

Memoria de
sostenibilidad

Con buena
energía

2023



Índice de contenidos

Mensajes de apertura

Pág. 04



Sobre la organización

Pág. 14



Equipo

Pág. 64

Planeta

Pág. 116



Acerca de esta memoria

Pág. 06

Propuesta de valor

Pág. 42



Comunidad

Pág. 96



Índice de contenidos GRI

Pág. 138



Mensajes de apertura

Mensaje del Director Principal

En un entorno socioeconómico marcado por la moderación del crecimiento y la crisis de seguridad en Ecuador, nos hemos mantenido firmes en nuestro compromiso de ser un motor de progreso para nuestras comunidades y un referente de responsabilidad en nuestras operaciones.

En Tía, no solo nos preocupamos por el crecimiento de nuestro negocio, sino por cómo puede contribuir al bienestar de los ecuatorianos. Con 257 tiendas, más de 200 nuevas plazas de trabajo creadas, y un equipo de 8475 personas comprometidas con nuestra misión, continuamos siendo un pilar en la generación de empleo y oportunidades en todo el país. Nuestro compromiso con el desarrollo humano va más allá de nuestras puertas, logrando más de 172.000 clientes CrediTía, con acceso a servicios financieros que impulsan sus proyectos y sueños, y más de USD 2 millones en descuentos para personas con discapacidad y jubilados.

La sostenibilidad ambiental es otro pilar fundamental de nuestra operación. En 2023, inauguramos la Planta fotovoltaica de Calacalí, que permite autoabastecer con energía renovable al Centro de Distribución. Además, evitamos el envío a vertederos de más de 6500 toneladas métricas de residuos, gracias a nuestra búsqueda de soluciones innovadoras para minimizar

el impacto en el ambiente. Como parte de nuestro compromiso con la comunidad, hemos recuperado y donado 150 toneladas de alimentos, fortaleciendo nuestro papel como aliado en la lucha contra la inseguridad alimentaria.

Afrontamos desafíos como la inestabilidad política y la crisis de seguridad con resiliencia y determinación. Por eso reforzamos los protocolos y el personal de seguridad en nuestras tiendas, capacitamos y ayudamos emocionalmente a las personas de nuestro equipo afectadas por el contexto social, y apoyamos a las fuerzas de seguridad nacional.

En este camino de desarrollo sostenible, quiero agradecer a cada una de las más de 8000 personas que forman parte de la familia Tía. Su dedicación, pasión y compromiso son la fuerza detrás de nuestros logros y la base de nuestra visión de un futuro próspero para todos.

Gracias por confiar en Tía como su supermercado de preferencia y como un aliado en la construcción de un Ecuador más sostenible.

Con aprecio y compromiso,

Luis Reyes Portocarrero
Director Principal
Tía S.A.

Mensaje de los accionistas

Al reflexionar sobre el 2023 queda claro que presentó desafíos considerables para Ecuador. La persistente crisis de seguridad impactó tanto a empresas como a sectores económicos clave, afectando también los hábitos de consumo de la población. Este contexto social nos obligó a redoblar nuestros esfuerzos para garantizar la seguridad de nuestros trabajadores, clientes y activos.

A pesar de estos desafíos, nos mantuvimos firmes en nuestro propósito de mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus comunidades, ofreciendo experiencias relevantes con marcas honestas. Nos enorgullece poder honrar los valores arraigados de nuestros fundadores al ofrecer cercanía y calidez a quienes nos eligen todos los días.

Impulsados por la transformación tecnológica y digital, diseñamos una experiencia de compra omnicanal para llegar a todos los rincones del país. Ofrecemos productos de calidad, seguros y accesibles, que acompañan las necesidades de las familias ecuatorianas y que ponen en movimiento la cadena de abastecimiento local, fomentando el desarrollo regional y creando oportunidades de crecimiento para PyMEs y más personas.

Apoyamos a las comunidades donde estamos presentes al generar empleo local, contribuir con

