecemos su confianza y apoyo continuo.

Atentamente,

Francisco De Narváez
Presidente del Grupo de Narváez

ACERCA DE ESTA MEMORIA



PARÁMETROS DEL REPORTE

Reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia hacia quienes integran los grupos de interés a través de nuestra novena Memoria de sostenibilidad.

En este informe compartimos información relevante acerca de la gestión de los principales impactos económicos, ambientales y sociales de Tía. En línea con las mejores prácticas internacionales, se ha elaborado en conformidad con los Estándares Universales 2021 de la Global Reporting Initiative.

La presente Memoria corresponde al período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2022, y abarca a la totalidad de las operaciones de Tiendas Industriales Asociadas Tía S.A., una compañía de origen y con operaciones en el Ecuador, cuya casa matriz se encuentra ubicada en Chimborazo 217 y Luque, Guayaquil.

El ciclo de elaboración de las Memorias de la empresa es anual, y el reporte anterior corresponde al período 2021. Durante este período la empresa no ha sufrido cambios organizacionales relevantes que afecten la comparabilidad.

El documento fue elaborado por el área de Sostenibilidad con la asistencia técnica de la agencia de sostenibilidad *done!* y gracias a la colaboración de integrantes de las distintas áreas operativas de la compañía.

Punto de contacto

Para realizar consultas o compartir su opinión acerca de nuestra Memoria de sostenibilidad, puede escribirnos a memoria.sostenibilidad@tia.com.ec.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En Tía, mantenemos una comunicación abierta y clara con todas las personas y organizaciones que son parte de nuestros grupos de interés, con el objetivo de comprender sus expectativas y preocupaciones, y utilizar esta información de manera estratégica en la gestión de nuestra organización.

Mediante el diálogo y la colaboración con cada uno de los grupos de interés, podemos identificar impactos reales y potenciales de nuestra organización, lo que nos permite definir las medidas o respuestas adecuadas para prevenir o reducir los efectos negativos potenciales, y a su vez, potenciar los positivos.

La siguiente tabla presenta a los grupos de interés estratégicos y los canales de comunicación y participación con cada uno de ellos. La encuesta de materialidad constituye el canal formal para conocer los impactos más relevantes de nuestro trabajo y, la presente Memoria, el mecanismo para brindar la información acerca de cómo gestionamos estos aspectos de manera consecuente y comparable en el tiempo.

GRUPO	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN
Clientes	Encuesta de materialidad. Sitio corporativo. Canales permanentes: Whatsapp, redes sociales y página web. Encuestas de productos y servicios, elaboradas a necesidad de la compañía.
Comunidad <small>Fundaciones, agrupaciones, asociaciones, organizaciones de la sociedad civil.</small>	Encuesta de materialidad. Correo electrónico. Contacto frecuente con fundaciones y ONG.
Accionistas	Encuesta de materialidad. Reuniones periódicas. Correos electrónicos.
Equipo Tía	Encuesta de materialidad. Encuentros. Canales de comunicación interna.
Proveedores	Encuesta de materialidad. Reuniones de negociación. correos electrónicos. Contacto telefónico.



PROCESO DE MATERIALIDAD

En línea con las recomendaciones de la Global Reporting Initiative (GRI), adaptamos nuestro ejercicio de materialidad anual a las recomendaciones de los nuevos Estándares Universales 2021 para la definición de contenidos de la presente Memoria.

Empezamos por comprender el contexto en el que opera la organización considerando los resultados reportados en la Memoria de Sostenibilidad 2021 y el estudio de Prófitas sobre la evolución macroeconómica del Ecuador en 2022 y su influencia en los hábitos de consumo.

Para identificar los impactos económicos, ambientales y sociales de Tía en 2022, se tuvieron en consideración los indicadores SASB para las industrias de Retail y Supermercados, la estrategia de sustentabilidad de la compañía, y un benchmark sobre los temas materiales identificadas por actores relevantes del sector, tanto a nivel regional como internacional. Comparamos estos resultados con nuestra estrategia de sustentabilidad y el listado de temas materiales de 2021.

Como resultados seleccionamos 14 impactos que consideramos relevantes para la organización y que sometimos a valoración de nuestros grupos de interés. Para eso, realizamos una encuesta de materialidad que fue respondida por más de 1600 personas,

que calificaron los impactos de acuerdo a cuáles consideran más significativos y que deberíamos priorizar en nuestra gestión. Además, se preguntó si consideraban que deberíamos sumar algún otro tema o impacto significativo.

El equipo de asuntos corporativos y sustentabilidad tuvo en cuenta las sugerencias realizadas por nuestros grupos de interés así como los resultados de validación de cada uno de los aspectos. Como resultado, se decidió incluir los 14 impactos como temas materiales, organizados de acuerdo a su significancia y el efecto que tiene cada uno de ellos en la economía, el ambiente y las personas.

Como parte de este proceso, y de acuerdo a las nuevas concepciones de impacto y grupo de interés de los Estándares Universales GRI 2021, redefinimos el alcance de los temas del período anterior. En este sentido, se decidió incluir los temas materiales Desempeño económico y Ética e integridad. Además, cambiamos la denominación de Calidad de vida de los colaboradores por Calidad de vida de nuestra gente; Atracción y gestión de talento por Gestión y desarrollo de talento. Además, los aspectos incluidos en el tema material de 2021 Oferta de productos saludables y sustentables fueron reestructurados bajo el nuevo tema material Productos de calidad, seguros y accesibles.

DISTRIBUCIÓN POR GRUPOS DE INTERÉS

843
Clientes
+8% vs 2021

29
Comunidad
+263% vs 2021

26
Proveedores
+1200% vs 2021



735
Equipo Tía
+97% vs 2021

4
Accionistas
-33% vs 2021

11
Otro
+38% vs 2021



1

ENTENDER el contexto de la organización

MEMORIA 2021

ESTUDIO PRÓFITAS

2

IDENTIFICAR impactos reales y potenciales



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD



BENCHMARK

3

EVALUAR la importancia de los impactos

ENCUESTA

1648 respuestas totales

+40% vs 2021

4

PRIORIZAR los impactos más significativos sobre los que presentar la información

EQUIPO DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y SOSTENIBILIDAD



▶ Temas materiales

PRIORITARIOS

- 1 Desarrollo de la cadena de valor e impulso a la producción local.
- 2 Experiencia al cliente.
- 3 Productos de calidad, seguros y accesibles.
- 4 Calidad de vida de nuestra gente.

RELEVANTES

- 5 Desempeño económico.
- 6 Uso eficiente de recursos.
- 7 Ética e integridad.
- 8 Gestión y desarrollo de talentos.
- 9 Desarrollo de las comunidades.

EMERGENTES

- 10 Innovación, tecnología y omnicanalidad.
- 11 Gestión de residuos.
- 12 Operaciones y logística sustentable.
- 13 Diversidad e inclusión.
- 14 Desperdicio de los alimentos.

Agradecimientos

Esta Memoria no hubiese sido posible sin la colaboración y el esfuerzo de los referentes de las diversas áreas: Juan José Ayala, Gabriela Castro, Cesar Cedeño, Ivanna Chiriguaya, Isabel Correa, Adrián Henk, Elizabeth Martínez, Paola Ñaupari, Fausto Ortiz, Juan Palomino, Fernando Samudio, Paula Sotomayor, Abel Quezada, Daniela Segura, Diana Suárez, Lizeth Tomalá, Francisco Vásquez y Jorge Zamora que participaron voluntariamente en la recopilación de la información.

Asesoramiento técnico, contenidos y diseño



SOBRE LA ORGANIZACIÓN

Desplegamos El Efecto Tía en todo el Ecuador



SOMOS ECUADOR

Desde la selva tropical amazónica y los páramos andinos hasta las playas de la costa, somos orgullosamente del Ecuador.

En 2022 abrimos las puertas de nuestra tienda 250: un hito en nuestra misión de acercar una oferta de productos de calidad, accesibles y locales cada vez a más familias ecuatorianas.

Nuestras tiendas se encuentran en más de 110 ciudades de 22 provincias del país, lo que nos convierte en la cadena de ventas al por menor de mayor cobertura nacional. Ofrecemos una gran variedad de productos en nuestros supermercados, desde alimentos y bebidas a vestimenta, muebles, electrodomésticos y cosméticos. Expandimos nuestro alcance a través de la venta digital, con una innovadora estrategia comercial que complementa y potencia la experiencia de compra en nuestras tiendas.

Dar la bienvenida a Tía, es dar la bienvenida al Ecuador. La riqueza cultural y natural de nuestro país está presente en las más de 8000 personas del equipo que representan a las más de 200.000 visitas diarias a nuestras tiendas. Pero también representan nuestra historia: el espíritu emprendedor de los orígenes de la compañía sigue vivo en nuestro plan de crecimiento.

Para Tía, ser del Ecuador significa el compromiso con su desarrollo sostenible. Es crecer y hacer crecer oportunidades para más personas: con los ocho nuevos locales inaugurados en 2022 en la región Costa creamos más de 180 plazas de trabajo y llevamos nuestra propuesta de valor a muchas más personas. Es poner en acción las cadenas de valor regionales, creando oportunidades de crecimiento y desarrollo socioeconómico a lo largo y ancho del país. Es potenciar el progreso y la prosperidad de nuestras comunidades, a la vez que cuidamos nuestra casa, el planeta. Eso es lo que llamamos *El Efecto Tía*.



Acercamos productos de calidad y accesibles a miles de personas del Ecuador, impulsando el desarrollo sostenible del país con oportunidades de crecimiento y prosperidad en nuestra cadena de valor.

Un negocio en crecimiento

250
locales
+8 en 2022

22
provincias

111
ciudades

8369
personas en el equipo

200.000
clientes por día

+1000
socios comerciales

17.300
artículos en nuestro surtido

73.974.845
tickets

250
sucursales Tía a domicilio

VENTAS ONLINE
+72%
en ventas del canal online
vs 2021

DISTRIBUCIÓN DE LOCALES



PROVINCIA	LOCALES
Azuay	4
Bolívar	2
Cañar	2
Chimborazo	3
Cotopax	4
El Oro	10
Esmeraldas	9
Guayas	98
Imbabura	4
Loja	3
Los Ríos	17
Manabí	26
Morona Santiago	1
Napo	2
Orellana	3
Pastaza	1
Pichincha	40
Santa Elena	6
Santo Domingo	6
Sucumbios	2
Tungurahua	5
Zamora Chinchipe	2
Total	250

187
plazas de empleo creadas en
locales nuevos durante 2022

22 plazas
Sucursal Esteros II,
Guayas

23 plazas
Sucursal Atarazana,
Guayas

30 plazas
Sucursal Plaza Tía Durán,
Guayas

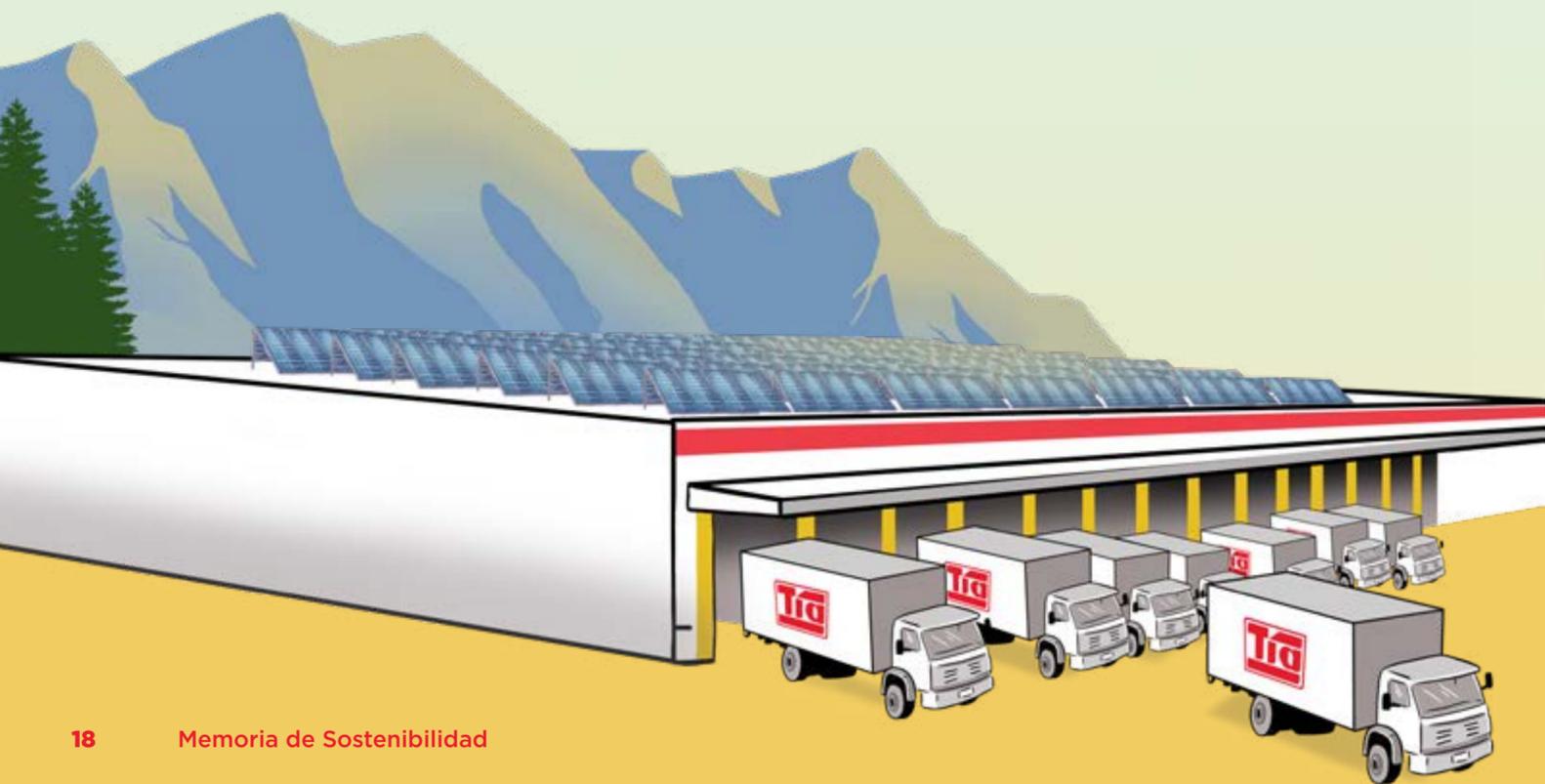
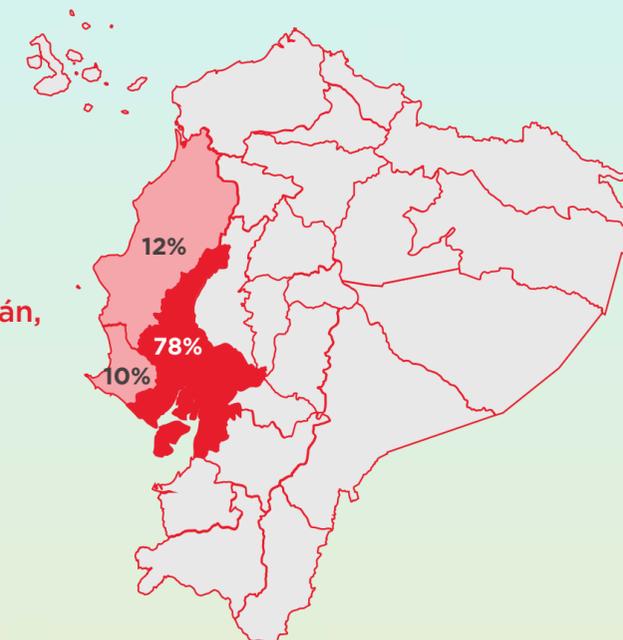
24 plazas
Sucursal Tía Milagro
La Pradera, Guayas

22 plazas
Sucursal San Felipe,
Guayas

25 plazas
Sucursal Mucho lote II,
Guayas

18 plazas
Sucursal Muey Centenario,
Santa Elena

23 plazas
Sucursal Jaramijo,
Manabí



Estamos cerca

Nos llena de orgullo ser la cadena de supermercados con mayor cobertura nacional. Unimos la calidez y amabilidad de la experiencia de nuestras tiendas con los últimos avances tecnológicos para ofrecer canales de venta físicos y online con una única premisa: estar cerca de tí.



Tía

Locales de 800 m² promedio, con surtido de 7000 artículos.

Tía Express

Locales de 300 m² promedio, con surtido de 3000 artículos.

Plaza Tía

Plaza comercial con locales de diversos productos y servicios, donde el local ancla es una tienda Tía. Estas mantienen una administración externa e independiente.

Más Ahorro

Tiendas de barrio, con tamaño promedio de 80 m² y 1600 estadísticos en promedio.

Tía Online

Plataforma virtual de compra online con entrega a domicilio. Presenta un surtido diferente a las tiendas, que incluye electrodomésticos y tecnología.

TÍA ONLINE

Lucía

Asistente virtual que permite realizar tu compra por WhatsApp o llamada telefónica, con envío a domicilio.

App

Aplicación de venta online que identifica el local más cercano y hace entrega a domicilio. Con más de 2000 productos, permite pago en efectivo, conocer el estado del pedido en tiempo real y sumar puntos MÁS.

Nuestras marcas

Ampliamos nuestro surtido con una propuesta de marcas propias desarrolladas junto a productores locales e internacionales. Desarrollamos marcas de artículos navideños, temporada playera, juguetes, hogar y cocina, electrónicos, bebés, limpieza del hogar, temporada escolar, alimentos y bebidas, perfumes y aseo personal.

- ✓ Home Club
- ✓ Happy Toys
- ✓ Best Xmas
- ✓ TA'RIKO
- ✓ Play School
- ✓ Just Baby
- ✓ Hometech
- ✓ Cocki
- ✓ Top One Junior
- ✓ Mayik
- ✓ Top One Kids
- ✓ Elements By Trial
- ✓ Simply Basic
- ✓ Extreme Outdoor
- ✓ Extreme Sports
- ✓ Free Beach
- ✓ Top One
- ✓ Selección By Tía
- ✓ Just Girl
- ✓ Más Ahorro
- ✓ Soul Care
- ✓ Extreme
- ✓ Just Woman



EL PLAN DE NEGOCIOS TÍA

Nuestra estrategia de negocios se enfoca en optimizar el desempeño económico para poder desplegar nuestro propósito: mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus comunidades, creando experiencias relevantes con marcas honestas.

En 2021 nos propusimos ocho metas estratégicas a 2025 para lograrlo: innovar en mejoras de procesos y desarrollos tecnológicos para alcanzar la omnicanalidad, generar un incremento de ventas en canales digitales, optimizar la participación de las ventas de crédito directo, generar un incremento en ventas en tiendas físicas, desarrollar el talento humano de la compañía, generar propuestas personalizadas para los clientes, mejorar la percepción del cliente respecto a la calidad de los productos y servicios, y reforzar a la empresa en desarrollo sostenible, equidad e igualdad.

En 2022, como parte de nuestro plan estratégico de negocios, reforzamos la inversión en el desarrollo de canales digitales a través del proyecto de e-commerce con énfasis en la transformación digital. Adicionalmente, fortalecimos el proyecto de CrediTía para ayudar a solventar necesidades de nuestra clientela para quienes, en muchos de los casos, somos su primera tarjeta y una puerta para su perfil crediticio. Contamos con un plan de aperturas de nuevas tiendas para el 2023, lo que nos permitirá estar cada vez más cerca de quienes viven a lo largo y ancho del país. Además, continuamos con un plan de remodelación y/o ampliaciones de locales, para brindar mayor comodidad y servicio a quienes nos eligen todos los días.

Nuestro plan de negocio busca maximizar el desempeño económico, brindando la mejor y más completa propuesta de valor a nuestros clientes y contribuir al desarrollo sostenible del Ecuador.

Desempeño económico

En millones de USD

	2021	2022
Valor económico directo generado	705,6	773,3
Ingresos	705,6	773,3
Valor económico distribuido	682,9	743,1
Costes Operacionales	600,9	653
Salarios	51,7	56,9
Beneficios	20,3	22,6
Pagos al Gobierno	9,46	10,06
Inversiones a la comunidad	0,415	0,473
Valor económico retenido	22,69	30,2

Líderes en la industria

Somos parte de una industria dinámica y cada vez más competitiva. En 2022, fuimos premiados y reconocidos por nuestro compromiso y el gran trabajo de nuestros equipos. Además, participamos en espacios sectoriales para contribuir al desarrollo responsable de nuestro sector.

Rankings

MEDIO	RANKING	POSICIÓN
EKOS	Especial Ecuador Productivo. Ranking en Ventas.	3
Informe empresarial	Top 100 marcas más confiables en Ecuador.	37
Informe empresarial	TOP 100 EMPRESAS CON MEJOR REPUTACIÓN DEL ECUADOR.	5
Informe empresarial	Ranking sectorial.	2
EKOS	Top empresas ganadoras de empleo y ganadoras de impuestos.	4
EKOS	Revista especial de Recursos Humano - Grandes empleadores.	3
EKOS	Power Digital Brands.	2
EKOS	Ranking Empresarial.	16
EKOS	Ranking Sectorial.	3
VISTAZO	500 Mayores Empresas del Ecuador.	17
América Economía	500 Mayores Empresas del Ecuador.	5
América Economía	Marcas más influyentes: sectorial.	2
Merco	Merco Ecuador 2022 - Empresas con mejor reputación	6
EKOS	Employer Branding.	58

Espacios en los que participamos

- Asociación Cristiana de Empresarios (ACE-UNIAPAC)
- Cámara de Comercio de 32 ciudades del Ecuador
- Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana (AMCHAM)
- Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico (CECE)
- Cámara de Industrias de Guayaquil
- Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible del Ecuador (CEMDES)
- Red Ecuatoriana de Empresas Solidarias (REDES)



EL EFECTO TÍA

Sabemos que el crecimiento de nuestro negocio depende del bienestar de nuestra comunidad y del hogar que habitamos: el planeta. Por eso, desde 2021 llevamos adelante nuestra estrategia de sostenibilidad *El Efecto Tía*. Una plataforma de trabajo con la que impulsamos nuestro objetivo de acercar una oferta de productos y servicios, saludables y accesibles, de manera responsable con el ambiente, generando oportunidades de empleo y desarrollo para cada vez más personas.

El Efecto Tía se desarrolla en cuatro ejes de impacto que son transversales a nuestro negocio: Propuesta de valor, Equipo, Comunidad y Planeta. Sus metas se alinean y buscan contribuir a la agenda global establecida por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todas las personas. Alcanza los temas que hoy son claves para el desarrollo de nuestro negocio y sobre los que hay una expectativa de rendición de cuentas por parte de nuestros grupos de interés.

Nuestra estrategia integra todas las acciones de las áreas de Tía que trabajan para hacer realidad nuestro propósito. Incluye planes y acciones de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad, Comercial, Finanzas, Talento Humano, Marketing, Compras, Ambiente, Mantenimiento, Seguridad industrial y Logística, además de las iniciativas que implementamos con socios estratégicos como Gobierno, ONGs y organismos internacionales.

El Efecto Tía es nuestra estrategia de sostenibilidad para hacer realidad nuestro propósito.



Todo lo que logramos

Propuesta de valor

Usamos lo mejor de la tecnología para crear una experiencia de cliente cálida y eficaz, con una oferta de productos abastecida por una cadena de valor responsable

- **Resultados 2022**
- **8** tiendas nuevas
- **127.857** clientes CrediTía
- **92%** de compra nacional

PROPUESTA DE VALOR



Equipo

Generamos oportunidades de empleo y crecimiento, dignas y respetuosas, para cada vez más personas, contribuyendo al desarrollo económico de nuestro país.

- **Resultados 2022**
- **+260** nuevos empleos generados
- **8,8** horas de capacitación promedio por empleado
- **77%** opinión favorable sobre el clima laboral

EQUIPO



Comunidad

Hacemos crecer nuestro negocio impulsando el desarrollo social y económico sostenible del Ecuador.

- **Resultados 2022**
- **USD 25,8** millones inversión social
- **200** niños y niñas alcanzados contra la desnutrición infantil
- **35** toneladas de alimentos recuperados y donados a la comunidad

COMUNIDAD



Planeta

Queremos ser un ejemplo de responsabilidad en Ecuador, inspirando el cambio necesario para alcanzar un desarrollo ambientalmente sostenible.

- **Resultados 2022**
- **+4400** personas capacitadas en uso eficiente de energía y agua
- **5044** de toneladas métricas de residuos evitadas de envío a vertederos
- **75.603.064,93** kWh energía consumida

PLANETA



Nuestro aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



OBJETIVO 2

Poner fin al hambre y lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición

Aseguramos el cumplimiento de estándares de comercialización de alimentos de calidad, que cubren las necesidades nutricionales de nuestros clientes en las 111 ciudades donde operamos, con precios accesibles. Además, trabajamos en la lucha contra la desnutrición infantil, en la que en 2022 alcanzamos a más de 30.000 niñas y niños del Ecuador en nuestra alianza con el Banco de Alimentos.



OBJETIVO 7

Energía asequible y no contaminante

Nuestro objetivo es incrementar la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas de nuestro negocio. La Planta fotovoltaica en el Centro de Distribución de Calacalí, Quito, abastecerá con energía solar al 100% de su operación. Al cierre del periodo se encuentra en un 95% de avance y se espera su puesta en marcha en 2023.



OBJETIVO 8

Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible con empleo pleno y productivo, con trabajo digno para todas las personas

A través de nuestras 250 tiendas generamos más de 8000 plazas de empleo genuinas en el país. Además, el desarrollo de nuestro negocio crea oportunidades económicas para más de 1000 proveedores y aliados de nuestra cadena de valor.



OBJETIVO 12

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

Desde nuestros orígenes, creamos oportunidades para que los pequeños y medianos emprendimientos puedan comercializar sus productos a las familias ecuatorianas en nuestras perchas. Además, asumimos el compromiso Desperdicio Cero, con el que alcanzamos al 80% de las tiendas y recuperamos 35 toneladas de alimentos aptos para consumo.



OBJETIVO 13

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

Queremos ser un ejemplo de responsabilidad que inspire el cambio necesario para alcanzar un desarrollo ambientalmente sostenible. Ponemos énfasis en el uso eficiente de recursos, la eficiencia energética, así como la prevención y la gestión responsable de residuos.



OBJETIVO 17

Alianzas para lograr objetivos

Ninguna de nuestras iniciativas se desarrolla de manera aislada. Todos los programas se basan en el trabajo articulado y en sinergia con el sector no gubernamental, público y privado. Impulsamos relaciones de largo plazo con instituciones y fundaciones, que nos permiten estar en el terreno y apoyar las comunidades cercanas a nuestros locales.

NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo de Tía está representado por la Dirección de la organización, cuyos nueve integrantes tienen roles ejecutivos. Su propósito es velar por el cumplimiento de los objetivos del negocio y el crecimiento sostenible de la compañía, garantizando la generación de valor a las personas y accionistas.

La Dirección se reúne formalmente una vez al mes para identificar las posibles brechas entre los resultados del negocio y la planificación mensual, y con base en su evaluación determina acciones inmediatas para garantizar la estabilidad de la operación, la rentabilidad del negocio y la generación de plazas de trabajo. La nominación y selección del máximo órgano de gobierno se realiza, en primer lugar, a través de una búsqueda interna. En el caso de no encontrar un perfil para el puesto se realiza una búsqueda dentro del Grupo GDN y, finalmente, una búsqueda externa.

La máxima responsabilidad en la toma de decisiones recae en nuestro Director Principal. En temas económicos, la responsabilidad corresponde al Director Administrativo-Financiero. La responsabilidad sobre los aspectos ambientales, recaen en la Gerencia de Seguridad Industrial que pertenece a la Dirección de Operaciones. Por su parte, los aspectos de impacto social recaen en el Área de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad que pertenece a la Dirección de Marketing. El Gobierno Corporativo se complementa con la Dirección de Compras, la de Logística y Distribución, la de Talento Humano, y la Dirección de Tecnología. La Dirección de la compañía supervisa y aprueba los contenidos finales de la presente Memoria.

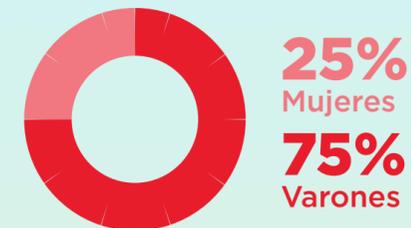
Las decisiones estratégicas de Tía tienen el propósito de generar valor positivo para nuestros grupos de interés.

La estructura de gobierno de Tía no se desarrolla en Comités, sino que las decisiones estratégicas son tomadas desde las diferentes direcciones con la autorización del Director Principal. Durante el período de la Memoria, no contamos con un proceso formal de delegación de autoridad para temas económicos, ambientales y sociales. Sin embargo, se han establecido responsabilidades a nivel ejecutivo, como fue descrito anteriormente. Es así como se cuenta con un Director Financiero, una Gerencia de Seguridad Industrial y un Área de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, que permite establecer una relación directa entre estas figuras y las diferentes direcciones que conforman el órgano mayor de gobierno.

La información y las preocupaciones críticas fluyen directamente entre las gerencias de las áreas, el Director y la Dirección Principal. Desde Talento Humano se reciben las necesidades y denuncias del personal en forma anónima y se gestiona una investigación según la necesidad del caso. Según sus resultados, se procede con acciones de soluciones inmediatas. Estos eventos son comunicados al Director Principal. En cuanto a clientes, los posibles incidentes son recepcionados por el área de Marketing. En 2022, se presentaron 19 inquietudes críticas por temas de administración de personal que fueron comunicados al Directorio.

Composición del Gobierno Corporativo

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO



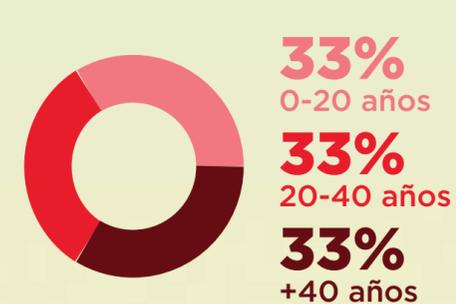
DISTRIBUCIÓN POR NACIONALIDAD



DISTRIBUCIÓN POR EDAD



ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA



Conflicto de interés

Consideramos la existencia de un conflicto de interés cuando una o varias personas, por la actividad que realizan en Tía, se enfrentan a situaciones de intereses incompatibles que puedan interferir con la objetividad de su desempeño en sus deberes y responsabilidades en la organización.

Quienes trabajan en la compañía, incluido el Directorio, deben avisar de todo interés personal o familiar que pueda afectar los tratos comerciales de Tía, de acuerdo con las políticas estipuladas en nuestro Código de Ética y Conducta. Entre ellas se encuentran tratar a organizaciones proveedoras, clientes y otras personas que tengan negocios con Tía de forma equitativa, sin preferencias basadas en consideraciones personales; rehusar relaciones comerciales con familiares o terceras partes vinculadas; evitar acciones con empresas que compitan con Tía; y no aceptar regalos, atenciones ni descuentos en beneficio personal.

Cuando existan situaciones de conflictos de interés, se pone en conocimiento de la Dirección correspondiente área responsable de la vigilancia de esta política, por el medio que se designe para este fin, para su evaluación y resolución. En los casos en que el potencial conflicto implique a un Director o miembro del Grupo Gerencial, deberá ser elevado a la Junta Directiva para su resolución.



CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE

En Tía promovemos el trato entre personas basado en la transparencia y el respeto. Consideramos a los Derechos Humanos en todas nuestras relaciones y brindamos oportunidades de empleo sin discriminación de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portación de VIH, discapacidad, diferencia física, ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente.

De esta manera, impulsamos un entorno de trabajo adecuado, seguro y saludable, en el que las personas trabajan motivadas por hacerlo de manera fiel a su propósito personal. Estos principios son valorados por todos nuestros grupos de interés, en particular por quienes visitan nuestras tiendas todos los días, que nos lo demuestran con su lealtad y valoración positiva en encuestas.

Nuestros valores de responsabilidad y conducta íntegra están establecidos en el Código de Ética y Conducta Corporativa. Nuestra máxima norma de responsabilidad empresarial establece los lineamientos que permitan al personal Tía alcanzar su desarrollo integral, tanto personal como profesional. Allí sentamos las bases de los principios y políticas generales que nos ayudan a encontrar la mejor forma de hacer las cosas.

El Código de Ética es una herramienta que reafirma nuestros valores y nos ayuda a crear una cultura íntegra en toda nuestra cadena de valor.



En el Código se establece que todas las operaciones de Tía deben desarrollarse bajo los valores de sencillez, lealtad, confidencialidad, claridad, transparencia, precisión, seriedad y cumplimiento de las normas operacionales, para beneficio de la clientela y la rentabilidad de la compañía.

Todos los principios de acción deberán realizarse desde un sentido ético y de justicia, implican tanto a las personas que formen parte de esa actividad, como a todos los procesos de gestión, áreas de trabajo y/o departamentos de las organizaciones. Esto permite que el impacto se genere en los diferentes centros de trabajo, lugares donde son ejecutadas las funciones y constituyen el principal eje de producción.

El Departamento de Talento Humano, las Supervisiones y las Gerencias Regionales, Jefaturas de Locales y Bodegas, así como las Gerencias y Jefaturas de Área, tienen la responsabilidad de asegurarse que toda persona recién contratada tenga conocimiento del Código de Ética y Conducta Corporativa. La observación de cada uno de los principios que recoge nuestro Código de Ética y nuestras políticas vigentes son de cumplimiento obligatorio. Quien incumpliese alguno de ellos, será sancionado por nuestro reglamento interno de trabajo.

100%
de nuevas personas
que ingresaron a Tía
firmaron el
Código de Ética

CÓDIGO DE ÉTICA

Procedimientos anticorrupción

En Tía contamos con una Política Anticorrupción con el compromiso de tolerancia cero al soborno. Allí se establece la obligatoriedad de llevar a cabo actividades de conformidad con la ley. Tía no dará, autorizará ni pagará ningún tipo de soborno a ninguna persona u organización con el fin de influir indebidamente a actuar a favor de la compañía. Del mismo modo, la empresa no permitirá que ninguna persona de su equipo solicite o acepte recibir un soborno.

Contamos con procesos legales definidos para evaluar el riesgo de existencia de soborno, dirigidos a las áreas de mayor exposición. A través de un cuestionario puntual identificamos prácticas de negocios u operaciones potenciales a estar expuestas a un riesgo de soborno. Con base en sus resultados, se analiza si se deben implementar controles internos adicionales que puedan reducir estos riesgos de corrupción. Las evaluaciones de riesgo de soborno se realizan de manera periódica.

Complementamos los controles internos con formación profesional y ética de todas las personas que trabajan en la compañía, quienes además cuentan con un reglamento interno de conducta. Además, promovemos comunicaciones activas sobre nuestras políticas y procedimientos anticorrupción dirigidas a nuestros grupos de interés, que alcanzan a la Dirección y equipos de trabajo.

Alcance comunicación de políticas y procedimiento anticorrupción

100%
del Directorio
9 de 9 integrantes

100%
del resto del equipo
8639 personas

Procesos de debida diligencia

Nuestro Código de Ética establece la observancia de la debida diligencia y la ejecución de las directrices impartidas por quienes lideran las áreas, como un pilar transversal para asegurar la conducta empresarial responsable. Esto se relaciona con el debido cumplimiento de las leyes y las disposiciones de nuestros organismos de control.

Contamos con un sistema de auditorías que incluye el control interno de nómina, la fiabilidad de los estados financieros, la eficacia y eficiencia de la operación del negocio, el cumplimiento de cada departamento de leyes y regulaciones, la ejecución de las normas para desarrollar un lugar de trabajo seguro, entre otras. Cada auditoría se realiza con consultoras externas contratadas, con el fin de verificar que todos los procesos sean los adecuados.

Para prevenir o mitigar posibles impactos negativos, evaluamos los resultados de las auditorías con el asesoramiento del departamento Legal y las áreas de la compañía involucradas. Ante impactos negativos, se analiza el tema, y se busca comprender y gestionar lo necesario para resolverlo de manera eficaz y profesional. De esta manera, trabajamos para disminuir el riesgo de ocurrencia de conductas no éticas o ilegales que podrían atentar contra nuestra organización.

En 2022, establecimos un proceso de debida diligencia particular a través del protocolo de actuación para la prevención, orientación, abordaje y erradicación de la violencia de género en el ámbito laboral y doméstico. Su objetivo es promover un ambiente libre de discriminación, hostigamiento y violencia contra las mujeres, impulsando condiciones de igualdad y equidad. Más sobre el Protocolo en el capítulo de Equipo.



Tu voz suma Línea de denuncias

Cualquier persona que trabaje en Tía o integre nuestra cadena de valor puede efectuar denuncias o reclamos sobre cualquier acto indebido.

Basados en el principio de confidencialidad y respeto, la persona que efectúe una consulta o presente una denuncia a la Línea de Quejas, será tratada con respeto y confidencialidad, debiendo ser escuchada en su exposición sin menoscabo de su dignidad y sin intromisión en aspectos que resulten irrelevantes para el conocimiento de los hechos. En todo momento se deberá respetar su voluntad en cuanto a las acciones que decida realizar, así como en la confidencialidad de los datos que manifieste querer mantener en reserva.

De comprobarse que la denuncia realizada oportunamente carece de validez, Tía adoptará las sanciones disciplinarias que estime correspondiente respecto de la persona denunciante/consultante. En 2022, se recibieron 21 incidentes de los cuales, al cierre de esta Memoria el 100% fueron resueltos de manera satisfactoria.



tuvozsuma@tia.com.ec



PROPUESTA DE VALOR

Impulsamos una experiencia innovadora con una oferta de productos seguros y accesibles



PRODUCTOS DE CALIDAD, SEGUROS Y ACCESIBLES PARA LOS HOGARES ECUATORIANOS

Cada vez que abrimos las puertas de nuestros locales y en cada producto que sumamos a la tienda online, lo hacemos con la mirada puesta en llevar bienestar a los hogares del Ecuador.