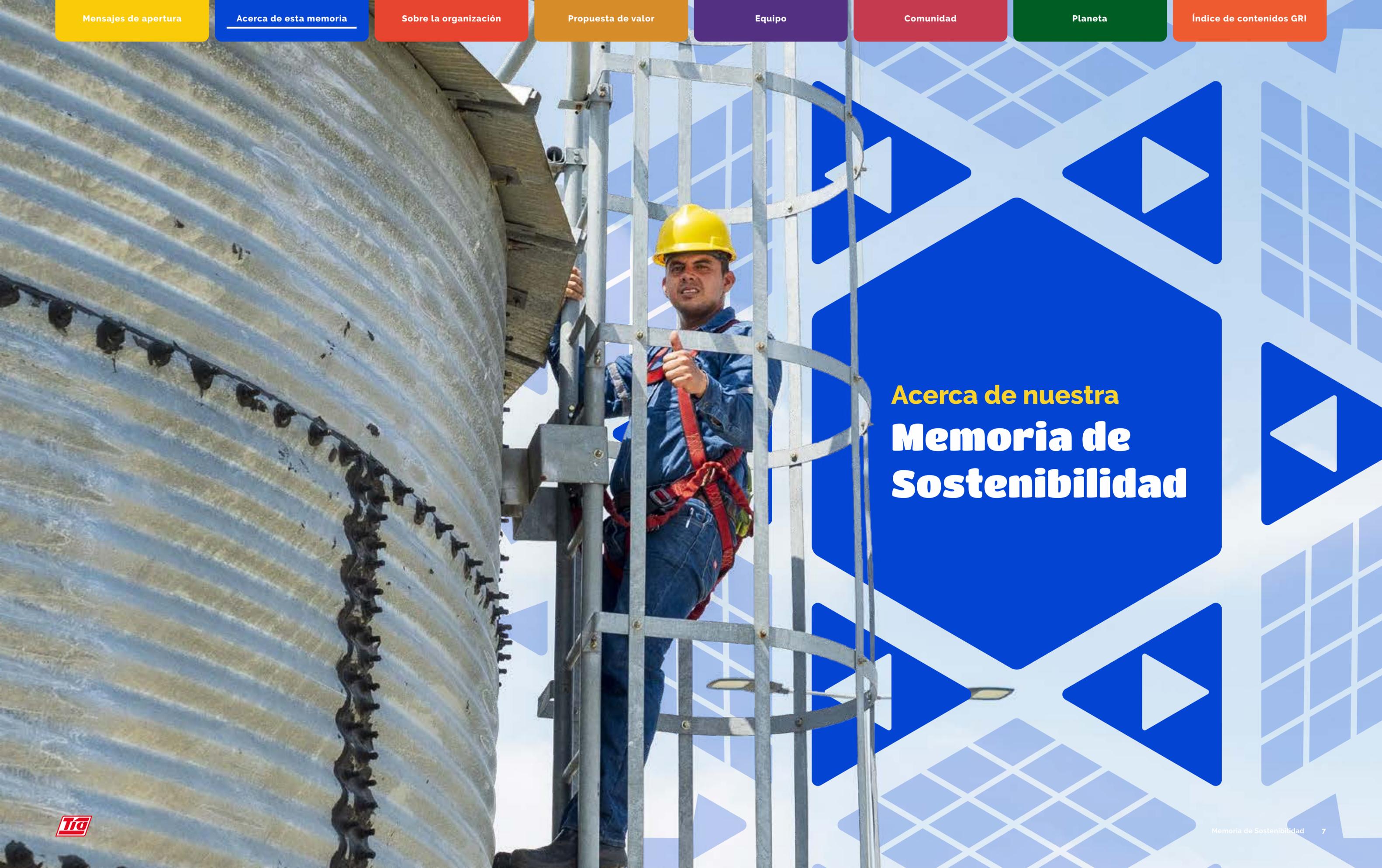
organizaciones de la sociedad civil y brindar ayuda a quienes más lo necesitan. Al mismo tiempo, buscamos soluciones innovadoras que nos permitan disminuir el impacto ambiental, desde la generación de energía renovable hasta el reciclaje de desechos.

En 2023, las compañías del grupo en el país continuaron creciendo, generando empleo digno con oportunidades de desarrollo y crecimiento. Fomentamos una cultura de equipos diversos y colaborativos, donde cada individuo pueda crecer y prosperar.

Es un honor compartir con ustedes los logros alcanzados en el 2023, renovando nuestro compromiso con la mejora continua y el liderazgo en el desarrollo socioeconómico de Ecuador. Agradecemos su confianza y apoyo continuo.

Atentamente,

Francisco de Narváez Steuer
Chairman
Grupo de Narváez



**Acerca de nuestra
Memoria de
Sostenibilidad**

Parámetros del informe

Nos llena de orgullo presentar nuestra 10ª Memoria de Sostenibilidad como parte de nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas responsable a nuestros grupos de interés.



Este informe se ha elaborado en conformidad con los Estándares Universales 2021 de la Global Reporting Initiative (GRI). En él, compartimos información relevante acerca de la gestión de los principales impactos económicos, ambientales y sociales de Tía.

Los resultados de la Memoria corresponde al período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2023, y abarca a la totalidad de las operaciones de Tiendas Industriales Asociadas Tía S.A., cuya casa matriz se encuentra ubicada en calle Chimborazo 217 y Luque, Guayaquil.

El ciclo de elaboración de las Memorias de la empresa es anual, y el reporte anterior corresponde al período 2022. 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

Establecemos una comunicación abierta y clara con todas las personas y organizaciones que forman parte de nuestros grupos de interés. Nuestro objetivo es comprender sus expectativas y preocupaciones para utilizar esta información de manera estratégica en la gestión de nuestra organización.

A través del diálogo y la colaboración con cada grupo de interés, identificamos los impactos reales y potenciales de nuestras actividades. Esto nos permite tomar medidas preventivas o correctivas para mitigar los efectos negativos y potenciar los positivos.

La siguiente tabla detalla los grupos de interés estratégicos y los mecanismos de participación con cada uno de ellos. La encuesta de materialidad es nuestro principal medio para conocer los impactos más relevantes de nuestro trabajo, mientras que esta Memoria proporciona información sobre cómo gestionamos estos aspectos de manera coherente y comparativa a lo largo del tiempo.