Esta es la forma que tenemos de contribuir al desarrollo y bienestar de las personas del Ecuador, desde el corazón de nuestro negocio. Lo hacemos desde nuestras perchas, con una propuesta de productos de calidad que se ajustan a los presupuestos de los hogares ecuatorianos, y poniendo en acción una cadena de suministro regional que crea oportunidades para miles de productores y empresas de todo el país.

La calidad, variedad y accesibilidad de nuestra oferta de productos se evidencia en las marcas propias de Tía, que desarrollamos desde el año 2000. Con nuestras marcas, ofrecemos una amplia gama de artículos alimenticios, de cuidado personal y del hogar que cubren la canasta básica y ayudan a generar un ahorro significativo.

La calidad de nuestra oferta está protegida por las normas a las que estamos sujetos como supermercados. Cumplimos con el manual de buenas prácticas elaborado por la Superintendencia de Control de Poder de Mercado para productos de consumo masivo; y las condiciones higiénicas y sanitarias establecidas por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA).

También, verificamos que todos los productos que se ofrecen en Tía cumplan con las normas INEC del Sistema Ecuatoriano de la Calidad y sellos de licores reglamentados, que contribuyen a la competitividad, salud y seguridad de los clientes, a la conservación del ambiente y a la promoción de una cultura de la calidad.



Nos guiamos por las resoluciones de la Superintendencia del control de poder de mercado, en relación al etiquetado de productos. Por eso, nos comprometemos a exhibir, de manera legible y visible, el origen de los componentes del producto o servicio, las sustancias que podrían generar un impacto ambiental o social, el uso seguro del producto o servicio y la talla de los productos de indumentaria. Estas normas, por ejemplo, indican que debemos retirar y eliminar de nuestras perchas productos que puedan tener un impacto social o ambiental negativos, dándole seguridad a nuestros clientes.

Durante el período, no se registraron casos de incumplimiento de parte de Tía acerca de las normativas que den lugar a multas o sanciones, ni a códigos voluntarios, en relación a las comunicaciones de marketing y a la salud y seguridad en los productos y servicios ofrecidos.



UNA PROPUESTA FÍSICA Y DIGITAL

En 2022 reforzamos nuestro compromiso de brindar la mejor propuesta de valor a un cliente en constante evolución. Nuestros canales de comercio electrónico se convirtieron en una solución ágil y eficiente, para llevar la propuesta de las tiendas a la comodidad del hogar.

Nuestra propuesta de valor se completa con un servicio a las empresas, donde a través de nuestra tarjeta de consumo empresarial, facilitamos que los colaboradores de las diferentes entidades, puedan consumir en cualquiera de nuestras 250 locales a nivel nacional, con beneficios exclusivos y un crédito de 30 días para que sean descontados de su Rol de pagos. En 2022, 750 empresas estuvieron afiliadas al servicio, llegando a 200.000 clientes corporativos.

Cuidamos a quienes nos eligen y les brindamos soporte en todo el ciclo de compra. Desde nuestro área de Atención al Cliente, en 2022 atendimos 267.877 consultas, a través de nuestro Departamento de servicio al cliente - Chatbot así como nuestro sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR, por sus siglas en inglés).

Varias áreas de la compañía están involucradas en la gestión de la relación con nuestros clientes. El área de Servicio al Cliente, del departamento de Marketing es la encargada de diseñar y ejecutar la experiencia del cliente y la propuesta de valor. El área Comercial monitorea su desempeño a través de diferentes variables como las ventas, la rentabilidad, la competitividad de los precios y los niveles de stock. Por su cuenta, el área de Auditoría hace revisiones periódicas y aleatorias para controlar que en las tiendas se cumplan las mejores prácticas de servicio.



Ofrecemos productos de calidad a precios accesibles, en una experiencia física y digital amigable, ágil y cercana.



Resultados que nos llenan de orgullo

+7,5%
clientes nuevos
vs 2021

+7,2%
de transacciones
vs 2021

+11,88%
de tickets anuales
vs 2021

Tarjeta Más

+14,24%
de puntos
entregados
vs 2021

+13,4%
de clientes
acumularon puntos
vs 2021

CrediTía

+67%
de clientes
vs 2021

+81%
de créditos otorgados
(en millones de USD)
vs 2021

Para que más personas puedan vivir la experiencia Tía

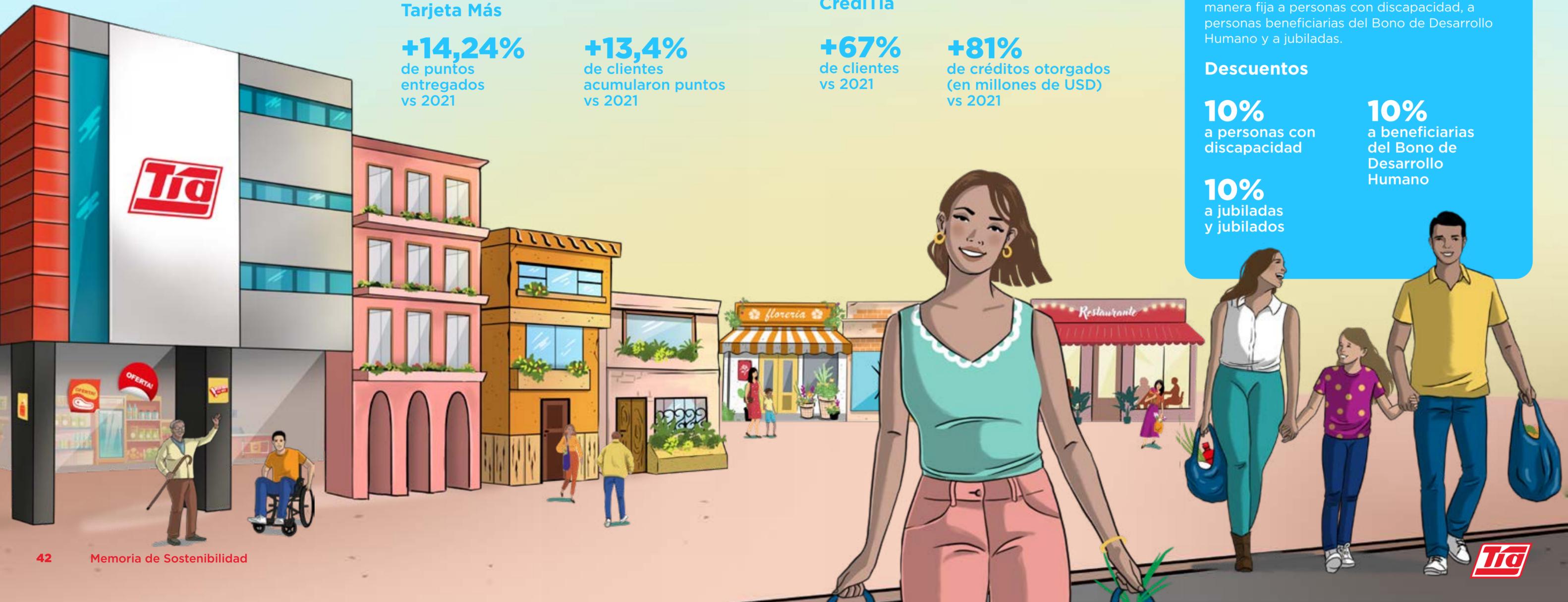
Nuestros descuentos ayudan a que miles de hogares en el Ecuador puedan acceder a los productos de calidad que ofrecemos en nuestras perchas. Para eso, ofrecemos descuentos de manera fija a personas con discapacidad, a personas beneficiarias del Bono de Desarrollo Humano y a jubiladas.

Descuentos

10%
a personas con
discapacidad

10%
a beneficiarias
del Bono de
Desarrollo
Humano

10%
a jubiladas
y jubilados





Premiamos la lealtad

Nuestro programa de fidelización Tarjeta Más permite a las personas que viven la experiencia Tía acumular un punto por cada dólar consumido, que luego pueden utilizar para pagar sus compras.

En 2022 sumamos más de 300.000 clientes Más y logramos aumentar un 17% sus visitas diarias a nuestras tiendas. Este resultado se logró gracias a los esfuerzos del área de Marketing y las campañas creadas, como “Gana con raspa gol” durante el Mundial de Fútbol de 2022, con la que entregamos más de 2 millones de raspaditas con premios. Entre ellos, 4 autos cero km, 20 motos, electrodomésticos y muchos más productos.

Entregamos más de 2 millones de raspaditas con premios como automóviles y motos, entre nuestro clientes Más para celebrar el Mundial de Fútbol 2022.

Además, nuestra Campaña Aniversario “Contigo cada día mejor” que se realizó junto a 18 marcas aliadas en la que se sorteó 62 premios para nuestros clientes Más, entre los que se encontraban autos, motos y electrodomésticos.

PROGRAMA TARJETA MÁS	2022	2021	Evol. / Dif.
Nivel de rendición	82,46%	83,04%	0,58%
Clientes que redimen	988.955	826.515	19,65%

Créditos para impulsar la inclusión financiera

Desde el 2018, gracias a nuestra línea de crédito directo CrediTía, somos la puerta de entrada al sistema financiero para más de 127.000 personas a nivel nacional. Contribuimos a que personas no bancarizadas puedan crear su historial en el sistema financiero y obtener su primer crédito formal. De esta forma, CrediTía se posiciona como una herramienta de generación de valor compartido que contribuye al desarrollo económico y bienestar del Ecuador.

Contribuimos a que las personas no bancarizadas accedan a su primer crédito formal y obtengan su historial en el sistema financiero.

Otorgamos créditos en todo el país a través de 250 locales, con cupos que varían de acuerdo a la capacidad de pago de las personas, y planes de financiamiento de hasta 30 meses.

La tarjeta CrediTía brinda crédito directo y facilidades de pago, sin costo de emisión ni de mantenimiento. Además, los clientes pueden diferir las compras desde 3 hasta 30 meses de plazo, permite acumular el doble de puntos Más durante sus primeros 6 meses de uso y brinda doble oportunidad de ganar en los sorteos mensuales, con descuentos y promociones exclusivas.

Todas los clientes CrediTía cuentan con acceso a una cobertura de desgravamen, asistencia virtual 24/7 y atención personalizada a través de canales de atención físicos y digitales.

Nos llena de orgullo compartir que en 2022 llegamos a 51.500 nuevos hogares y otorgamos USD 63,4 millones de dólares en crédito para compras, lo que significó un incremento del 81% en comparación con el año anterior, y equivale al 8,4% de participación de las ventas de Tía.



127.857
clientes
+67% vs 2021

USD
63,4
millones en crédito
otorgado (ventas)
+81% vs 2021



Conexiones de valor

Impulsamos conexiones de valor con quienes nos eligen a través de una propuesta de contenidos multiplataforma con foco en temas de interés y entretenimiento.

Tía TV

Canal de Youtube con contenidos comerciales y de entretenimiento. En 2022 se destacaron las campañas vinculadas al Mundial de Fútbol como [Una promo mundial para el campeón del hogar](#) con 834.199 visualizaciones y [En Tía arrancó la previa](#) que alcanzó las 687.579.

Además, compartimos campañas con impacto social, como la Campaña por el Día Mundial contra el Cáncer de Mamas, para sensibilizar sobre la importancia del autochequeo y el diagnóstico temprano.

94.800
suscriptores

6.400.000
interacciones

7.967.772
visualizaciones

TIA TV



Revista Mejora tu vida

Revista de mayor circulación a nivel nacional, con temas de interés para toda la familia.

MEJORA TU VIDA

Radio Tía

Radio digital que se escucha en las tiendas y por internet. Es el canal de interacción de los clientes con la marca a través de los sorteos en vivo, sorteos y más. Entre sus principales segmentos están Deportía, Nutritía y Aprendiendo con Tía.

RADIO TIA

Redes sociales



837.395
seguidores
235.721
interacciones



362.000
seguidores
492.885
interacciones



9852
seguidores



198.600
seguidores



LIDERAMOS CON INNOVACIÓN

Nos impulsamos con la tecnología para llevar nuestra propuesta de calidad accesible a más familias ecuatorianas. Innovamos para ofrecer facilidades y ventajas a quienes nos eligen, optimizar procesos que permitan aumentar la productividad de nuestros equipos de trabajo y potenciar el uso de recursos para ahorrar y disminuir los impactos negativos en el ambiente.

Concentramos gran parte de nuestros esfuerzos en ofrecer una experiencia de compra fluida e integrada a través de la omnicanalidad. La tecnología nos permite lograr una organización más eficiente, apoyando los objetivos estratégicos del negocio, con la satisfacción de los clientes como meta. Así logramos diferenciarnos de la competencia con experiencias únicas y novedosas.

Liderar con innovación nos ayuda a construir una marca y reputación sólidas, para atraer a más clientes y ayuda a impulsar el crecimiento a largo plazo.

Usamos la inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje automático para ofrecer a nuestros clientes experiencias de compra personalizadas, mediante la recopilación de datos sobre sus preferencias y comportamiento. Llevamos adelante un programa piloto que, mediante algoritmos de IA y visión computacional, genera mapas de calor de tráfico en la tienda, para entender el comportamiento del cliente y medir la efectividad de las acciones que han sido implementadas. Al cierre del reporte está implementado en 4 sucursales.

Sabemos que la innovación es un proceso de mejora continua. Por eso, tras la implementación de nuevas tecnologías o herramientas, ejecutamos estrategias de gestión de riesgos para identificar y mitigar los posibles impactos negativos. Adicionalmente, implementamos protocolos de seguridad de datos para proteger la información de nuestros clientes, así como sistemas de monitoreo para garantizar que las nuevas herramientas se utilicen de manera correcta.

Asimismo, establecemos una permanente comunicación y evaluación de las diferentes soluciones que brindamos a nuestros clientes, para emprender acciones rápidas, potenciar e impulsar los impactos positivos identificados y minimizar o eliminar los impactos negativos.



Innovar para dar la mejor experiencia de compra

Chatbot

Una solución conversacional donde ponemos a disposición varios servicios de Tía hacia el cliente y la comunidad, como visualizar las promociones, consultar los Puntos MÁS o información de CrediTía y ubicar las sucursales más cercanas por GPS.

46.928
visualizaciones de
nuestras promociones

66.000
usuarios
totales

Además, el Chatbot de Whatsapp Lucía, cuenta con la opción de compra a domicilio. Lucía le pide al cliente la ubicación y le permite seleccionar, de acuerdo a sus coordenadas, la tienda más cercana. Una vez seleccionada la tienda, se establece un canal de comunicación directa entre la tienda y el cliente mediante una plataforma de sala conversacional, donde el colaborador de TÍA interactúa en tiempo real con el cliente mediante mensajes de texto, notas de voz, imágenes y videos. El cliente usa el aplicativo de Whatsapp y la tienda el aplicativo de sala conversacional. Cada tienda tiene un usuario para poder ver únicamente sus conversaciones. Esta interacción es asistida 100% por un colaborador real y la venta es ejecutada de forma asistida.

USD
\$1.597.359
vendidos por
WhatsApp

USD
\$62.857
vendidos por
Chatbot

Pantalla de pedidos

Pantalla basada en un dispositivo IoT (Internet of things) que genera alertas sonoras en tiempo real para evitar demoras en los procesos de pedidos. En 2022 avanzamos en la integración con las alertas de pedido de aplicaciones, el WhatsApp, Chatbot y las colas en la línea de cajas.

67%
mejora del tiempo de
respuesta de atención
al cliente

89%
mejora del tiempo
promedio de respuesta
con ChatBot

Lucía

Robot que analiza las perchas de los locales en las madrugadas para realizar alertas de tickets desactualizados, huecos y productos faltantes. El procesamiento es realizado con ayuda de algoritmos de inteligencia artificial y procesamiento de imágenes.

Resultados de implementación piloto:

1.752
promedio de tickets
detectados por día

1,68%
mediana de
Porcentaje de Error
(%alertas) diario

46
Identifica promedio
de tickets errados
(con diferencia de
precio) por día

Cajas de autopago

Las cajas de autopago permiten a quienes nos visitan hacer sus compras más rápido al evitar filas al momento de pagar. Las personas escanean sus productos y eligen el método de pago, que puede ser efectivo con la asistencia de un cajero, tarjeta de crédito o débito. Durante el 2022 completamos 64 cajas de autopago en 26 tiendas a nivel nacional.

Somos pioneros en el país, al contar con esta tecnología de pago desde 2018.

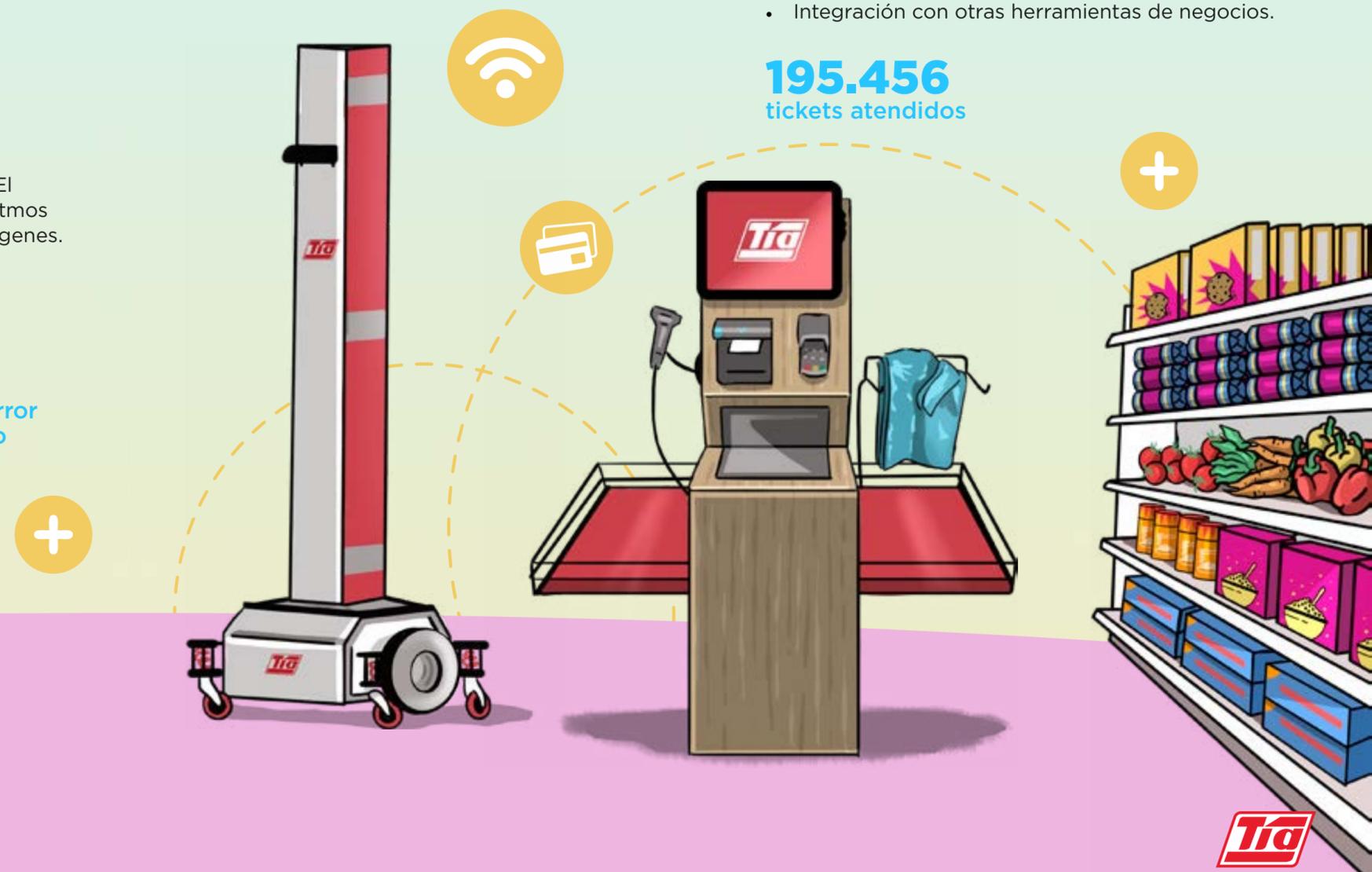
Freshdesk

Software de servicio al cliente en la nube para gestionar las interacciones a través de canales como correo electrónico, teléfono, chat y redes sociales.