GRUPO	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN
Clientes	Encuesta de materialidad. Sitio corporativo. Canales permanentes: Whatsapp, Chatbot, mail, redes sociales y página web. Encuestas de productos y servicios, elaboradas a necesidad de la compañía.
Comunidad Fundaciones, agrupaciones, asociaciones, organizaciones de la sociedad civil.	Encuesta de materialidad. Correo electrónico. Contacto periódico con fundaciones y ONG a través de nuestros programas de inversión social.
Accionistas	Encuesta de materialidad. Reuniones periódicas. Correos electrónicos.
Equipo Tía	Encuesta de materialidad. Encuentros. Canales de comunicación interna. Mail, Whatsapp. Reuniones periódicas.
Proveedores	Encuesta de materialidad. Reuniones de negociación. Correos electrónicos. Contacto telefónico. Encuesta MiPyMEs 2023.

Proceso de doble materialidad

En 2023 realizamos por primera vez un ejercicio de doble materialidad para definir los contenidos de esta Memoria. Alineado a las recomendaciones de la Global Reporting Initiative (GRI), adaptamos nuestro ejercicio de acuerdo a las nuevas normativas internacionales como la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD, por sus siglas en inglés) de la Unión Europea.

De esta forma incorporamos la perspectiva financiera en nuestro análisis de impacto, para no sólo relevar y priorizar nuestros efectos en el entorno, sino también identificar los aspectos de sostenibilidad con potencial riesgo para el desempeño financiero de nuestra organización. El proceso comprendió 5 etapas:

1 Análisis del contexto

Empezamos por comprender el contexto en el que opera la organización considerando la naturaleza de la empresa, su cadena de valor y las regulaciones relevantes que podrían afectarnos. También identificamos a los grupos de interés de Tía: clientes, equipos de trabajo, comunidad, proveedores y grupo accionista. Para esta etapa, tuvimos en consideración los resultados reportados en la Memoria de Sostenibilidad 2022 y el estudio de Prófitas sobre la evolución macroeconómica del Ecuador en 2023 y su influencia en los hábitos de consumo.

2 Identificación de temas materiales

Para identificar los temas económicos, ambientales y sociales con potencial de impacto y riesgo para nuestro negocio, 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 2022. Como resultados seleccionamos 14 impactos y riesgos que consideramos relevantes para la organización, aprobados por la Dirección de Marketing. Luego, pusimos la lista de temas materiales a evaluación de los grupos de interés desde una perspectiva de impacto y financiera.

3 Evaluación de los grupos de interés

Para recolectar la opinión de nuestros grupos de interés realizamos una encuesta dirigida a clientes, equipo de trabajo, comunidad y proveedores. Allí, cada representante calificó los temas de acuerdo al nivel de impacto que consideran que tenían en el ambiente, las personas y la economía. Además, contaban con un espacio para proveer sugerencias de temas no contemplados pero que deberíamos incorporar en nuestro listado.

1838 **+11,5%**
respuestas **vs 2022**
totales

Distribución por grupo de interés

58,6% **+28%**
clientes **vs 2022**
1078 respuestas



37,1% **-7%**
equipo Tía **vs 2022**
681 respuestas



2% **+28%**
comunidad **vs 2022**
37 respuestas



1,6% **+12%**
empresa u **vs 2022**
organización proveedora **29 respuestas**



0,7% **+18%**
otros **vs 2022**
13 respuestas

4 Priorización del mundo inversor

Realizamos el ejercicio de materialidad financiera a través de otra encuesta dirigida a integrantes del Grupo De Narvaez, nuestro grupo accionista. A partir de este mecanismo cada uno evaluó aspectos no financieros (económicos, sociales y de gobernanza) según su probabilidad de afectar la situación financiera o el rendimiento de una empresa. También contaban con un espacio para dejar sugerencias sobre otros temas de sostenibilidad que deberíamos considerar.