Entre sus funcionalidades incluye:

- Sistema de tickets para organizar y rastrear las solicitudes de soporte al cliente.
- Respuestas automatizadas a preguntas frecuentes.
- Interfaz de agente para gestionar las interacciones con clientes de manera eficiente.
- Panel de informes para medir el rendimiento del servicio al cliente.
- Integración con otras herramientas de negocios.

195.456
tickets atendidos





Innovar para una operación más ágil

La innovación y la adopción de nuevas tecnologías nos permiten contribuir a mejorar el desempeño y productividad de nuestros equipos de trabajo, al brindarles herramientas de clase mundial, como el sistema Store Inventory Management (SIM). También, contamos con una nueva herramienta llamada Sistema de Gestión de Talento Humano (SGT) para hacer más eficiente la toma de decisiones con respecto a nuestros equipos de trabajo. Más información en el capítulo [Equipo](#).

Sistemas de pronóstico basados en BI

Optimizamos el trabajo con nuestra cadena de suministros mediante sistemas de pronóstico, que ayudan a predecir mejor la demanda de los productos. A su vez, nos permite tomar decisiones más precisas para optimizar nuestros niveles de inventario, reduciendo el riesgo de exceso o escasez de productos en las tiendas. Adicionalmente, con el uso de la inteligencia de negocios (BI), luego de recopilar, analizar e interpretar datos de varias fuentes, logramos obtener información valiosa, que nos permite mejorar nuestras operaciones y tomar decisiones más acertadas.

TIA Demand Forecasting (TDF) en la sección carnes

Proyecto piloto de TDF en la sección de carnes para aplicar reposición automática utilizando pronósticos. Gracias a su implementación logramos reducir el botado y mejorar la planificación del stock.

104
locales de prueba

12%
ganancia bruta

9%
incremento promedio mensual en venta

1%
disminución de botado vs 2021

Business Intelligence (BI)

El área de BI maneja dos plataformas de reportería: Management Information System (MIS) y MicroStrategy. Ambos son utilizados por las áreas de Comercial, Financiera, Operaciones y Logística y Abastecimiento. Permite visualizar y analizar la situación de la compañía para la toma de decisiones efectivas, como el comparativo de categorías, reporte de ofertas, productos mejores vendidos o el reporte de stock.

125
reportes

44%
MIS
1210 consultas diarias

56%
MicroStrategy
230 consultas diarias

Store Inventory Management (SIM)

Sistema que agiliza las actividades operativas de la tienda, como la trazabilidad y validación automática de procesos, brindando reportes e información eficiente para la toma de decisiones, mayor precisión de inventario y reducción de tiempo en la integración de datos con otros sistemas. Su uso nos permite el análisis de datos de tiendas a nivel nacional, eliminar actividades repetitivas y reducir impresiones.

83%
menos tiempo en el proceso de actualización de información al punto de venta (de 30 a 5 minutos).

67%
menos impresiones en el proceso de recepción de órdenes de compra.

67%
mejora del tiempo de emisión de reportes.

Logramos la actualización de stock en línea vs cada 24 horas.

20 segundos por artículo optimizamos el proceso de ingreso de datos de mercadería devuelta al centro de distribución.

Alertas automáticas para atender procesos de manera más eficiente y oportuna.

Optimizó el proceso de armado y desarme de combos y canastas.



Proyecto INARI

INARI es un laboratorio de investigación que explora el uso de Deep Learning para resolver problemas industriales reales. Este laboratorio tiene su sede en la Universidad ESPOL y es auspiciado por Tía.

Proyecto Base de Datos de Imágenes TIA Retail Products (RI7K++)

El proyecto TIA Retail Products (RI7K++) consiste en la creación de una extensa base de datos de imágenes de todos los productos comercializados en TIA. De hecho, el RI7K++ se considera en la actualidad la base de datos de imágenes de este tipo más grande que existe en términos de la cantidad de SKUs (+7k) y el número de imágenes (+350k en el 2022 y en aumento durante el 2023). Para obtener los datos, se instaló una cámara que monitorea constantemente al cajero y utiliza IA (Inteligencia Artificial) para extraer información del escaneo de productos. Durante el 2022 el proyecto uso una cámara piloto; durante el 2023 se planea instalar 20 cámaras adicionales para incrementar significativamente el tamaño de la base.

El RI7K++ proporciona una valiosa fuente de datos fundamental para el desarrollo de proyectos de IA de reconocimiento de productos. Estos proyectos incluyen: la auditoría en cajas, para identificar estadísticos que aparecen durante los videos del área de cajas y cruzarlos con los estadísticos facturados; auditoría en perchas, donde se mide automáticamente el cumplimiento del planograma basándose en fotografías tomadas de las perchas; Smart Cart, que consiste en la identificación de artículos en el carrito a partir de una foto; entre otras aplicaciones.

Innovar en una estrategia omnicanal

El departamento de Transformación Digital e Innovación trabaja bajo la modalidad de células de innovación, con metodologías ágiles de proyectos. Esta forma de trabajo le permitió avanzar en su estrategia de omnicanalidad y soluciones tecnológicas.

Sell Tia

En julio del 2022 lanzamos una plataforma para acelerar la captación de proveedores para los canales digitales de e-commerce. Allí, los proveedores ingresan sus datos, que son revisados por el equipo de Marketplace de Tía Online, optimizando y centralizando este proceso que nos permite escalar el catálogo de productos en los canales digitales.

300
vendedores
aplicantes

128
vendedores
aprobados

Segmentación de clientes MÁS

Técnica de segmentación de clientes Más, que nos ha permitido identificar y recuperar clientes perdidos.

30%
de clientes recuperados que no habían
visitado la tienda en más de 60 días

Crecer siendo digitales

En los últimos años, el comercio electrónico se convirtió en una gran ventaja competitiva para Tía. Los canales digitales nos permiten mejorar nuestra propuesta de valor, aumentar la competitividad y calidad de nuestros servicios, impulsando nuevas oportunidades comerciales.

En 2022, nuestros canales de comercio electrónico mostraron un crecimiento sostenido a lo largo del año. Cerramos el año con el 72% por encima del 2021 en ventas a través del canal online.

Los resultados fueron impulsados por la implementación de campañas con énfasis en nuevas categorías de productos como OferWOW, Hot Fashion y Home Edition, y la creación de páginas para eventos masivos como Cyber. Además, sumamos la sugerencia de productos a las personas usuarias en base a su historial de navegación y compras previas.

244.034
clientes de nuestras
soluciones digitales

97,5%
de nivel de servicio
Promedio mensual
+2,3 vs 2021

App Almacenes Tía
94.366 descargas
14.278 pedidos



CRECER CON NUESTRA CADENA DE VALOR

En Tía, tenemos la convicción de que debemos cuidar cada eslabón de la cadena que nos permite ofrecer productos de calidad, seguros y accesibles, porque sabemos de su impacto en el desempeño del negocio, y en la calidad y competitividad de nuestra propuesta de valor.

Gestionar nuestra cadena de valor de forma responsable mejora la experiencia del cliente, incrementa la competitividad de nuestra propuesta y garantiza la sostenibilidad del negocio.

Pero también sabemos de su impacto en el desarrollo socioeconómico del Ecuador. Creamos oportunidades en nuestra cadena de valor con la apertura de 8 nuevas sucursales y la incorporación de 349 proveedores como socios de nuestras operaciones en 2022.

Creer no solo significa abrir más puntos de contactos con nuestros clientes. También, generar más oportunidades de negocio para proveedores, que son en su mayoría pequeñas y medianas empresas, así como emprendimientos de origen ecuatoriano. Es nuestro compromiso establecer relaciones de confianza y alianzas de largo alcance con los socios comerciales de nuestra cadena de valor.



Cadena de valor

997

proveedores

349

nuevos proveedores en 2022
+54% vs 2021

92%

proveedores son locales

FACTURACIÓN SEGÚN DIMENSIÓN



USD 398.098.240
Empresas grandes

USD 99.107.696
Medianas, PyMEs y otros tipos de empresa

GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO

Definición de objetivos de crecimiento

Abastecimiento

Compras de insumos y servicios a proveedores.

Operaciones

Gestión inmobiliaria. Almacenamiento y logística.

Servicios de apoyo

Marketing, Talento Humano, Inmobiliaria, Calidad, Administración y finanzas, Mantenimiento, y Tecnología.

Canales de venta

Gestión de la experiencia del cliente en tiendas físicas y virtuales.

ENFOQUE SUSTENTABLE DEL NEGOCIO



Cómo elegimos a quién comprarle

La elección de nuestros socios comerciales es un proceso clave para garantizar la calidad y sostenibilidad de nuestra propuesta de valor. El proceso de contratación de un nuevo proveedor comienza con el análisis de su impacto potencial en nuestros resultados y su capacidad de producción. Cada producto que adquirimos debe responder a las necesidades de nuestros clientes, nuestros estándares de calidad y a los objetivos de mantener una relación de confianza a largo plazo.

Al seleccionar un proveedor se evalúa que cumpla con todos los requisitos contemplados en nuestra Política de Proveedores y procedimientos internos. Asimismo, los proveedores de servicios complementarios deben cumplir con criterios legales. En 2022, evaluamos las plantas y productos terminados, y realizamos pruebas de superficie y control de plagas al 100% de los proveedores nacionales de marcas propias.

Impulsar la producción local

Ofrecemos productos ecuatorianos de calidad. En nuestras perchas, destacamos los productos regionales y de pequeñas y medianas empresas del país.

Como parte de nuestra contribución al desarrollo de nuestra cadena de suministro local, en nuestras perchas destacamos productos regionales, además de exponer y potenciar los emprendimientos de las pequeñas y medianas empresas que junto a nuestro equipo, lograron impulsar sus negocios.

Muchos de nuestros locales están ubicados en pequeños cantones los cuales son cuna de tradiciones locales, por lo que incluimos artículos representativos de cada región, que forman parte del estilo de vida y consumo diario de nuestros clientes.

Compra local sin intermediarios

En 2018 iniciamos un proyecto para eliminar la intermediación en la cadena de abastecimientos de productos del agro con foco en frutas y verduras, basado en la compra directa al productor. El objetivo fue encontrar una propuesta de calidad, y absorber los procesos de organizaciones intermediarias, que se encargaban de la recolección de productos y su entrega en nuestros centros de distribución.

Diseñamos un plan apoyado en el trato directo con personas y productores y la presencia en terreno de dos gestores, uno a cargo de la región Sierra y otro de Costa. Estas personas son quienes conocen a los productores, negocian con ellas y articulan la demanda del negocio con las necesidades de cada productor.

En el modelo tradicional con intermediarios, sólo lográbamos abastecer nuestros locales una vez por semana, sin posibilidad de tener proveedores por productos, sino un surtido genérico por entrega. Con el nuevo modelo de compras, realizamos pedidos fraccionados que nos permite abastecer los 250 locales de nuestra cadena tres veces por semana.

Trabajamos con productores de alimentos que nos permite adaptar nuestra oferta a la demanda de nuestros clientes. Con este modelo podemos entregar productos más frescos ya que usamos nuestra flota, disminuyendo el tiempo entre la recolección y su disposición en tienda.

Este nuevo modelo de compras, nos permite optimizar costos para brindar una oferta de productos frescos y precios más bajos, generando impacto positivo en toda nuestra cadena de valor, apoyando a pequeños productores y el desarrollo de las economías regionales.

Fortalecimos nuestra relación con integrantes de la cadena de valor, a través del vínculo con dos tipos de organizaciones de la industria agropecuaria: pequeños y grandes productores. Con las grandes empresas logramos capturar productos que se destinaban a otros mercados, como el comercio internacional o mayorista. Ejemplo de este trabajo es la captura de grandes productores de papa del centro del país que no se dedicaban a la venta a canales minoristas y, que a través de Tía, empezaron a vender a otros supermercados. También, logramos obtener piñas producidas en Santo Domingo dedicadas a la exportación, a través del ofrecimiento de nuestra logística y venta a otros canales de retail.

Uno de los mayores impactos positivos se produce cuando empezamos a trabajar con pequeños productores. En general, al inicio de nuestra relación, nos encontramos con operaciones informales y organizaciones que no cuentan con factura ni declaración de su actividad comercial. Como requisito para operar con Tía de manera directa, les pedimos que se empadronen, que tengan factura y número de RUC. Al orientarlos en estos procesos, impulsamos su inserción en la economía formal y contribuimos a su fortalecimiento.

En 2022, en las provincias de Imbabura y Carchi nos unimos con el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA) para apoyar iniciativas agroecológicas y de desarrollo territorial como el [Fortalecimiento de capacidades de productores de la Agricultura Familiar Campesina \(AFC\) en la frontera norte del Ecuador.](#)





EQUIPO

Crear oportunidades para más personas

CREAR OPORTUNIDADES PARA MÁS PERSONAS

Para Tía, ser mejores empleadores significa un esfuerzo continuo para encontrar y hacer crecer a los mejores talentos, para lograr el equipo profesional y calificado que se necesita para lograr nuestra visión de negocio.

Nuestras políticas y procedimientos de atracción y selección de personal, así como el plan de capacitaciones, están diseñados para promover el desarrollo y crecimiento de las personas dentro de Tía.

El esfuerzo, la responsabilidad y el compromiso de cada persona de nuestro equipo nos permite lograr los objetivos de nuestra organización. Por eso, ponemos foco en crear un ambiente de trabajo saludable y equilibrado, que contribuya a la calidad de vida de nuestra gente y sus familias.

Nuestra riqueza cultural nos diferencia y nos potencia. Fomentamos una cultura de inclusión, que garantice el acceso a las mismas oportunidades, sin discriminación, para todas las personas, con la convicción de que la diversidad nos trae oportunidades.

8369

colaboradores
en todo el país

+3,3% vs 2021



Ser los mejores empleadores es trabajar todos los días para atraer al mejor talento y hacerlo crecer en Tía.

Un equipo diverso y comprometido

Formación y desarrollo

Ofrecer capacitación y formación continua, impulsar y medir el desempeño, y promover el desarrollo de carrera de nuestros equipos.

Resultados 2022

8,8
horas de formación por persona

+10.000
personas capacitadas

8,7 sobre 10
nota promedio de evaluación

Diversidad e inclusión

Impulsar la igualdad de oportunidades para todas las personas que quieren trabajar en Tía.

Resultados 2022

39,9%
mujeres

4,1%
de nuestra fuerza laboral son personas con discapacidad

Salud y seguridad

Velar por la higiene y seguridad de las operaciones, que involucran a los equipos, los clientes y la cadena de valor.

Resultados 2022

-18%
de accidentes de trabajo vs 2021

8076
personas capacitadas en SSO

5008
personas capacitadas en manejo de emergencias

Calidad de vida

Ayudar a las personas que trabajan en Tía a cuidar su salud física y emocional, tanto en sus funciones como en su vida personal.

Resultados 2022

542
empleados tomaron la licencia parental

99,86%
de nuestros equipos obtuvo el esquema completo de vacunación contra el COVID-19

PERSONAS CON CONTRATO PERMANENTE POR GÉNERO



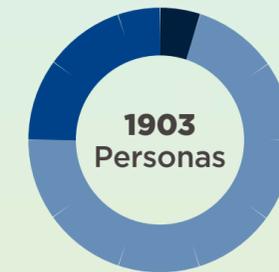
PERSONAS CON CONTRATO PERMANENTE POR REGIÓN



JORNADA COMPLETA POR REGIÓN



MEDIA JORNADA POR REGIÓN



SERVICIOS COMPLEMENTARIOS CONTRATADOS POR LA ORGANIZACIÓN

23 Personal de alimentación	66 Personal de limpieza	331 Guardias de Seguridad	420 Personas Total
---------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------



SER EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR



Queremos ser la mejor empresa para las personas con talento y compromiso. Y nos esforzamos en generar las condiciones para que brillen juntos a nosotros.

Construimos nuestra marca empleadora para captar al mejor talento del mercado. Participamos en ferias de empleo, eventos universitarios, creamos programas y alianzas que generan interés en formar parte de nuestro equipo y que posicionan a nuestra organización como un lugar atractivo para trabajar.

Priorizamos el crecimiento de nuestra gente a través de capacitaciones internas y externas, programas ejecutivos y de educación continua en diferentes modalidades. Usamos la metodología Nine Box para evaluar el desempeño y dar seguimiento a las acciones que llevamos a cabo para el desarrollo de los talentos. Esta metodología permite analizar el nivel de contribución actual (eje x) y potencial (eje y) de los trabajadores a la organización a través de evaluaciones que dan como resultado una matriz de nueve cuadrantes.

Cómo encontramos el talento

El área de Talento Humano es responsable de seleccionar y proveer perfiles competitivos y comprometidos a las diferentes áreas, de ayudarles a desarrollar su potencial para que puedan aportar a alcanzar los objetivos de la empresa.

El departamento de selección es el encargado de proveer de los recursos necesarios a la organización en tiempo y forma. Los procesos de selección se planifican anualmente de acuerdo a la apertura de nuevas sucursales, plazas de trabajo y vacantes que se producen por la rotación de personal y crecimiento de la organización.

Todas las etapas del proceso de selección de personal se registran en los formularios de evaluación, selección y contratación. Independientemente del medio de reclutamiento, el proceso de selección debe respetar una serie de políticas, como ser público y transparente; brindar y especificar información de funciones y condiciones del puesto. Además, Tía se hace responsable y está comprometida en dar respuestas a los aplicantes sobre el estado del proceso, y ofrecer información de los términos de contratación y de beneficios sociales y corporativos.