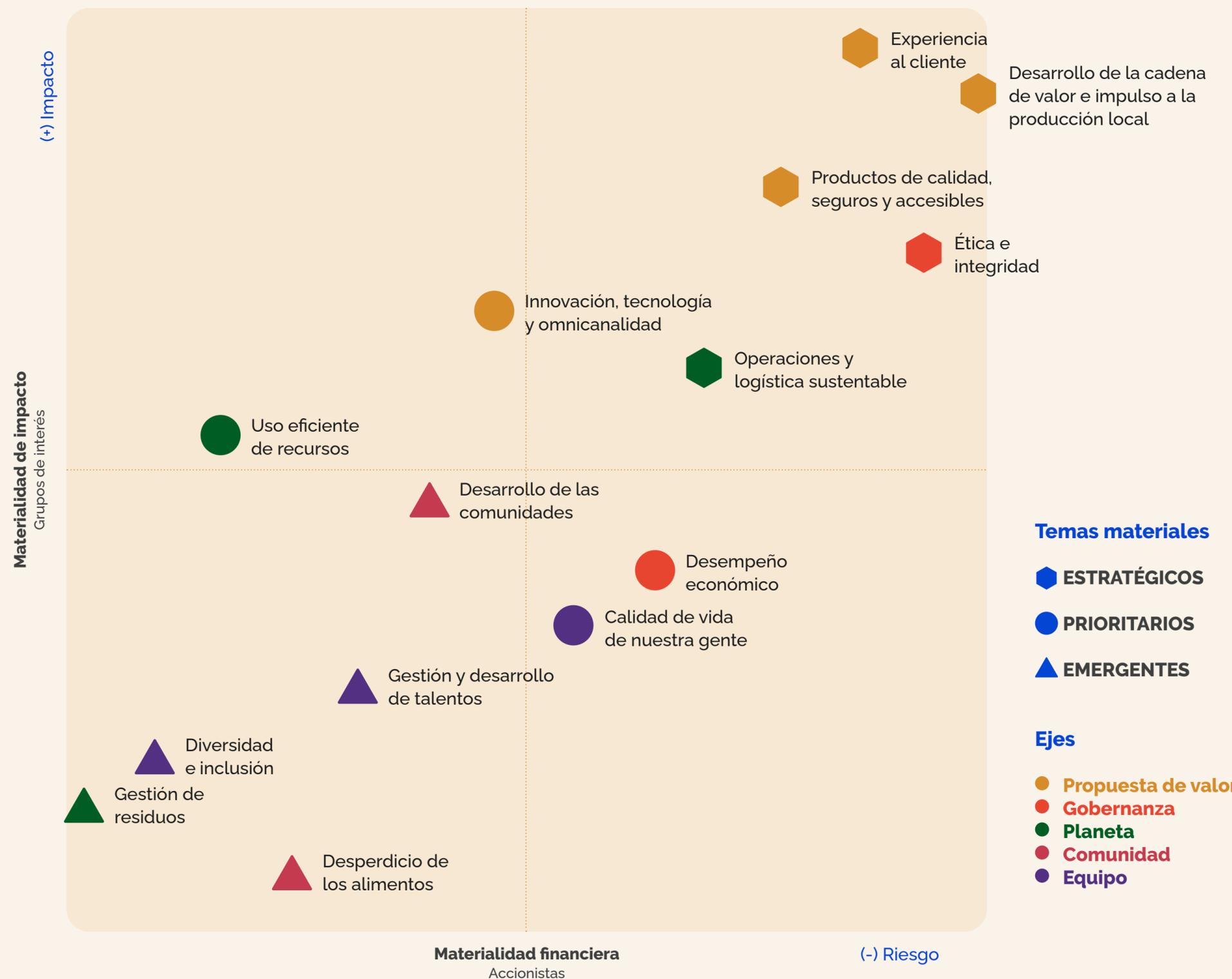
6

respuestas
totales

+50%
vs 2022

5 Conclusiones y matriz de materialidad

Integramos los resultados de ambas encuestas en una matriz de materialidad que combina la perspectiva de impacto y riesgo financiero para identificar temas de sostenibilidad estratégicos, prioritarios y emergentes. Como parte de este proceso, y de acuerdo a las sugerencias de accionistas y grupos de interés, decidimos incluir la gestión de la Seguridad en clientes y equipo dentro de los temas materiales Experiencia del cliente y Calidad de vida de nuestra gente.





Sobre la organización
Más de 60 años en el Ecuador

La buena energía de Tía



La buena energía de Tía llega a todo el Ecuador: nuestras 283 tiendas se encuentran en más de 113 ciudades de 22 provincias del país, lo que nos convierte en la cadena de venta al por menor con mayor cobertura nacional.

Expandimos nuestra energía a través de la venta digital, con una innovadora estrategia comercial que complementa y potencia la experiencia de compra en las tiendas. Nuestra oferta de productos y servicios se despliega desde alimentos y bebidas hasta vestimenta, muebles, electrodomésticos y cosméticos, a precios accesibles que se adaptan a la realidad de los hogares ecuatorianos.

Tenemos la misión de acercar una oferta de productos de calidad, accesibles y locales a cada vez más familias ecuatorianas.

La buena energía de Tía es un efecto con impacto positivo a lo largo y ancho del Ecuador. Un efecto que crea oportunidades para cada vez más personas: con los 14 nuevos locales inaugurados en 2023, creamos más de 200 plazas de trabajo y llevamos nuestra propuesta de valor a más lugares y personas del país.

Contamos con un equipo de 8475 talentos que con su esmero y trabajo dan una cálida bienvenida a las más de 200.000 personas que visitan a diario nuestras tiendas, generando en ellas un efecto que recorre de punta a punta el territorio nacional.

Ese efecto dinamiza las cadenas de valor regionales y crea oportunidades de crecimiento y desarrollo socioeconómico en todo el Ecuador. Un efecto que potencia el bienestar y la prosperidad de nuestras comunidades, a la vez que cuida el ambiente. Un efecto lleno de buena energía que llamamos *El Efecto Tía*.



Nuestro ecosistema de negocio

Conectamos la calidez y amabilidad de comprar en nuestras tiendas con las últimas innovaciones tecnológicas que fortalecen los canales de venta digital, para ofrecer una experiencia omnicanal para nuestros clientes.

Canales físicos

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. La plaza mantiene una administración independiente, donde el local ancla es una tienda Tía.



Cadena de tiendas con ofertas de productos de consumo hogareño y personal, especializada en ofertas, temporadas o eventos, con una amplia cobertura nacional.