Las ofertas laborales son publicadas en nuestro portal de reclutamiento y difundidas desde nuestras redes sociales oficiales. En el 2022 renovamos nuestro portal de reclutamiento y planeamos incluir una sección que brindará oportunidades de aprendizaje de diversos temas para que las personas candidatas puedan fortalecer su marca personal.

13.679
personas usuarias registradas

13.213
hojas de vida completadas

7222
aplicaciones

LinkedIn

303.505
seguidores

119.192
seguidores nuevos orgánicos en el 2022

446.195
visualizaciones

113.553
visitantes únicos

LINKEDIN TÍA

Portal de búsquedas laborales

POTAL DE EMPLEO

La bienvenida a Tía

Para ser oportunos en el proceso de inducción, implementamos desde el 2021, guías de entrenamientos estandarizadas. Nos interesa ayudar para que quienes ingresen a la compañía puedan relacionarse con su función y con los diferentes departamentos, inspirando un sentido de pertenencia y compromiso con nuestra organización.

511
personas participaron en la inducción de personal nuevo

113
compañeros participaron en el entrenamiento de nuevos colaboradores

+1400
horas de inducción

+2000
horas de capacitación

Ofrecemos un paquete de bienvenida al personal administrativo en su primer día de inducción. En el proceso de onboarding compartimos el objetivo, la historia y cultura de la organización, haciéndolos sentir parte de nuestro gran equipo.



NUEVOS EMPLEADOS 2022	
Por edad	
Menor a 30 años	3467
Entre 30 y 50 años	47
Mayor a 50 años	1
Por región	
Costa	2408
Sierra	995
Oriente	112
Por género	
Mujeres	1608
Hombres	1907
TASA DE ROTACIÓN 2022	
Por edad	
Menor a 30 años	3,13
Entre 30 y 50 años	0,52
Mayor a 50 años	0,00
Por región	
Costa	2,06
Sierra	3,37
Oriente	2,51
Por género	
Mujeres	2,29
Hombres	2,61

La relación de la compañía con los colaboradores continúa aún con la terminación de la relación laboral. Existen políticas de reingresos para colaboradores que deciden estudiar en el exterior o explorar otras oportunidades. Además, hay colaboradores que una vez jubilados, se convierten en consultores internos que con su trayectoria y experiencia en Tía siguen contribuyendo a los objetivos de nuestra organización.



Sistema de Gestión de Talento Humano

Continuamos desarrollando nuestro Sistema de Gestión de Talento Humano (SGT), un sistema que automatiza e integra todos los procesos de Talento Humano, simplificando la toma de decisiones.

La solución SGT optimiza la gestión de búsqueda, evaluación y retención de talento, haciendo disponible todos los datos relacionados a los empleados en una misma solución. Cubre todos los procesos de negocio, como la planificación del talento humano; los procesos de atracción y selección de personal; y los de gestión de desempeño, capacitación y desarrollo.

Además, la solución SGT permite a los colaboradores acceder a su ficha personal y solicitar certificados laborales, entre otras posibilidades a través de una aplicación de autogestión desde el App Tía Interno, lo cual significa una mejora en el servicio para las personas y una reducción significativa a la carga de trabajo manual para el área de Talento Humano. Utilizamos los sistemas de información para promover y desarrollar las competencias de nuestra gente. El SGT cuenta con una evaluación de competencias para identificar las conductas observables, determinar sus aspectos destacables y oportunidades de mejora para cada colaborador para posteriormente emprender acciones de mejora en su desempeño.

Implementamos por primera vez la evaluación de potencial y objetivos. La evaluación de potencial y la matriz de talentos permite determinar la actitud y potencial de cada colaborador, con objetivo de establecer la línea de carrera adecuada que lo apoye en su crecimiento personal y profesional. La evaluación de objetivos nos ayuda a tener claridad del desempeño y resultado de los equipos.

Gracias al sistema SGT nuestros procesos de Talento Humano tienen un referente de alto nivel que mejora sustancialmente la gestión y resultados del área.

1658
colaboradores han sido evaluadas sus competencias a través SGT

1655
planes de acción resultantes de las evaluaciones de desempeño





Hacemos crecer el talento

Contamos con un plan de formación y capacitación que es transversal a la organización e involucra cada eslabón de la cadena de valor. A su vez, este se nutre de las necesidades de capacitación que tiene cada área para alcanzar los objetivos de la compañía.

El plan de capacitación, que es gestionado por el Departamento de Desarrollo Organizacional, tiene como objetivo fortalecer y ampliar las capacidades y conocimientos técnicos de las personas para que puedan alcanzar todo su potencial y así ayudar a lograr los objetivos del negocio.

Programas de formación

Liderazgo

- Escuela de operaciones.
- Programa de entrenamiento futuros líderes.
- Taller habilidades blandas para el personal de Mas Ahorro.
- Taller gestión de tiendas para administrativo de Mas Ahorro.
- Evaluación de desempeño por competencias.
- Taller gestión de tiendas para administrativo de Mas Ahorro.
- Relaciones interpersonales.
- Tendencia de gestión del talento humano en las organizaciones.

Propuesta de valor

- Proyecto oracle SIM.
- Servicio al cliente.
- Taller de ventas para personal de catálogo virtual.
- Actualización Reportería MIS.
- Buenas prácticas de manufactura.
- Taller “El arte de negociar”.
- Desarrollo de nuevos productos.
- Procesamiento de embutidos.
- Manejo de perecederos.
- Business process analysis & risk mapper.
- Idempiere.
- Hopex Information Architecture.
- Medianet.
- Uso de picker.

8,8
horas de formación
por año por persona

34.826
horas totales
de capacitación

10.017
total de personas
capacitadas

CAPACITACIÓN POR GÉNERO



CAPACITACIÓN POR MODALIDAD



Digitalizamos el proceso de aprendizaje

Nuestra aplicación de aprendizaje virtual EVA Tía nos permite mantener a nuestro equipo actualizado. Desde la app, las personas reciben convocatorias y notificaciones en sus dispositivos móviles lo que nos permitió agilizar el tiempo de convocatoria para capacitaciones en hasta 72 horas.

Entre sus múltiples funcionalidades, EVA facilita los procesos de capacitación como emisión de certificados, realizar capacitaciones virtuales, cumplir con su plan de capacitación y acceder en cualquier momento. Además, cuenta con un chat interno para compartir inquietudes en línea durante las capacitaciones.

+56.000
horas de capacitación

+10.000
personas usuarias
únicas capacitadas

42
convocatorias

63%
tasa de participación

8,7/10
nota promedio
de evaluación

Tía comunica

Nuestra red de canales de comunicación interna es el puente para construir la cultura y el clima laboral que nos identifica, todos los días. Tía Comunica, como la denominamos, se basa en un canal privado de Youtube, correo electrónico y grupos de WhatsApp por sucursal, para llegar a las personas del equipo que no tienen acceso a computadoras. Allí compartimos las campañas internas y temas claves, como los de seguridad y prevención.

Tía Comunica en cifras



Canal de YouTube

+17.000
visitas totales

+68.000
impresiones

+1000
horas de reproducción



WhatsApp

222
grupos

+4000
personas alcanzadas



Correo electrónico

+1600
personas alcanzadas

77,4%
apertura



Favorecer el mejor clima laboral

La encuesta de clima laboral es una herramienta estratégica para medir nuestra performance en este sentido, e identificar oportunidades para construir el mejor ambiente de trabajo para todas las personas. En 2022 fue dirigida a 7228 colaboradores y alcanzó una tasa de participación del 74%*.

En la encuesta se formulan preguntas que evalúan cinco dimensiones: orgullo, motivación, compromiso, lealtad y el Employee Net Promoter Score (eNPS). Los resultados se compartieron con la Dirección y en cada departamento, para identificar en conjunto oportunidades e ideas para construir un mejor clima laboral, todos los días.

77%
opinión favorable sobre el clima laboral

81%
compromiso con la organización



*Tasa de participación no incluye a las personas con menos de tres meses en la organización.

LA DIVERSIDAD Y LA INCLUSIÓN NOS FORTALECEN

La diversidad de nuestros equipos potencia nuestra capacidad de innovar. Queremos garantizar el acceso a las mismas oportunidades, sin discriminación, para construir una cultura que promueva la diversidad y ayude a crecer a nuestro negocio.

En Tía vivimos transformaciones que forman parte de una visión más amplia, como parte de nuestro grupo corporativo. En 2022, todas las empresas del Grupo de Narvaez renovamos nuestros valores, entre los cuales se destacan la diversidad y la inclusión como guía para fortalecer a la compañía, y proyectar su capacidad de innovación y crecimiento.

Tía es una organización libre de discriminación, en donde la diversidad es bienvenida y se promueve la igualdad de oportunidades para todas las personas. Los procesos de selección y promoción, se basan en atributos como el desempeño laboral y actitudinal, eliminando cualquier posible sesgo discriminatorio.

Tía inclusiva

Queremos que cada vez más personas se sientan bienvenidas en nuestros locales, sin importar sus capacidades físicas o intelectuales. Por eso, llevamos a cabo una sensibilización en el ámbito de las discapacidades, con el objetivo de capacitar y certificar al personal de operaciones y administrativo en mejorar las habilidades que permitan la integración de las personas con discapacidad a la sociedad. La capacitación alcanzó a más de 2089 colaboradores.

Al interior de nuestros equipos, promovemos la inclusión de personas con discapacidad, manteniendo el 4% de participación en nuestra nómina de acuerdo al art. 42 numeral 33 del Código de Trabajo. Al cierre del período, las personas con discapacidad representaban el 4,1% de nuestra fuerza laboral.

DIVERSIDAD DE LA FUERZA LABORAL 2022		
Por género	Porcentaje	Cantidad
Mujeres	39,9%	3340
Hombres	60,1%	5029
Por grupo de edad	Porcentaje	Cantidad
Menores de 30 años	73,2%	6128
Entre 30 y 51 años	25,8%	2159
Mayores de 50 años	1%	82
Por zona geográfica	Porcentaje	Cantidad
Costa	69,8%	5841
Sierra	25,4%	2123
Oriente	4,8%	405

Actuamos contra la violencia de género



En Tía, defendemos la equidad de género y no toleramos ningún tipo de violencia contra las mujeres. Por eso, en 2022 lanzamos nuestro primer Protocolo de actuación para la prevención, orientación, abordaje y erradicación de la violencia de género en el ámbito laboral y familiar.

Su objetivo es regular las acciones de prevención, orientación, abordaje, y erradicación de la violencia de género en el ámbito laboral y doméstico del personal de Tía, promoviendo y garantizando un ambiente libre de discriminación, hostigamiento y violencia contra las mujeres, promoviendo condiciones de igualdad y equidad.

Comprende la generación de espacios de orientación, medidas preventivas y acciones de concientización sobre la problemática abordada. La intervención en situaciones de violencia de género se basa en los principios de confidencialidad y respeto, no revictimización, contención y orientación y prevención de situaciones de violencia y/o discriminación mediante la difusión y campañas de sensibilización concientización.

Se invita a que todas las personas puedan realizar consultas, sugerencias y/o denuncias a través del equipo de trabajo social o el correo de la línea de "Tu Trabajo Suma". El área de Talento Humano junto con el área Legal se encargan de analizar cada denuncia o consulta, y tomar las medidas pertinentes.

El protocolo contempla el acompañamiento, visitas y entrevistas domiciliarias a la persona consultante o denunciante. De comprobarse que la denuncia realizada oportunamente carece de validez, Tía adoptará las sanciones disciplinarias que estime correspondientes respecto de la persona denunciante o consultante.

Difundimos el lanzamiento del Protocolo con la campaña "Desde la primera ya es violencia" que se compartió en nuestros canales de comunicación interna. Además, realizamos una capacitación y sensibilización en conjunto con Grupo Lila de la que participaron 200 líderes de la compañía.



BIENESTAR DE NUESTRO EQUIPO



Sabemos que la innovación y la colaboración se potencian cuando las personas disfrutan de un bienestar integral, emocional y físico, y tienen un ambiente de trabajo saludable y armonioso. Esto conduce a la retención del talento, mayor productividad y mejores niveles de servicio al cliente, así como una mayor satisfacción laboral.

El programa de bienestar de Tía tiene una mirada holística, que integra a los colaboradores y a sus familias y contempla campañas de vacunación, visitas domiciliarias y programas de salud. Nuestro departamento de Trabajo Social en conjunto con Medicina Ocupacional son los encargados de asesorar a nuestros colaboradores, lo que, junto con el Programa de Vigilancia de la Salud, ayuda en la prevención y atención de riesgos, protege la integridad de las personas.



Plan de beneficios

Todas las personas que hacen parte de nuestra familia Tía disfrutan de los mismos beneficios, ya sean colaboradores de tiempo completo o parcial, incluyendo todos los correspondientes por ley así como los corporativos.

Ofrecemos planes de salud extralegales, paquete de compensaciones y beneficios que permiten a nuestra gente cubrir sus necesidades de formación y desarrollo personal.

Beneficios corporativos

- Servicio de telemedicina virtual.
- Crédito y descuento en farmacias con convenio.
- Tarjeta de vale de empleado y descuento del 10% en compras en Tía.
- Solicitud de vale de diferido en compras en Tía.
- Dotación gratuita de uniformes, incluyendo prendas complementarias.
- 5 salas de lactancia a nivel nacional para acompañar a las madres en la reincorporación al trabajo.
- A partir del séptimo mes de embarazo, las mujeres tienen una reducción de dos horas en su jornada laboral.
- Refrigerio nutritivo diario desde el reporte de embarazo.

PERMISO PARENTAL 2022	
Personas con derecho a la licencia parental	
Total	8369
Mujeres	3340
Varones	5029
Empleados que tomaron la licencia parental	
Total	542
Mujeres	226
Varones	316
Empleados que retomaron post licencia parental	
Total	536
Mujeres	222
Varones	314
Personas que regresaron al trabajo después del permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	
Total	477
Mujeres	210
Varones	267
Tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados	
Total	89,8%
Mujeres	85%
Varones	94,6%



La salud y seguridad

En nuestras operaciones, no hay nada más prioritario que la integridad y la seguridad de las personas. Por eso, cada tienda cuenta con un sistema de gestión basado en los requisitos legales vigentes, que cubre a los colaboradores y clientes que se encuentren dentro de las instalaciones.

Certificamos ISO 45001: 2018 para el sistema de gestión de SSO de nuestros dos centros de distribución

En los Centros de Distribución tenemos un Sistema de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO) estructurado en base a la normativa ISO 45001, que exige el cumplimiento de todos los requisitos legales y otros estándares internacionales. No hace distinción y se verifica el cumplimiento para todos los trabajadores, proveedores, contratistas, visitantes y cualquier persona que ingrese a las instalaciones de las bodegas. En agosto, se realizó el proceso de certificación ISO 45001: 2018 para el sistema de gestión de SSO de los centros de distribución nacional y regional.

La metodología de diagnóstico de la gestión de salud y seguridad por puestos de trabajo en locales y Centros de Distribución nos facilita identificar las fuentes de peligro, valorar los riesgos y aplicar los controles necesarios para reducir o eliminarlos. Como resultado obtenemos una matriz de riesgo para cada cargo en locales, oficinas y centros de distribución, en las que se incorporan todas las actividades de cada función, y que tipo de riesgos presenta.

Nuestro reglamento de SSO establece canales para que cada colaborador reporte actos o condiciones subestándares que se presenten en el desarrollo de sus actividades. También pueden hacerlo en las reuniones periódicas de los Subcomités Paritarios de Seguridad y Salud de cada local y los centros de distribución.

Los locales son auditados de manera externa para verificar el cumplimiento de los requisitos legales referentes a Seguridad y Salud ocupacional. Nuestro sistema Orpheus permite hacer seguimiento de las auditorías internas así como de las actividades realizadas, registrar capacitaciones e inducciones. En el período, se realizaron 215 inspecciones y se actualizaron 211 planes de emergencia.

Ante una incidencia o incidentes, el sistema establece que el departamento médico genere un informe de diagnóstico del empleado afectado, indicando su valoración. Se recopila información relevante para la investigación, revisión y evaluación. Si se considera accidente, el Departamento de Trabajo Social lo reporta en la plataforma del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), y el Departamento de Seguridad Industrial debe determinar la causa del accidente.

Evaluar las causas de los accidentes o incidentes nos permite identificar las fuentes, plantear medidas correctivas, preventivas y de mejora continua orientadas a evitar o eliminar el riesgo. Por último, se realiza el seguimiento al cumplimiento de las medidas determinadas y se verifica la eficacia de las acciones correctivas y preventivas y de mejora continúa tomadas.

-18%
accidentes de trabajo

-89%
de accidentes por atrapamiento

-55%
accidentes por cortaduras vs 2021

0
dolencias y enfermedades laborales



LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL		
Para todos los empleados	Cantidad	Tasa TR
Fallecimientos por accidentes laboral	0	0
Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	0	0
Lesiones por accidente laboral registrables	32	4,56

Las tasas se calcularon por cada 200.000 hs trabajadas:

- IG: días perdidos por lesiones *200 *1000 / horas hombre trabajadas.
- IF: # sucesos registrables *200 * 1000 / horas hombre trabajadas.
- TR: Días perdidos por accidente /# de accidentes registrables.

Para la tasa se utilizó el cálculo de la tasa de riesgo considerando cantidad de accidentes y días perdidos por accidentes.

Es importante mencionar que en el 2022 se presentó un +7% de incidentes de trabajo con consecuencias leves.

La seguridad es responsabilidad de todos

Nuestros trabajadores participan activamente en el desarrollo y revisión de las prácticas de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) y la evolución del sistema de gestión. Ante cualquier cambio que afecte a los colaboradores, tales como introducción de equipos nuevos, uso de nuevos materiales o sustancias químicas, nuevas construcciones en las instalaciones, nuevos procesos o procedimientos y otros se elevan consultas a los mismos.

Compartimos la información sobre los peligros y riesgos y el sistema de gestión de SST en todos los niveles y funciones aplicables de la organización. Las organizaciones contratistas y las partes interesadas externas también son consultadas cuando se presentan cambios que afecten a las condiciones de salud y seguridad ocupacional de la organización o siempre que sea apropiado.

Contamos con un comité paritario de SSO central en la oficina matriz, compuesto por representantes de la empresa y representante de los trabajadores que sesiona de manera bimensual o cuando la situación lo amerite, y se encarga de discutir y revisar asuntos en materia de seguridad y salud en el trabajo. También, se conformaron 238 subcomités paritarios de SSO en las localidades y centros de distribución integrados por representantes de los trabajadores y de la empresa, que se reúnen de manera mensual y, en caso de requerirse, de manera extraordinaria. En 2022, se realizaron 2670 reuniones a nivel nacional.



Formación en salud y seguridad

Programas de capacitación vigentes para personal y contratistas, que incluyen aspectos de Salud y seguridad ocupacional.