257
tiendas

8206
personas en
el equipo



Cadena de tiendas con formato de conveniencia vecinal ubicada en los ejes comerciales de los barrios. Ofrece productos de primera necesidad para el consumo diario.

26
tiendas

232
personas en
el equipo

Marcas propias

Expandimos nuestra variedad de productos con el desarrollo de marcas propias, creadas en colaboración con productores locales e internacionales. Estas marcas abarcan productos para celebrar la Navidad, disfrutar de la temporada playera, juguetes, artículos para el hogar y la cocina, dispositivos electrónicos, productos para bebés, artículos de limpieza del hogar, suministros para la temporada escolar, alimentos y bebidas, así como productos de perfumería y cuidado personal.

Actualmente Tía tiene 20 marcas propias que son: Trial, Ta Riko, Mayik, TIA, Elements, Extreme, Check, Hometech, Just Baby, Play School, Soul Care, Selección by Tía, Más Ahorro, Just Girl, Just Woman, Happy Toys, Cocki, Free Beach, Best Xmas y Top One.

Canales digitales

Tienda online

Plataforma virtual de compra online con entrega a domicilio y retiro en tienda. Presenta un surtido diferente a las tiendas, que incluye electrodomésticos y tecnología. Permite realizar compras con tarjeta de crédito o débito, transferencias y creditia.

tia.com.ec

Lucía

Asistente virtual que permite ubicar locales de Tía cercanos, realizar compras por WhatsApp, con envío a domicilio y conocer información de las campañas.

Catálogo virtual

Permite comprar productos Tía online y recibir el pedido en domicilio o con retiro en tienda. Cuenta con más de 15.000 artículos que incluyen hasta electrodomésticos y productos de tecnología.

App Tía

Aplicación de venta online que identifica el local más cercano y hace entrega a domicilio. Con más de 10.000 productos, permite pago en efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta débito y creditia. Como mejora, se está trabajando en una trazabilidad en línea de los estados de pedido y aumentar la gama de métodos de pagos.

La cadena de valor de Tía

En el competitivo mercado ecuatoriano, un manejo responsable de la cadena de valor se convierte en un componente esencial para alcanzar el éxito sostenido en la industria. La gestión estratégica del negocio constituye el punto de partida, donde se definen objetivos de crecimiento que servirán como brújula para las acciones a emprender.

El abastecimiento se erige como una pieza fundamental en la cadena, realizando compras de productos y servicios a proveedores cuidadosamente seleccionados. Esta etapa garantiza la disponibilidad de productos frescos y variados para satisfacer las necesidades de los clientes. A su vez, las operaciones se encargan de coordinar eficientemente las actividades internas, desde el almacenamiento hasta la logística de distribución, asegurando la disponibilidad de productos en las tiendas físicas y virtuales.

Servicios de apoyo, tales como marketing, talento humano, inmobiliaria, calidad, administración y finanzas, mantenimiento y tecnología, actúan como pilares estratégicos. En paralelo, los canales de venta se diversifican para alcanzar a los consumidores de manera integral, abarcando tanto las tiendas físicas como las virtuales. El enfoque sustentable del negocio se incorpora en todas las fases de la cadena de valor, garantizando prácticas responsables que no solo generen valor económico, sino que también contribuyan al bienestar social y ambiental.

Requerimiento de los clientes



Una energía en movimiento

79.150.966
tickets

200.000
clientes por día



9987
artículos en
nuestro surtido



8475
personas en
el equipo



+990
proveedores



Ventas online

+36,88%
página web
vs 2022

+8,91%
catálogo virtual
vs 2022

+6%
en ventas del
canal online
vs 2022



Distribución de locales



Nuevas tiendas y plazas de empleo generadas

202 nuevas plazas de empleo creadas en 2023



190 nuevas plazas de empleo creadas en Tía

20 plazas
Sucursal Manta
Santa Martha,
Manabí

23 plazas
Sucursal Salinas,
Santa Elena

25 plazas
Sucursal Monte Sinaí,
Guayas

21 plazas
Sucursal Echeandía,
Bolívar

19 plazas
Sucursal Llano
Grande, Pichincha

27 plazas
Sucursal San
Francisco, Pichincha

Nuevas plazas
adicionales

7 plazas
Sucursal El
Dorado, Guayas

5 plazas
Sucursal
CityMall, Guayas

7 plazas
Sucursal Fortin,
Guayas

7 plazas
Sucursal Manta,
Manabí

7 plazas
Sucursal Mall del
Norte, Guayas



12 nuevas plazas de empleo creadas en Más Ahorro

6 plazas
Sucursal Saucos
8, Guayas

6 plazas
Sucursal
Huancavilca,
Guayas

Nuestro plan de negocio

Trabajamos por un desempeño sostenible de la organización, guiados por nuestro propósito: mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus comunidades, creando experiencias relevantes con marcas honestas.

Como parte de nuestro plan estratégico, en 2023 mantuvimos nuestro compromiso con la inversión en la apertura de nuevas tiendas, con un efecto local positivo, al crear nuevas plazas de trabajo. Invertimos más de USD 4,9 millones en la apertura de 14 nuevos locales de nuestras unidades de negocios, creando más de 200 nuevos puestos de trabajo.

Otro de nuestros focos de inversión estratégica fue la transformación digital. Sabemos que para evolucionar y adaptarnos a los nuevos hábitos de quienes nos eligen debemos aplicar tecnología de punta a nuestros procesos. Por eso, en 2023, dirigimos parte de nuestras inversiones a la integración de tecnologías digitales en todas las operaciones, que nos permitieron ser más eficientes, hacer un uso racional de los recursos y alcanzar a más personas a través de canales de compra innovadores y disruptivos.

La sostenibilidad es otro de los pilares de nuestro plan estratégico. En 2023 invertimos alrededor de USD 1 millón en la construcción de la planta fotovoltaica de Calacalí que abastece la mayor parte del consumo energético del centro con energías limpias y renovables, y que generará un ahorro anual de USD 115.000 a la organización.

Nuestro plan estratégico respalda nuestro crecimiento económico al tiempo que contribuye al empleo local y a la sostenibilidad del negocio.



Desempeño económico

En millones de USD

USD
791,2 M
Directo
generado

USD
771,1 M
Distribuido

USD
20,2 M
Retenido

	2022	2023
Valor económico directo generado	773,3	791,2
Ingresos	773,3	791,2
Valor económico distribuido	743,1	771,1
Costes Operacionales	653	676
Salarios y beneficios	79,5	86,1
Pagos a proveedores de capital	-	-
Pagos al Gobierno	10,06	8,2
Inversiones a la comunidad	0,473	0,7
Valor económico retenido	30,2	20,2

Valores del Informe financiero auditado por Ernst & Young Ecuador E&Y Cía. Ltda.

Pioneros en acción

Participamos de una industria siempre en movimiento y cada vez más competitiva. Impulsamos su desarrollo sostenible a través de la participación en espacios sectoriales. Además, nuestra contribución a la industria, compromiso y el trabajo de nuestros equipos es reconocido en rankings empresariales de amplia trayectoria en el país.

Rankings sectoriales

#2

Los mejores en su sector
- Comercio al por mayor y menor
Diario El Universo

#2

Ranking de reputación
- Comercio al por mayor y menor
Merco

#6

Ranking de reputación
Merco

#3

Top 10 de supermercados
Revista Ekos

#3

Top of mind
Revista Ekos

#3

Marcas más influyentes
América economía

#3

Mayores empresas del Ecuador
- Gran sector comercio / supermercados
Vistazo

#3

Ranking sectorial 2023
- Comercio al por mayor retail
Ekos

#9

1000 Ranking empresarial
- Los actores más relevantes del RK
en dos décadas - top 10
Ekos

#12

Ranking Merco 2023 Talento Universitario
El Universo

#12

Ranking Ipsos de reputación corporativa
Ekos

#26

Ranking - Empresas que más contribuyen
a los ODS
Vistazo



Participación en la industria

- Alianza para el Emprendimiento e Innovación (AEI)
- Asociación Cristiana de Empresarios (ACE-UNIAPAC)
- Cámara de Comercio de 26 ciudades del Ecuador
- Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana (AMCHAM)
- Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico (CECE)
- Cámara de Industrias de Guayaquil
- Cámara de la Construcción de Guayaquil
- Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible del Ecuador (CEMDES)
- Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social & Sostenibilidad (CERES)
- Red Ecuatoriana de Empresas Solidarias (REDES)
- Unidos Por La Educación UXE

La energía del efecto Tía

El 2023 fue el año más caluroso de la historia desde que se tiene registro ([OMM, 2023](#)). Este fenómeno tiene graves efectos en el ambiente generando eventos climáticos cada vez más extremos como sequías, inundaciones e incendios. Y las personas vulnerables son las más afectadas por ellos.

En Ecuador el 26% de la población es pobre ([INEC, 2024](#)) y la tasa de desempleo es 1,6 puntos porcentuales mayor en mujeres que en varones ([OIT, 2023](#)). La desnutrición crónica infantil afecta a más del 20% de los niños y niñas menores de 2 años ([UNICEF, 2023](#)) y más de 560.000 personas viven con algún tipo de discapacidad ([Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2017](#)). Esta situación se agrava en un contexto social difícil.

Pero también es un país lleno de gente maravillosa y repleto de oportunidades. Un país en el que las pequeñas y medianas empresas representan más del 99% del tejido empresarial generando oportunidades laborales para más de 1,5 millones de personas ([INEC, 2023](#)). Un país repleto de recursos naturales como sus bosques, ríos y el sol ecuatoriano lleno de buena energía.

En Tía, somos conscientes de los desafíos y oportunidades de nuestro país. Y contribuimos a su desarrollo socioeconómico y a cerrar las brechas sociales y ambientales con nuestra plataforma de sostenibilidad *El Efecto Tía*.

Nuestra estrategia se basa en la energía positiva que se expande cada vez que abrimos una tienda. Una energía llena de oportunidades de crecimiento y de creación de valor compartido que canalizamos para multiplicar el impacto positivo en las personas y minimizar el negativo en el ambiente.