- Inducciones a personal nuevo
- Inducciones a personal de obra
- Escuela de jefes
- Simulacros y uso de extintores
- Escuela de cárnicos 2022

1748
horas de capacitación
en temas de SSO

5008
colaboradores
capacitados
en manejo de
emergencias

8076
colaboradores
capacitados

Simulacros de emergencia

Con un equipo de trabajo conformado por 10 instructores y un coordinador, en un tiempo aproximado de cinco meses ejecutamos 250 capacitaciones de emergencias y desarrollamos 250 simulacros a nivel nacional. Durante esta jornada contamos con la colaboración de 5008 participantes de todas las sucursales teniendo como resultados un incremento del 76% el total de horas capacitadas y 100% en la cantidad de simulacros ejecutados respecto al 2021.

2500
brigadistas
capacitados

250
capacitaciones
a brigadas

250
simulacros de
emergencias

717
horas de
capacitación



Cuidamos nuestra salud

Con el objetivo de cuidar la salud de las personas de Tía, además de evaluar riesgos en nuestras operaciones, trabajamos en medicina preventiva, con campañas de vacunación y prevención con foco en tabaco, alcohol, drogas, riesgos ergonómicos, VIH-SIDA, salud reproductiva y riesgo psicosocial.

Los programas son acompañados con actividades como campañas de vacunación, desparasitación, alimentación saludable y prevención de enfermedades metabólicas, chequeos de presión arterial, charlas sobre ergonomía, prevención de enfermedades adquiridas a bajas temperaturas, RCP y manejo de emergencias, estrés laboral y prevención del COVID-19.

A nivel nacional, contamos con cuatro dispensarios médicos para atender a colaboradores y sus familias, dar seguimiento a enfermedades profesionales o accidentes laborales.

Además, brindamos un servicio de telemedicina a todos nuestros colaboradores y sus familiares.

+11.000
atenciones médicas presenciales
y virtuales a colaboradores y sus familias

Complementariamente, brindamos créditos para los casos en que se requiera acceso a consultas privadas o medicación costosa, que se implementan con el apoyo de la trabajadora social.

Campañas de vacunación

En 2022, logramos llevar adelante una campaña de vacunación de la tercera dosis de la vacuna para el COVID-19 con la que alcanzamos a casi todo nuestro equipo.

Además, gracias al trabajo en alianza con centros de salud públicos y privados. Repetimos las campañas de vacunación para la Hepatitis, Influenza, Antitetánica, Sarampión y rubéola, y Fiebre Amarilla.

99,86%
de nuestros
colaboradores
obtuvo la tercera
dosis vacunación
COVID-19

6754
colaboradores
inoculados con
otras vacunas

Ayuda para prótesis

En 2022, ayudamos a tres colaboradores a acceder a prótesis de brazos y pierna, por un valor de mercado de USD 10.000.





COMUNIDAD

Impulsamos el crecimiento y el desarrollo en torno a nuestras tiendas

EL EFECTO TÍA EN LA COMUNIDAD

Sabemos que nuestra presencia a lo largo y ancho de Ecuador es motor de crecimiento y nuestro principal impacto positivo en el desarrollo de las economías regionales. El Efecto Tía es promover el crecimiento y desarrollo en torno a cada una de nuestras 250 tiendas ubicadas en 111 ciudades de 22 provincias ecuatorianas.

El Efecto Tía es el ecosistema de crecimiento y oportunidades que se crean con cada nueva tienda para una amplia cadena de valor que incluye a nuestros colaboradores, clientes, proveedores, socios y emprendedores locales. Así lo logramos este año para las más de 8300 personas que forman parte de nuestro equipo, más de 1000 proveedores y aliados estratégicos que nos brindan servicio y para las más de 200.000 familias que encuentran los productos que necesitan en nuestras tiendas todos los días.

Es crear momentos de encuentro y alegría para las familias ecuatorianas, con nuestras campañas y celebraciones.

Todo esto, todos los días, es *El Efecto Tía*.

USD
25.829.956
invertidos en Ecuador

USD
251.561
en donaciones



Todo lo que ayudamos a generar

El Efecto Tía es la respuesta a la inversión que desplegamos para hacer expandir nuestro negocio en el país. En 2022 continuamos invirtiendo en ampliar el alcance geográfico de Tía y en el desarrollo socioeconómico nacional. Nuestro plan de inversiones se materializó en la apertura de 8 locales en el año, creando más de 260 nuevas oportunidades de empleo y desarrollo para las personas de la región Costa, la Sierra y el Oriente.

Quando cada tienda que inauguramos hace crecer todo a su alrededor: eso es *El Efecto Tía*.

Quando una tienda Tía llega a una nueva comunidad se moviliza en una cadena de oportunidades para las personas, proveedores y productores locales. Y este impacto se refleja puertas afuera de nuestras tiendas: en un nuevo dinamismo comercial y económico de la zona; en los nuevos negocios complementarios que florecen alrededor, como farmacias, restaurantes, tiendas de ropa, etc. e incluso de tiendas de competencia directa e indirecta.

Este movimiento, tan beneficioso para la economía local, las personas de las comunidades y para el país es lo que llamamos *El Efecto Tía*.

USD
5.799.642
invertidos en tecnología
+32% vs 2021

USD
14.776.130
invertidos en desarrollo de locales

USD
5.254.184
invertidos en centro de distribución y otros
+287% vs 2021



Nuestros ejes de trabajo con la comunidad

Desarrollo local

Contribución económica directa e indirecta y programas de inversión social en las comunidades vecinas.

Resultados 2022

USD **14.776.130**
invertidos en desarrollo de locales

USD **251.561**
en donaciones

USD **497.205.936**
millones en compras a proveedores



Inclusión

Inclusión de personas con Trastorno del Espectro Autista con la creación de un espacio cómodo y seguro para que realicen sus compras.

Resultados 2022

+3
locales de Guayaquil participaron del proyecto piloto

250
locales participan desde noviembre



Desperdicio Cero

Revalorización de productos aptos para consumo para que puedan llegar a quienes más los necesitan y reducir el desperdicio.

Resultados 2022

40
tn de alimentos recuperados y donados

USD **158.000**
equivalentes en donaciones de alimentos

175
Fundaciones que atienden a más de 40.000 beneficiarios



Creciendo Bien

Contribución a la erradicación del hambre y lucha por una niñez sin desnutrición.

Resultados 2022

200
infantes de entre 6 meses y 5 años beneficiados

200
personas cuidadoras capacitadas



COMPROMETIDOS CON EL *DESPERDICIO CERO*

Según datos de Naciones Unidas una quinta parte de toda la comida que se produce en el mundo acaba en los cubos de basura de las casas, restaurantes y otros servicios. Como una de las compañías más grandes de comercialización de alimentos, sabemos que tenemos un gran poder para cambiar estas cifras y con ello, una gran responsabilidad.

Uno de los ejes de nuestro trabajo con la comunidad, que se articula con nuestro compromiso con el ambiente, es la reducción del desperdicio y la revalorización de alimentos. Con este propósito, desde 2021 llevamos adelante nuestro Compromiso Desperdicio Cero. Su objetivo es poner en valor los alimentos que aún están aptos para el consumo, pero que por cumplimiento de las políticas internas y externas no pueden estar exhibidos en el local, y lograr que puedan llegar a quienes más los necesitan.

Trabajamos en sinergia con las organizaciones de la sociedad civil y adaptamos nuestros procesos logísticos para una gestión ágil de estos productos que permita que lleguen en forma a los comedores o centros familiares, a los que acuden familias de sectores vulnerables. Lo hacemos en alianza con 175 fundaciones a nivel nacional, que son atendidas por 200 locales diariamente

El área de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad es la responsable de velar por su cumplimiento, definir las organizaciones benéficas, mantener actualizado el listado de tiendas autorizadas y comunicar los lineamientos de Tía para la entrega de mercadería en locales. También, especifica las condiciones óptimas de los productos, la logística de entrega y el registro de la misma.

Además, para el Día de la alimentación que se celebra en octubre, nos unimos al Banco de Alimentos Diakonía para impulsar la campaña “Los 10 más buscados y menos donados” en 20 locales de Guayaquil. Invitamos a nuestros clientes a donar los productos menos recolectados como enlatados, granos, etc. para que puedan llegar a niñas y niños en situación de vulnerabilidad. Gracias a esta campaña, recaudamos y donamos 2 toneladas de alimentos.

40
toneladas
de alimentos
revalorizados
+46% vs 2021

USD
158.423
en productos
+111% vs 2021

175
Fundaciones que
atienden a más de
40.000 beneficiarios



Aumentamos un 46% la cantidad de alimentos donados a los bancos de alimentos.



CERCA DE LAS FAMILIAS ECUATORIANAS

Ayudamos a la economía familiar

El contexto social ecuatoriano y el encarecimiento de la canasta básica influye directamente en la economía de las población ecuatoriana, que es cada vez más debe priorizar el costo en sus elecciones de consumo. Con nuestro propósito en mente, procuramos acompañar a las personas a acceder a los bienes que necesitan, con nuestras promociones, propuestas de crédito y los programas de fidelización.

Brindamos descuentos permanentes a personas beneficiarias del Bono de Desarrollo Humano, a personas con discapacidad y a jubiladas. Con estos descuentos alcanzamos a más de 400.000 personas durante 2022.

Gracias a nuestro programa de fidelización Tarjeta Más, 2.288.908 clientes acumularon puntos que redimieron por premios que les ayudaron a aliviar su economía. También, con promociones como nuestra tradicional campaña de aniversario con el lema “Contigo cada día mejor” en la cual sorteamos 62 premios en colaboración con 18 marcas. También continuamos con la campaña Canje imperdible, incentivando el canje de productos a un menor valor del habitual, para que las familias puedan acceder a aquello que necesitaran con puntos Más. Así, por ejemplo, se canjearon más de 50.000 unidades de crema dental, entre personas que antes no compraban estos productos, los últimos tres meses del año.

Durante la Copa Mundial de Fútbol realizamos la campaña “La previa juega, raspa y gana con raspagol” por el cual entregabamos raspaditas por compras mayores a \$10. Entregamos 2 millones de raspaditas y todas tenían algún premio, desde autos, motos, refrigeradoras, cocinas, televisores, entre otros. Con esta promoción entregamos más de USD 1,1 millón en premios en todo el Ecuador.

USD 1,1 M
en premios entregados en todo el Ecuador

DESCUENTOS BRINDADOS EN 2022		
	Monto	Evolución anual
Bono de Desarrollo Humano	USD 859.447	+31.63%
Personas con discapacidad	USD 520.708	+38.00%
Jubilados	USD 732.586	+68.67%
Total descuentos	USD 2.112.741	+44.26%



Creciendo bien



Según Unicef, uno de cada cinco niños y niñas menores de 5 años de América Latina y el Caribe tiene un inadecuado crecimiento por culpa de la malnutrición. La desnutrición y la malnutrición son dos versiones de una misma historia que afectan a las infancias ecuatorianas, en especial en los sectores más vulnerables. Por eso, siguiendo nuestro propósito de contribuir al objetivo de Hambre Cero de la agenda 2030, lanzamos nuestro programa Creciendo Bien por una niñez sin desnutrición, en octubre del 2022.

Este programa piloto tiene como objetivo realizar una valoración, diagnóstico y suministro de alimento terapéutico a 200 niños y niñas de entre 6 meses y 5 años, de Atahualpa, Santa Elena y de Alausí, Chimborazo que son las provincias con

mayor problema de desnutrición en el país. Estas son las medidas recomendadas por Unicef, que deben aplicarse por varias semanas y con composiciones diferentes según la complejidad de cada caso. Posteriormente, se sugiere valorar los avances en su salud, ganancia de peso y talla.

Nos unimos con la fundación CrezcoNut para garantizar la eficacia del programa. La fundación, que trabaja con la misión de erradicar la desnutrición crónica infantil, desarrolló la parte metodológica y médica del programa. Además, se capacitará a padres y madres de familia en temas como nutrición, alimentos, huertos entre otros. Esperamos que este programa piloto promueva la participación de más actores sociales.





La Hora Silenciosa ¡Nuevo!

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) aproximadamente 1 de cada 100 niños y niñas padece algún Trastorno del Espectro Autista (TEA). Y las Naciones Unidas bregan por la creación de mecanismos de ayuda comunitarios para incluir a las personas con autismo en la sociedad.

La Hora Silenciosa es nuestra iniciativa de inclusión para personas con TEA, que propone un espacio cómodo y seguro para que puedan visitar nuestras tiendas. Esto significa adaptar las condiciones que suelen afectar a las personas con TEA, como la aglomeración de gente, la luz en exceso y los ruidos fuertes. Por ello, los locales reducen la iluminación del local al 50%, apagan la radio interna y el micrófono, bajan el volumen de las cajas y evitan los ruidos relacionados a la operación de las tiendas.

Esta iniciativa también busca crear conciencia en la comunidad sobre la importancia de adaptarse y generar las condiciones para favorecer la inclusión. Por eso, incluimos cartelera en el salón de venta para invitar a quienes visitan las tiendas a sumarse y respetar la iniciativa, evitando generar ruidos.

El programa comenzó como piloto en tres locales y en octubre de 2022, se extendió a nuestras 250 tiendas a nivel nacional, de martes a jueves de 16h a 17h. Para su lanzamiento invitamos a la Fundación Sendero Azul a vivir la experiencia de La Hora Silenciosa junto a personas con TEA. Participaron personas adultas, jóvenes, niños y niñas.

La Hora Silenciosa prepara a nuestras 250 tiendas para recibir a personas con TEA.

CONOCE FUNDACIÓN SENDERO AZUL



Una navidad diferente con ChocolaTía

La Navidad en Tía es siempre una oportunidad para propiciar la alegría y la unión con nuestras comunidades. Con la campaña “ChocolaTía, lo rico de compartir con Tía” llegamos a alrededor de 200 escuelas y 70.000 niños y niñas de diferentes comunidades, a quienes les brindamos un día lleno de risas y alimentos. La iniciativa fomenta la integración y el esparcimiento de niños y niñas con el equipo docente y el personal de los locales de Tía, que se encargaron de coordinar las actividades en las escuelas.

Al cierre de la campaña, un equipo voluntario de la oficina matriz brindó una mañana navideña a niños y niñas en la parroquia Virgen de la Fuensanta, de Flor de Bastión, un sector vulnerable de Guayaquil. Alrededor de 450 niños y niñas pudieron disfrutar de una cena navideña, concursos, premios y un espectáculo artístico.

Además, por cuarto año consecutivo llevamos a cabo la encendida de árboles navideños en 11 locales, en los que brindamos sorpresas y premios para cerca de 6.000 personas que nos acompañaron.



Capacitación a mujeres líderes de hogar

Brindamos una propuesta de capacitaciones de maquillaje profesional para fomentar el emprendimiento a mujeres líderes de hogar en Guayaquil y El Coca.

120
mujeres
capacitadas



Brigadas Médicas

Nos unimos al Club Rotario para llevar atención médica gratuita a más de 1200 personas en las ciudades de Guayaquil, El Coca, Manta y Muey. Brindamos atención en medicina general y diferentes especialidades como pediatría, gastroenterología, ginecología, cardiología, endocrinología y oftalmología.



Juegos del cambio 2022

Un año más, auspiciamos los juegos interescolares de educación ambiental más grande del país, que impulsan los estudiantes de titulación de la Universidad Casa Grande. El programa Juegos del cambio invita a estudiantes y sus docentes a presentar eco retos que van aumentando su complejidad a lo largo del programa.

243
escuelas
participantes

Donación alimentos para mascotas

Nos unimos a nuestros proveedores para ayudar a las mascotas. Así, entre 2021 y 2022, como parte de la campaña Mascotía logramos donar 40 toneladas de alimentos a albergues para mascotas abandonadas.

40
tn de alimentos
entregados

1000
mascotas
(perros)
alcanzados

4
fundaciones
beneficiarias



PLANETA

Inspiramos el cambio necesario para el desarrollo sostenible



NUESTRO COMPROMISO

Sabemos que todo el impacto positivo del Efecto Tía en las personas y las comunidades, debe ir de la mano de nuestra responsabilidad sobre su impacto en el ambiente. Y queremos ser un ejemplo de responsabilidad en Ecuador, inspirando el cambio necesario para alcanzar un desarrollo ambientalmente sostenible.

Contamos con un Plan de Manejo Ambiental que establece el cumplimiento de las medidas para mitigar los impactos que se puedan generar en nuestras operaciones, basado en el seguimiento de indicadores para medir el desempeño ambiental, verificar el cumplimiento de nuestras obligaciones, e identificar oportunidades de mejora continua. En su implementación, nuestra gestión ambiental se centra en líneas de acción que atraviesan a todas las áreas y sectores operativos.

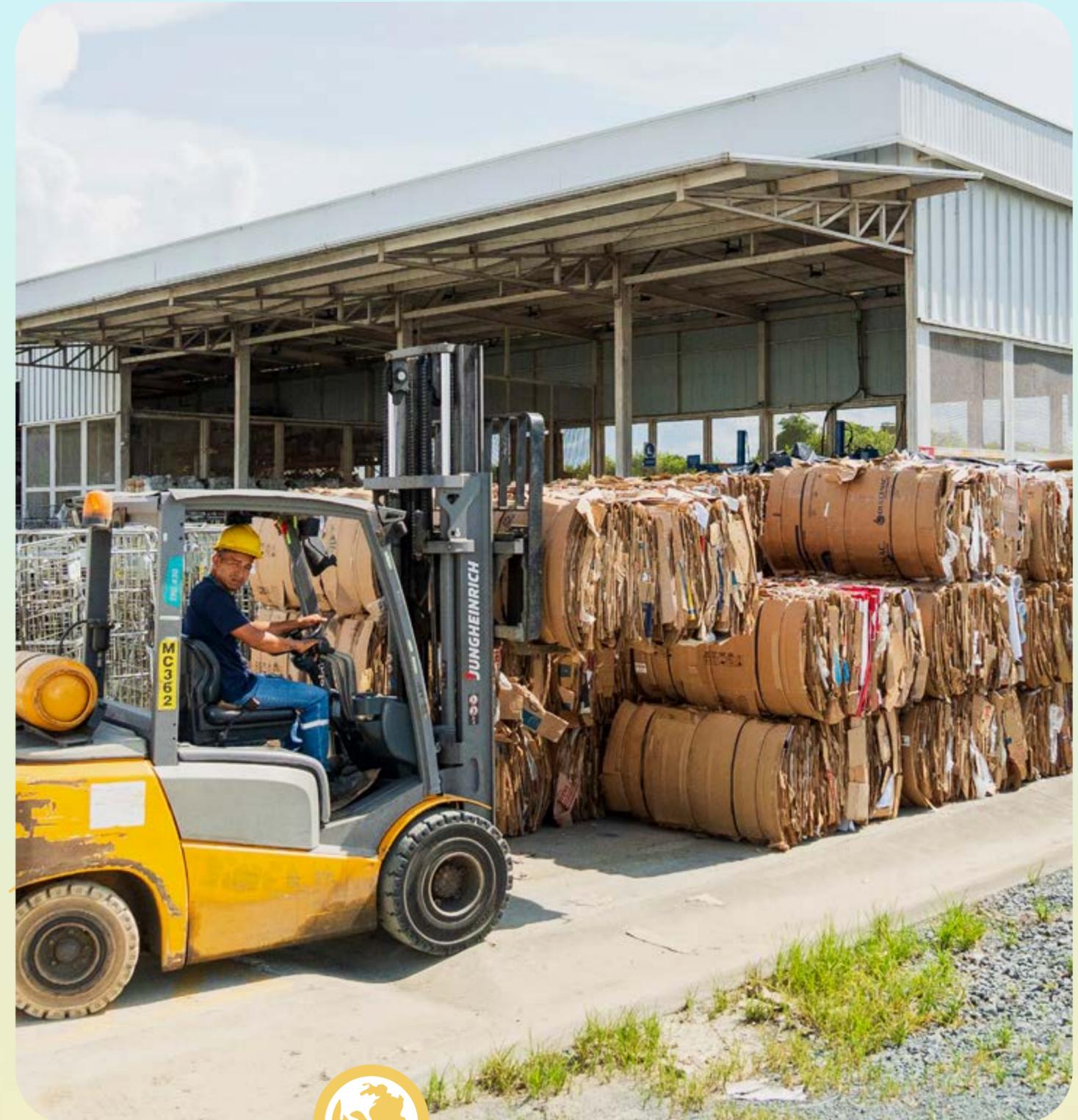
Ponemos foco en estrategias de logística para optimizar al máximo la ocupación de nuestras unidades de transporte y las rutas, y así reducir las emisiones generadas por estas funciones esenciales a nuestro negocio.

En nuestras operaciones, nos enfocamos en la gestión de materiales, desde su etapa como recursos hasta su transformación en productos. Buscamos impulsar la circularidad de materiales y favorecer la reducción progresiva de residuos, para lo que diseñamos estrategias tanto de uso eficiente de insumos así como de gestión adecuada después del primer ciclo de vida. Promovemos la disminución del packaging cuando sea posible, así como el uso de materiales que faciliten su reutilización o reciclado.

Una muestra es la reducción del uso de 2 toneladas de plástico a través de un pequeño cambio en una etiqueta, con el reemplazo de materiales descartables por otros de mayor vida útil.

También, ponemos énfasis en el consumo responsable y eficiente de recursos en nuestras operaciones como el agua y la energía. En el período, logramos avanzar en la metodología de registro y monitoreo de consumo energético en locales, oficinas y depósitos. Replanteamos el mecanismo para facilitar la captura de datos de consumo, lo que nos permitió visibilizar el 100% de la información energética requerida, lo que nos permitirá implementar medidas de eficiencia y reducción.

Esta gestión, que es transversal a toda nuestra operación requiere del compromiso y la responsabilidad de cada persona de nuestro equipo. Por eso, durante 2022, capacitamos a 339 personas que se desempeñan en los centros de distribución y a 3889 colaboradores de las tiendas en temas ambientales, mediante nuestro Entorno Virtual de Aprendizaje y el Sistema Orpheus. Las capacitaciones se relacionan con la normativa ambiental, el manejo adecuado de los residuos y desechos generados, programa de Reciclaje, Ahorro y Clasificación de los recursos y residuos generados (RAC).



PLAN DE *GESTIÓN* *AMBIENTAL*

El Plan de Manejo Ambiental define las medidas y acciones para prevenir, medir y mitigar los impactos de nuestras operaciones en el ambiente y establecer objetivos de mejora. Establece la responsabilidad de cumplir con las normativas ambientales correspondientes y el compromiso de trabajar para reducir progresivamente la huella de carbono de nuestras operaciones.

El área de Medio Ambiente es responsable de su cumplimiento, control y mejora, para las sucursales y los centros de distribución, en donde se da seguimiento y control a los indicadores y realiza inspecciones presenciales a los locales.

Las auditorías, el seguimiento y verificación constante de los resultados del plan de manejo ambiental así como de los monitoreos de aspectos ambientales nos permite tomar acciones preventivas y establecer una cultura de mejora continua dentro de la organización.

Durante el 2022 se presentaron 154 informes ambientales de cumplimiento conforme lo establece la normativa vigente.

Además, contamos con un Manual del Sistema de Gestión Ambiental y Social que describe las acciones para nuestro equipo y grupos de interés, en capítulos que reflejan las diferentes actividades que se realizan dentro de TIA S.A. Su objetivo es definir y establecer el compromiso de ejecutar las diferentes actividades dentro de los parámetros de responsabilidad ambiental y desarrollo sostenible que todas las áreas de la empresa están relacionadas.

En la Política del sistema de gestión ambiental y social se formalizan y establecen su forma de implementación y las responsabilidades, para promover la mejora continua de largo plazo en nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

HACIA UNA LOGÍSTICA MÁS SUSTENTABLE

Nuestra eficiencia a la hora de almacenar, distribuir y transportar los productos que cada familia encuentra en las perchas de nuestras tiendas, tiene un impacto en el resultado de nuestro negocio. Y sabemos del impacto en el ambiente que tiene mover nuestra mercadería por todo el país, todos los días.

Por eso, en Tía nos enfocamos en el desarrollo y mejora continua de estrategias logísticas que optimicen los recursos y minimicen su impacto en el ambiente.

Optimización de carga y rutas

La planificación de rutas de distribución es una de nuestras estrategias principales para optimizar recursos en la logística. Esta planificación se ajusta periódicamente de acuerdo al volumen de despacho, para mejorar el uso de la unidad de transporte y la cantidad de viajes desde los centros de distribución hacia los puntos de venta.

Además, durante el año llevamos adelante un estudio de optimización de nuestra red logística junto con una consultora global de cadena de suministro, que nos permitió identificar nuevas estrategias que comenzaremos a implementar en 2023.

Gracias a nuestra planificación de rutas, mejoramos el uso de nuestro transporte de mercadería no refrigerada en un 2,4% con respecto al 2021.

El 100% de nuestra flota de transporte fija cuenta con sistemas de geolocalización con monitoreo satelital para seguir en tiempo real el cumplimiento de las rutas definidas y garantizar la entrega a tiempo en los puntos de venta, así como identificar cualquier eventualidad o situación irregular. Adicionalmente, las unidades de transporte utilizadas para el traslado de mercadería refrigerada cuentan con monitoreo de temperatura, lo cual nos permite mantener la cadena de frío, cuidando la seguridad de los alimentos.



CIRCULARIDAD DE RECURSOS

Para que los productos lleguen en condiciones a los hogares de nuestros clientes requerimos de un uso intensivo de materiales, como plástico, cartón, y pallets, tanto en el proceso logístico de distribución como en su comercialización.

Para reducir este impacto, adoptamos un enfoque de circularidad que prioriza la utilización eficiente de los materiales, la gestión apropiada de los desechos y la valorización de los recursos para su reincorporación al ciclo logístico.

Nuestro manejo de materiales incluye la recolección y transporte de materiales, como plástico y cartón desde los puntos de venta hasta los centros de distribución. Allí, sumamos la madera que separamos desde nuestro flujo logístico. Luego, los materiales se separan según su naturaleza y capacidad de reutilización o reciclaje. Finalmente, comercializan con un gestor ambiental autorizado.

Por ejemplo, lo implementamos con los pallets de madera, que son un elemento esencial para nuestras operaciones, ya que facilitan el transporte de mercancías. Nos esforzamos por prolongar su vida útil al incorporar la reparación de los pallets en nuestras operaciones, para evitar que se conviertan en residuo y permitir que sigan funcionando como recurso. Aproximadamente, un 82% de los pallets que presentan averías son reincorporados a los procesos logísticos en el centro de distribución luego de su reparación.

Por último, en relación a los productos alimenticios, priorizamos una perspectiva de impacto social. Mediante nuestro programa Compromiso Desperdicio Cero, buscamos reducir la cantidad de alimentos que van a desechos y lograr que sean asignados a quienes los necesitan, como se describe en el capítulo [Comunidad](#).

Promovemos la circularidad de pallets mediante la restauración en nuestras operaciones para su recuperación y extensión del ciclo de vida.

31.458
pallets
reparados



Innovar para reducir

En 2022, usamos la innovación para encontrar oportunidades de reducir el uso de plástico por materiales duraderos. En todos los centros de distribución, por ejemplo, incorporamos un material portaetiquetas a las gavetas utilizadas tanto en los procesos del área de productos refrigerados y no refrigerados. Esto nos permitió eliminar el uso de collarines desechables de plástico sintético, y reducir casi tres toneladas de plástico al año.

De la misma manera, en diciembre de 2022, adecuamos las unidades logísticas (roll container) utilizadas en el despacho del área de productos no refrigerados. Sumando unos brazos de acero, evitamos el uso de stretch film para envolver la mercadería, lo que significó una reducción de 1200 kg de plástico de un solo uso por mes.

-2,9
t de plástico al año por
reemplazo de collarines

-14.000
kg de film plástico
al año por adecuación
de containers



Gestión adecuada de residuos

Los desechos comunes que no son aptos para el reciclaje o reutilización son entregados a los servicios municipales para su disposición final. En cambio, los residuos peligrosos son manejados por un gestor ambiental autorizado que se encarga de su tratamiento y disposición final.

Utilizamos un sistema de control con bitácoras para la gestión adecuada de los residuos, ya sean peligrosos o no. Los residuos cárnicos industriales, que se utilizan en los análisis de muestras de laboratorio de nuestro sistema de control de calidad y seguridad alimentaria, también son entregados a un gestor ambiental autorizado.

Cuando no hay potencial de recuperación, reutilización o reciclaje, nos enfocamos en impulsar la reducción de materiales y de garantizar una disposición final apropiada y segura.

Todos los desechos considerados peligrosos son segregados y destinados a gestores calificados y autorizados, que son contratados para la gestión, tratamiento y disposición final autorizada por cada material.

En el Centro de Distribución Nacional contamos con un área de almacenamiento temporal para esta clase de desechos debidamente estructurado bajo la norma INEN 2266. En nuestras sucursales también se generan desechos peligrosos y se gestionan de manera segura, gracias a los gestores ambientales autorizados que realizan la disposición final de acuerdo a las normas vigentes.

El área de Medio Ambiente pone su foco en concientizar sobre el uso eficiente de recursos y el manejo responsable de materiales con el objetivo de lograr una reducción progresiva de los desechos generados. Para ello, en 2022 incrementamos la capacidad de gestión final de los desechos peligrosos a 5425,6 kg en 220 sucursales.

RESIDUOS POR COMPOSICIÓN EN TONELADAS MÉTRICAS (T)			
Composición de los residuos	Residuos generados	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
Cartón	3.331,5	3.331,5	0
Plástico	265,4	265,4	0
Madera	730,9	730,9	0
Desechos peligrosos	5,7	0	5,7
Aserrín	16,3	16,3	0
Carne industrial	126,7	126,7	0
Grasa de cerdo	44,8	44,8	0
Grasa de pollo	86,3	86,3	0
Huesos	120,8	120,8	0
Desperdicios	272,2	0	272,2
Vegetales	56,3	0	56,3
Desechos no peligrosos	61,9	51,4	10,5
Residuos totales	5.118,8	4.774,1	344,7

RESIDUOS DESTINADOS A ELIMINACIÓN EN TONELADAS MÉTRICAS (T)			
	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	Total
Residuos peligrosos			
Incineración (con recuperación energética)	0	0	0
Incineración (sin recuperación energética)	0	5,7	5,7
Vertedero	0	0	0
Otras operaciones de eliminación	0	0,05	0,05
Total	0	5,8	5,8
Residuos no peligrosos			
Incineración (con recuperación energética)	0	0	0
Incineración (sin recuperación energética)	0	10,5	10,5
Traslado a un vertedero	0	328,5	328,5
Otras operaciones de eliminación	0	0	0
Residuos totales	0	339	339



¡Reusemos las fundas!

En Tía somos conscientes del impacto en el ambiente ocasionado por el uso de fundas plásticas. Por eso, en 2022 diseñamos una campaña de Tarjeta Más para promover la compra y el uso de fundas reusables. Las personas que forman parte de Más podían canjear 50 puntos por una funda reusable Tía, o adquirirla por el valor de USD 0,25.

Desde septiembre, además, impulsamos otras modalidades de compra para promocionar el uso de fundas reusables, como regalar 10 puntos Más en las compras mayores USD 10 que lleven una funda reusable. También, la posibilidad de participar en sorteos de electrodomésticos y otros premios entre quienes se lleven una funda reutilizable.

Además, todas las fundas que se entregan en Tía están compuestas en un 70% de polietileno reciclado postconsumo y de 30% de material virgen. Diferenciamos a estas fundas con un pigmento azul, para enfatizar en su alta proporción de material reciclado.

91.208
fundas reusables canjeadas

71.840
clientes Más canjearon fundas reusables por puntos



CON BUENA ENERGÍA

Valoramos los recursos y ponemos esfuerzos en estrategias para medir y utilizar la energía de manera eficiente y responsable. Un gran logro del período fue lograr un mecanismo para facilitar la captura de datos de consumo, lo que nos permitió obtener el 100% de la información energética de nuestras operaciones, y nos dio visibilidad completa del consumo para identificar oportunidades de eficiencia e implementar medidas de reducción.

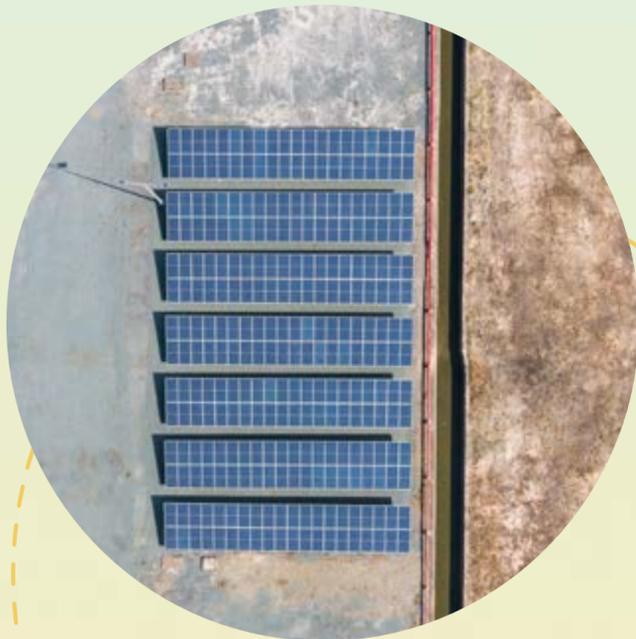
Nuestros locales, oficinas, centros de distribución y bodegas funcionan con energía eléctrica, que proviene de la quema de combustibles fósiles. Por ello, en julio de este año iniciamos nuestro camino hacia fuentes de energía renovables con la planta fotovoltaica para la gestión logística en Calacalí.

Hacia fuentes de energía renovables

En 2022 iniciamos la construcción de la planta fotovoltaica que alimentará con energía eléctrica renovable al Centro Regional de Distribución (CRD) ubicado en Calacalí, Quito. Este sistema comprende 2000 paneles solares que se ubicarán sobre la cubierta logística en un área de 5000 m².

La planta fotovoltaica está diseñada para generar 1500 MWh por año, y sustituir el consumo actual de energía eléctrica del total de la operación logística de productos perecederos y no perecederos.

El desarrollo contó con el apoyo y una exhaustiva asesoría de BID Invest. El proyecto se divide en tres etapas que comprenden la ingeniería, la construcción y la puesta en marcha de la planta. El proceso de construcción empezó desde septiembre del 2021 y culminará con la puesta en marcha en 2023.



Plan de eficiencia energética

Sabemos que lo que no se mide no se puede mejorar. Por eso, nuestro Plan de eficiencia energética tiene el objetivo de monitorear y controlar la demanda y el uso de energía en nuestras actividades, para crear métricas relacionadas con las instalaciones, identificar excesos en el consumo y uso inadecuado de energía, y explorar alternativas más eficientes de suministro energético.

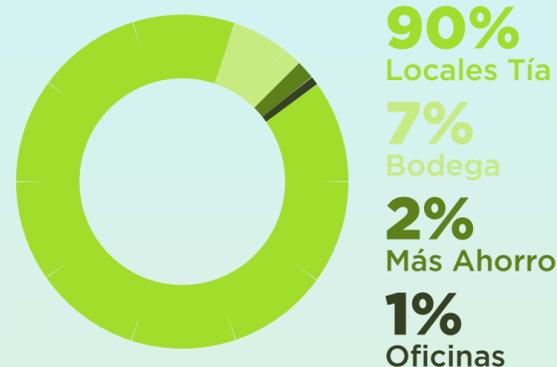
Durante este periodo, replanteamos el procedimiento de monitoreo y obtención de datos de consumos. Identificamos que el registro de datos a través del TIA CHECK contaba con un importante margen de error y no logró la cobertura esperada. Por eso, en la actualidad una persona es la encargada de obtener la información de todas las sucursales en lugar de tener una persona responsable por localidad. Además, en la actualidad calculamos el consumo a partir de la facturación de la planilla de energía con factores de conversión para extraer el consumo en Kwh a partir del valor facturado.

Al cierre del reporte culminamos la primera etapa con la correcta implementación del procedimiento para el monitoreo y control de la energía en Tía. Continuaremos durante 2023 con la segunda etapa que consiste en el desarrollo de indicadores energéticos asociados a la operación de las instalaciones y la tercera, que comprende la identificación de oportunidades de eficiencia y alternativas en el consumo, para mejorar los indicadores.

Como resultado de la primera etapa, desarrollamos una matriz energética, que es una herramienta que nos permite dar seguimiento a los consumos de energía, demanda y facturación en los locales TIA, locales Más Ahorro, centros de distribución y oficinas.

Consumo de energía

CONSUMO ENERGÉTICO DE TÍA



75.603.064,9
KWh consumo anual de energía eléctrica en KWh

272.171.033,00*
MJ consumo total de energía eléctrica dentro de la organización (en jules o múltiplos)

*Donde, 1 kWh = 3.600 kJ = 3.6 MJ

Intensidad energética

CONSUMO ENERGÉTICO ESPECÍFICO PROMEDIO (CEE)

Consumo de energía/m²*

Locales Tía	39,89 kWh/m ²
Locales Más Ahorro	56,11 kWh/m ²
Centros de distribución	11,75 kWh/m ²

PRODUCTIVIDAD DE LA ENERGÍA PROMEDIO (PE)

Dólares de venta/energía consumida, o m³ de despacho y entrega/energía consumida (CDs)**

Locales Tía	12,44 USD/kWh
Locales Más Ahorro	4,75 USD/kWh
Centros de distribución	0,24 m ³ /kWh

*En el caso de las oficinas administrativas, locales Tía y Más ahorros es la ratio entre el consumo de energía en kWh con los metros cuadrados (m²) de área de venta. Para los CDs se relaciona con el área de la bodega. En el caso de las oficinas administrativas, estas no entrarían en el análisis ya que no cuentan con área de ventas.
**En el caso de las oficinas administrativas, estas no entrarían en el análisis ya que no cuentan con ventas brutas.
Valores referenciales obtenidos con data del 2022.