Lo hacemos a través de cuatro ejes de acción transversales a nuestro negocio: Propuesta de valor, Equipo, Comunidad y Planeta. Sus metas se alinean y contribuyen a la agenda global establecida por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

La buena energía de El Efecto Tía está llena de oportunidades de crecimiento y creación de valor compartido que impulsan el desarrollo socioeconómico del Ecuador.

Contribución a los ODS



Objetivo 2: Poner fin al hambre y obrar 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 113 ciudades donde operamos, con precios accesibles. Además, trabajamos en la lucha contra la desnutrición infantil, en la que en 2023 alcanzamos a más de 46.000 niñas y niños del Ecuador con nuestro programa Creciendo Bien.



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, en 2023, alcanzamos el 98% de las tiendas y recuperamos 150 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 7: Energía asequible y no contaminante

Nuestro objetivo es incrementar la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas de nuestro negocio. En 2023, inauguramos la Planta fotovoltaica en el Centro de Distribución de Calacalí, Quito, que abasteció con 678,8 MWh de energía renovable a su operación.



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 283 tiendas generamos más de 200 plazas de empleo genuinas en el país. Además, el desarrollo de nuestro negocio crea oportunidades económicas para más de 990 proveedores y aliadas de nuestra cadena de valor.



Objetivo 17: Alianzas para lograr objetivos

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 tener presencia en el terreno y apoyar las comunidades cercanas a nuestros locales.

El avance de El Efecto Tía



Propuesta de Valor

Crear una experiencia de cliente cálida y eficaz con una oferta de productos abastecida por una cadena de valor responsable e impulsada por tecnología de punta.

14

tiendas nuevas

+172.000

clientes CrediTía

92%

de compra nacional



Equipo

Generamos oportunidades de empleo y crecimiento, dignas y respetuosas, para cada vez más personas.

+2900

nuevos ingresos generados

14,5

horas de capacitación promedio por empleado

77%

opinión favorable sobre el clima laboral



Comunidad

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

USD

23,3 M

inversión social

150.000 kg

de alimentos recuperados y donados a la comunidad

46.000

niños y niñas alcanzados contra la desnutrición infantil



Planeta

Inspiramos el cambio necesario para alcanzar un desarrollo ambientalmente sostenible.

678,8 MWh

energía renovable consumida

6535,6 t

métricas de residuos evitadas de envío a vertederos

126,14 t

de plásticos evitadas de envío a vertederos

Gobierno Corporativo

El Directorio es el máximo órgano de gobierno corporativo de nuestra organización, conformado por nueve integrantes con roles ejecutivos. Garantiza el cumplimiento de los objetivos del negocio y el crecimiento sostenible de la compañía, asegurando la generación de valor para las personas y accionistas.

Se reúne de forma mensual para identificar brechas entre los resultados del negocio y lo planificado. Determina acciones inmediatas que garanticen la estabilidad operativa, la rentabilidad y la generación de plazas de trabajo. El proceso de nominación y selección se realiza a través de una búsqueda interna. En el caso de no encontrar un perfil adecuado para el puesto se avanza con una búsqueda dentro del Grupo GDN y, finalmente, una búsqueda externa.

El gobierno corporativo de Tía no cuenta con Comités. Todas las decisiones estratégicas son tomadas desde las diferentes direcciones con la autorización del Director Principal. Para fomentar la toma de decisiones informadas, en febrero de 2023 el Directorio participó de una capacitación en temas de Ambiente, Sociedad y Gobernanza (ASG), a cargo de una consultora internacional. Además, supervisa y aprueba los contenidos de esta Memoria.

Proceso de comunicación de preocupaciones críticas

El proceso fluye directamente entre las gerencias de las áreas, su dirección y el Director Principal. Desde Talento Humano se reciben las denuncias y sugerencias del personal en forma confidencial y, en caso necesario, se realiza una investigación. De acuerdo a los resultados, se procede con acciones de soluciones inmediatas. Estos eventos son comunicados al Director Principal. En 2023, se presentaron 17 inquietudes críticas por temas de administración de personal que fueron comunicados al Directorio.

En cuanto a clientes, los posibles incidentes son recepcionados por el área de Marketing. En 2023, se centralizó y formalizó la central de Servicio al Cliente, que recoge los reclamos de personas que compran en nuestras tiendas físicas y virtuales, que puedan surgir de cualquier medio.



En 2023, el 100% del Directorio fue capacitado en asuntos de sostenibilidad para impulsar su formación e involucramiento en la gestión responsable del negocio.

Estructura y responsabilidades de sostenibilidad

Director Principal

Máxima responsabilidad en la toma de decisiones

Dirección Financiera

Responsabilidad de temas económicos

Dirección de Operaciones

Gerencia de Seguridad Industrial

Responsabilidad de temas ambientales

Dirección de Marketing

Área de asuntos Corporativos y Sostenibilidad

Responsabilidad de impacto social

Dirección de Talento Humano

Responsabilidad del cuidado de las personas

Dirección de Compras

Dirección de Logística y Distribución

Dirección de Tecnología

Distribución por género

Varones

62%

Mujeres

38%

Distribución por edad

30-50 años

37,5%

+50 años

62,5%

Distribución por nacionalidad

de otros países

37,5%

de Ecuador

62,5%

Antigüedad en la empresa

0-20 años

25%

20-40 años

50%

+40 años

25%

Lucha contra la corrupción

En Tía tenemos tolerancia cero con respecto al incumplimiento de la ley. Se encuentra prohibido dar, autorizar y pagar cualquier tipo de soborno a cualquier persona u organización con el fin de influir indebidamente a favor de la compañía. Del mismo modo, está prohibido solicitar o aceptar cualquier tipo de soborno.