USO RESPONSABLE DEL AGUA

El agua que consumimos en nuestros locales, oficinas y centros de distribución a lo largo del país es abastecida por recursos naturales, como los ríos. Por eso, ponemos especial cuidado en su uso y buscamos oportunidades para mantenerla en el ciclo productivo por el mayor tiempo posible.

El consumo de agua en nuestras instalaciones está en su mayoría vinculado al funcionamiento de los locales (aseo de baños, lavaderos, limpieza en general, área de fríos, etc.), así como a los sistemas de protección contra incendios.

Para Tía es de vital importancia el cumplimiento de la normativa establecida por Medio Ambiente y la protección del recurso agua. Por eso, en la sucursal 576 Via la Costa contamos con una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales ya que es una zona que no cuenta con infraestructura de alcantarillado público y es considerada área protegida.

La planta está diseñada para depurar los residuos líquidos generados en la tienda. Las instalaciones incluyen una segregación y tratamiento independiente de los residuos sólidos, pretratamiento, tratamiento secundario, desinfección del efluente. Al finalizar el proceso de tratamiento verificamos que el agua tratada cumpla los parámetros establecidos y posteriormente se realiza la descarga del efluente.

Por otra parte, cada una de las sucursales tienen la responsabilidad de controlar el consumo de agua mensual mediante una planilla de registro. En el caso de que se identifiquen incrementos o irregularidades, se realiza una inspección hidrosanitaria en el local para el control de fugas.

Instalamos dispositivos ahorradores de agua como llaves con pulsadores que regulan la intensidad del chorro de agua y sanitarios ahorradores. En la apertura de los nuevos locales se instalaron 11 dispositivos por local entre llaves y sanitarios. Estas medidas nos permiten reducir el consumo de agua en nuestras tiendas. El departamento de Mantenimiento es el encargado de revisar periódicamente el control de fugas y revisión de accesorios.

5,4*
megalitros consumo
total de agua

0,035
megalitros consumo
mensual promedio
de agua

*El 1,6 % de las sucursales no tienen una planilla ya que son sucursales arrendadas y los propios dueños pagan el consumo o están dentro de centros comerciales.

El 0,4% de las sucursales no pagan por consumo de agua.

El 11,2% de las sucursales pagan una tarifa básica por consumo de agua, y no poseen una medición mensual.



CONSTRUCCIÓN SUSTENTABLE DE NUESTRO CENTRO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL

El Centro de Distribución Nacional (CDN) fue diseñado teniendo en cuenta un Análisis de Ciclo de Vida (ACV) elaborado para la optimización de los materiales y procesos utilizados en su construcción. Su diseño innovador permite la reutilización y/o reciclaje de su estructura, muros, techos, pisos, entre otros elementos. De esta manera, los materiales con los que está construido el CDN fueron seleccionados para generar el menor impacto ambiental. Durante todas las etapas del proyecto evitamos el uso de materias primas e insumos tóxicos. Durante el periodo se mantiene la Certificación Punto Verde a Construcciones Sostenibles.



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

TÍA 2022	
Declaración de uso	Tía ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021.
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No aplica.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021				
La organización y sus prácticas de reporte				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles de la organización	El nombre legal de la organización es Tiendas Industriales Asociadas TÍA, Sociedad Anónima. La dirección de su sede principal es Chimborazo 217 y Luque, Guayaquil, Ecuador.		
	2-2 Entidades incluidas en el reporte de sustentabilidad de la organización		9	
	2-3 Período de reporte, frecuencia y punto de contacto		9	
	2-4 Reexpresiones de información		9	
	2-5 Verificación externa	No se ha realizado verificación externa.		
Actividades y equipos de trabajo				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		58	
	2-7 Empleo		19, 64, 67	
	2-8 Personas que trabajan en la organización y no son empleadas		67	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
Gobernanza				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura y composición de la gobernanza			30-31
	2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno			30
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno			30
	2-12 Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos			30
	2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos			30
	2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad			30
	2-15 Conflictos de interés			31
	2-16 Comunicación de preocupaciones críticas			30
	2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	Durante el período de la Memoria, el máximo órgano de gobierno no participó de instancias de formación en temas de sostenibilidad.		
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Durante el período de la Memoria, no se realizaron evaluaciones de desempeño al Directorio.		
	2-19 Políticas de remuneración	Dadas las condiciones del contexto local en el que se desarrollan las actividades, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros equipos y la de los altos mandos de la entidad.		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Dadas las condiciones del contexto local en el que se desarrollan las actividades, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros equipos y la de los altos mandos de la entidad.		
	2-21 Ratio de compensación total anual	Dadas las condiciones del contexto local en el que se desarrollan las actividades, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros equipos y la de los altos mandos de la entidad.		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
Estrategia, políticas y prácticas				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible			4-5
	2-23 Compromisos de política			24-28, 32-33
	2-24 Incorporación de compromisos			33
	2-25 Procesos para remediar impactos negativos			34
	2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes			35
	2-27 Cumplimiento de leyes y reglamentos	Durante el período de la Memoria, Tía recibió dos multas por incumplimiento de leyes y reglamentos. La primera fue una sanción por incumplimiento involuntario del pago de las horas que personas trabajadoras del Centro Regional de Distribución Calacalí realizaron durante una jornada nocturna. La segunda fue por el incumplimiento del artículo C-3 de la Ordenanza de los Desechos Sólidos No Peligrosos generados en el Cantón Guayaquil. Los materiales de construcción encontrados en el exterior de la sucursal Esteros 2 de Guayaquil no pertenecían a Tía, motivo por el cual al área Legal ingresó escritos y pruebas que corroboraron que no tenía responsabilidad. Sin embargo, la Comisaría hizo caso omiso e impuso la multa. El valor monetario de ambas sanciones fue de USD 1494,77.		
	2-28 Asociaciones de miembros			23
Participación de los grupos de interés				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés partes interesadas			9
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	Todos los colaboradores son contratados en conformidad a lo estipulado en la ley del Código de Trabajo Ecuatoriano.		
GRI 3 Información sobre temas materiales				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	3-1 Proceso para determinar temas materiales			10 - 12
	3-2 Lista de temas materiales			13

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG																
TEMA MATERIAL: GESTIÓN Y DESARROLLO DE TALENTOS																				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		8	64																
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		8	19, 70																
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		8	79																
	401-3 Permiso parental		8, 10	79																
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado		8	72																
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		8	70, 73																
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Personas que reciben evaluaciones periódicas del desempeño</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Por género</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>69%</td> </tr> <tr> <td>Varones</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>Por categoría de empleado</td> <td></td> </tr> <tr> <td>20 - 40 años</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>41 - 60 años</td> <td>66%</td> </tr> <tr> <td>+60 años</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>	Personas que reciben evaluaciones periódicas del desempeño	2022	Por género		Mujeres	69%	Varones	31%	Por categoría de empleado		20 - 40 años	31%	41 - 60 años	66%	+60 años	3%	8	
Personas que reciben evaluaciones periódicas del desempeño	2022																			
Por género																				
Mujeres	69%																			
Varones	31%																			
Por categoría de empleado																				
20 - 40 años	31%																			
41 - 60 años	66%																			
+60 años	3%																			
TEMA MATERIAL: CALIDAD DE VIDA DE NUESTRA GENTE																				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		3	78, 80, 84																
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo		3	80																
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		3	80																
	403-3 Servicios de salud en el trabajo		3	79, 84																

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG															
	403-4 Participación de los colaboradores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		3	80															
	403-5 Formación de colaboradores sobre salud y seguridad en el trabajo		3	82															
	403-6 Fomento de la salud de los colaboradores		3	84															
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Número</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad.</td> <td>8.500</td> </tr> <tr> <td>Empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad, sujeto a auditoría interna.</td> <td>91</td> </tr> <tr> <td>Empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero.</td> <td>265</td> </tr> </tbody> </table>	Número		Empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad.	8.500	Empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad, sujeto a auditoría interna.	91	Empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero.	265	3								
Número																			
Empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad.	8.500																		
Empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad, sujeto a auditoría interna.	91																		
Empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero.	265																		
	403-9 Lesiones por accidente laboral		3	81															
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Cantidad</th> <th>Tasa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">Para todas las personas empleadas</td> </tr> <tr> <td>Fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Dolencias y enfermedades laborales registrables.</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Horas trabajadas</td> <td colspan="2">13.456.836,7</td> </tr> </tbody> </table>	Cantidad		Tasa	Para todas las personas empleadas			Fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.	0	0	Dolencias y enfermedades laborales registrables.	0	0	Horas trabajadas	13.456.836,7		3	
Cantidad		Tasa																	
Para todas las personas empleadas																			
Fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.	0	0																	
Dolencias y enfermedades laborales registrables.	0	0																	
Horas trabajadas	13.456.836,7																		
TEMA MATERIAL: DIVERSIDAD E INCLUSIÓN																			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		8, 10	76															

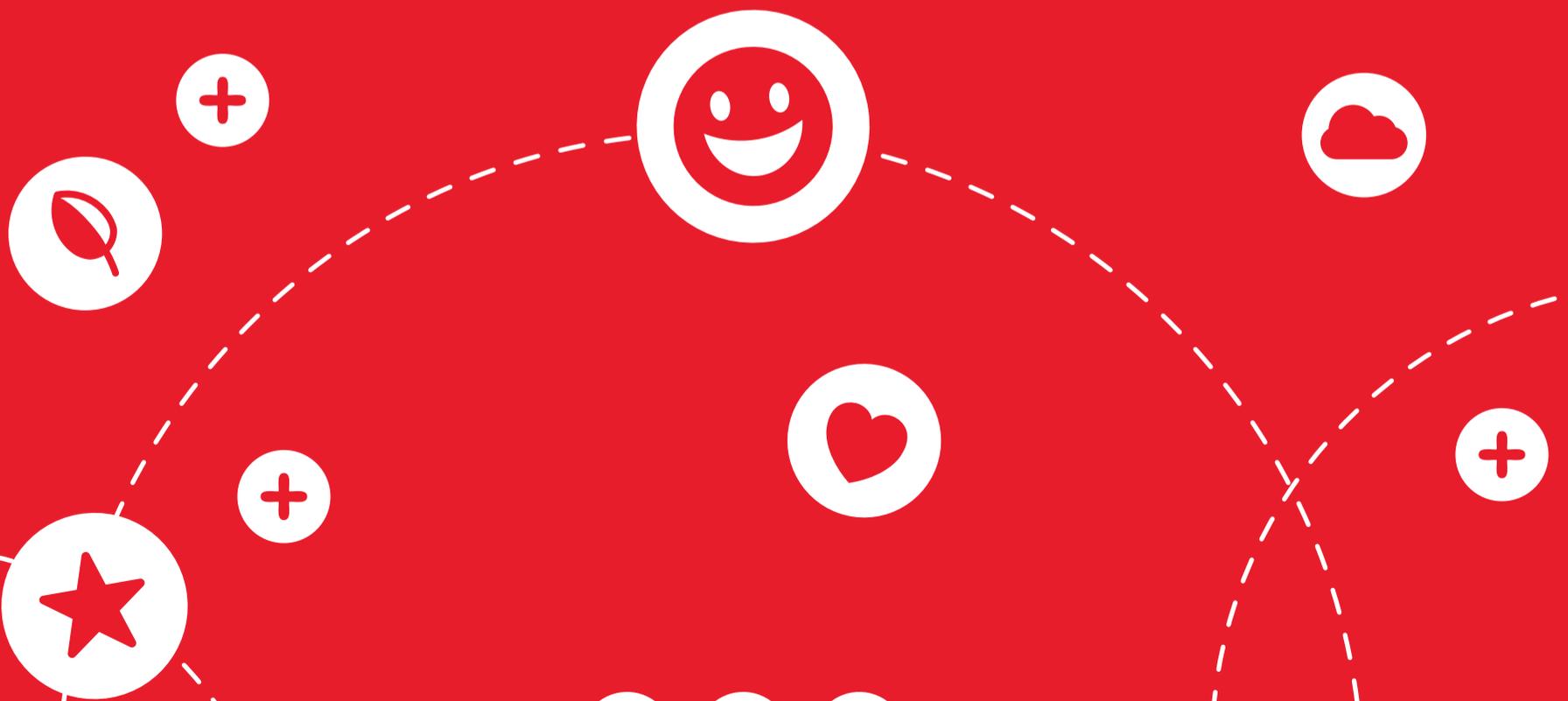
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados		8, 10	31, 67
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Dadas las condiciones del contexto local en el que se desarrollan las actividades, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros equipos y la de los altos mandos de la entidad.	8, 10	
TEMA MATERIAL: INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y OMNICANALIDAD				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		9	48-55
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Durante el periodo no se reportaron reclamaciones respecto a privacidad y pérdida de datos del cliente	9	
TEMA MATERIAL: EXPERIENCIA DEL CLIENTE				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		9	40-46
TEMA MATERIAL: PRODUCTOS DE CALIDAD, SEGUROS Y ACCESIBLES				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		9, 12	38-39
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		9	38
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		9	39
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		12	38
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante el período del reporte, registramos 9 casos de remisión de productos como resultado de las inspecciones realizadas por el Ministerio de Producción para corroborar que todos ellos cuentan con los procedimientos efectivamente establecidos. Además, contamos con 2 procesos dentro de la Defensoría del Pueblo que, luego de llevar adelante sus recomendaciones, fueron cerradas a favor de Tía.	12	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		12	39
TEMA MATERIAL: DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		8	88
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		8	88-89
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos		8	89, 90
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Los programas de impacto social alcanzan al 100% de las operaciones.	8, 9, 10, 17	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Durante el período de la Memoria, no se han realizado evaluaciones de este tipo.	8, 9, 10, 17	
TEMA MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		8, 9	22
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido		8, 9	22
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Durante el período de la Memoria no realizamos evaluaciones de las implicancias financieras derivadas del cambio climático.	8, 9	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	El valor estimado correspondiente a las obligaciones por jubilación es de USD 15.247.232 de los cuales se pagaron USD 3.597.245 correspondiente a 70 personas jubiladas.	8, 9	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	No recibimos asistencia financiera del gobierno durante el 2022	8, 9	
TEMA MATERIAL: DESARROLLO DE LA CADENA DE VALOR E IMPULSO A LA PRODUCCIÓN LOCAL				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		8	56-59

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		8	59
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Todos nuestros proveedores cuentan con visitas a las plantas de producción. Son realizadas por un tercero (Espol y Universidad de San Francisco), quienes validan que las condiciones de la planta, ambiente, superficies, materias primas y producto terminado cumplan con los estándares requeridos.	8	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Durante el período de la Memoria, no se han implementado procesos de análisis del impacto ambiental en la cadena de suministro.	8	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Durante el período de la Memoria, no se evaluó la cantidad de nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo a criterios sociales. En el proceso de selección de un proveedor se analiza el cumplimiento de los estándares de conducta establecidos en el manual de proveedor de la empresa.	8	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Durante el período de la Memoria, no se han implementado procesos de análisis del impacto social en la cadena de suministro.	8	
TEMA MATERIAL: USO EFICIENTE DE RECURSOS				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		13	112-115
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización		13	115
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	Durante el período de la Memoria, no hemos consumido energía fuera de la organización.	13	
	302-3 Intensidad energética		13	115
	302-4 Reducción del consumo energético	Durante el período de la Memoria, no se registró reducción de consumo energético.	13	
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Durante el período de la Memoria, no se realizaron iniciativas de reducción de requerimientos energéticos de productos y servicios.	13	
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido		13	116
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua		13	116
	303-3 Extracción de agua		13	116

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
	303-4 Vertido de agua		13	116
	303-5 Consumo de agua		13	116
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	<p>Peso o volumen total</p> <p>Materiales no renovables usados para producir y envasar productos y servicios Plástico: 214.529 Kg *</p> <p>Materiales renovables usados para producir y envasar productos y servicios Agua: 1.173 m³ *</p> <p>*Utilizados en el proceso productivo de carnes.</p>	13	
	301-2 Insumos reciclados utilizados		13	108
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	El único proceso de envasado de productos que desarrolla la compañía es en el procesamiento de cárnicos. El material utilizado en este proceso es 100% virgen, no se utilizan productos o material de envasado reciclado.	13	
TEMA MATERIAL: OPERACIONES Y LOGÍSTICA SUSTENTABLE				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		13	106
TEMA MATERIAL: GESTIÓN DE RESIDUOS				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		13	108-110
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos		13	110-111
GRI 306: Residuos 2020	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos		13	110-111
	306-3 Residuos generados		13	110

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG																																																				
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	<p>RESIDUOS NO DESTINADOS A ELIMINACIÓN, EN TONELADAS MÉTRICAS (t)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>En las instalaciones</th> <th>Fuera de las instalaciones</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">Residuos peligrosos</td> </tr> <tr> <td>Preparación para la reutilización</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Reciclado</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Otra operación de valorización</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Residuos no peligrosos</td> </tr> <tr> <td>Preparación para la reutilización</td> <td>680,6</td> <td></td> <td>680,6</td> </tr> <tr> <td>Reciclado</td> <td>3597</td> <td></td> <td>3597</td> </tr> <tr> <td>Otra operación de valorización</td> <td></td> <td>496,82</td> <td>496,82</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>4.277,6</td> <td>496,82</td> <td>4774,4</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Residuos evitados</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>4.277,6</td> <td>496,82</td> <td>4774,4</td> </tr> </tbody> </table>		En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	Total	Residuos peligrosos				Preparación para la reutilización	0	0	0	Reciclado	0	0	0	Otra operación de valorización	0	0	0	Total	0	0	0	Residuos no peligrosos				Preparación para la reutilización	680,6		680,6	Reciclado	3597		3597	Otra operación de valorización		496,82	496,82	Total	4.277,6	496,82	4774,4	Residuos evitados				Total	4.277,6	496,82	4774,4	13	
	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	Total																																																					
Residuos peligrosos																																																								
Preparación para la reutilización	0	0	0																																																					
Reciclado	0	0	0																																																					
Otra operación de valorización	0	0	0																																																					
Total	0	0	0																																																					
Residuos no peligrosos																																																								
Preparación para la reutilización	680,6		680,6																																																					
Reciclado	3597		3597																																																					
Otra operación de valorización		496,82	496,82																																																					
Total	4.277,6	496,82	4774,4																																																					
Residuos evitados																																																								
Total	4.277,6	496,82	4774,4																																																					
	306-5 Residuos destinados a eliminación		13	111																																																				
TEMA MATERIAL: DESPERDICIO DE ALIMENTOS																																																								
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		13	92, 108																																																				
TEMA MATERIAL: ÉTICA E INTEGRIDAD																																																								
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		12	32-33																																																				
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		12	33																																																				
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		12	33																																																				
	205-2 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		12	33																																																				



Síguenos    tia.com.ec