Desarrollamos procesos legales para evaluar el riesgo de soborno, dirigidos a las áreas de mayor riesgo. A través de un cuestionario identificamos prácticas de negocios u operaciones potenciales a estar expuestas a sobornos. En base a sus resultados, analizamos la implementación de controles internos adicionales que puedan reducir estos riesgos de corrupción. Las evaluaciones de riesgo de soborno se realizan de manera periódica.

Conflicto de interés

Anticipamos y prevenimos cualquier tipo de controversia entre las partes interesadas dentro de la organización. Desarrollamos un reglamento interno con una serie de principios rectores con el objetivo de mitigar la posible presencia de conflictos de interés.

Los principios rectores para abordar cada situación comprenden considerar los intereses subyacentes de las partes; asegurar la equidad y paridad en su trato; lidiar con la situación de manera objetiva, metódica y prudente; mantener una debida comunicación sobre los sucesos para propiciar la toma de decisiones fundadas; y documentar la situación y solución, priorizando siempre el bienestar y la conveniencia de la organización por sobre cualquier interés individual.

Frente a escenarios que den lugar a potenciales conflictos de interés, se llevará a cabo la notificación al área de Talento Humano encargada de supervisar el reglamento interno, utilizando los canales designados para avanzar con el proceso de análisis y resolución. En casos donde el posible conflicto involucre a un Director o miembro del grupo gerencial, se eleva al Directorio para su resolución.

Una conducta ética

Actuamos con ética e integridad en todas las acciones que emprendemos. Consideramos estos valores como pilares esenciales para alcanzar el éxito y el desarrollo sostenible de nuestra organización. Lo hacemos no sólo porque contribuye a construir reputación empresarial, sino también porque aporta al desarrollo integral de nuestros equipos y a la construcción de una cultura organizacional positiva.

Nuestra máxima norma de responsabilidad empresarial es el Código de Ética y Conducta Corporativa. Allí se establecen nuestros valores de responsabilidad y conducta íntegra, y las bases de los principios y políticas generales que nos ayudan a actuar de la forma correcta.

Los principios que deben primar en todas las operaciones de Tía, según el Código de ética, son la sencillez, la lealtad, la confidencialidad, la claridad, la transparencia, la precisión, la seriedad y el cumplimiento de las normas operacionales, para beneficio de las personas que compran en Tía y la rentabilidad de la compañía.

Toda persona recién contratada debe tener conocimiento del Código. La Dirección 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 de ello. 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 y Conducta Corporativa

Respeto por los Derechos Humanos

En 2023 dimos un gran paso hacia la gestión responsable de nuestro negocio con la incorporación de una sección de respeto por los Derechos Humanos en nuestro Código de Ética y Conducta Corporativa. Además, incorporamos una cláusula de Derechos Humanos y otra de Anticorrupción en todos los contratos con nuevos proveedores.

Asumimos el compromiso de cumplir, promover, respetar, hacer respetar y proteger los Derechos Humanos en todas nuestras operaciones, tanto propias como en nuestra cadena de valor, de

conformidad a la Declaración Universal de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Además comenzamos un proceso de adecuación de nuestras labores y operaciones de acuerdo a la Declaración de los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, de la Organización Internacional del Trabajo (OIT); y a los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, de la ONU.

Este compromiso refleja nuestra voluntad de ser protagonista en la construcción de lugares de trabajo seguros e inclusivos en toda la operación, que respeten los derechos fundamentales de las personas que trabajan en la compañía y nuestra cadena de valor, en donde se prohíba el trabajo esclavo e infantil, se respete la libertad para asociarse y negociar colectivamente, se establezcan remuneraciones justas, igualdad de oportunidades, entornos laborales seguros y saludables, y ausencia de discriminación y acoso.

Todas las personas alcanzadas por este compromiso, deberán informar inmediatamente de cualquier violación o posible violación de los Derechos Humanos o plantear cualquier duda sobre su aplicación, a través de la Línea de Quejas.

Línea de Quejas

Todas las personas que trabajen en Tía o sean parte de nuestra cadena de valor tienen la responsabilidad de realizar una denuncia o reclamo sobre cualquier acto en contra de nuestro Código de Ética.

La persona que efectúe una consulta o presente una denuncia a la Línea de Quejas, será tratada con respeto y confidencialidad, sin menoscabar su dignidad y sin intromisión en aspectos que resulten irrelevantes para el conocimiento de los hechos. En todo momento se respetará su voluntad en cuanto a las acciones que decida realizar, así como en el anonimato de los datos que quiera mantener en reserva.

Si la denuncia carece de validez, Tía adoptará las sanciones disciplinarias que estime correspondiente respecto de la persona denunciante/consultante. En 2023, se recibieron 17 incidentes por parte de personas que trabajan en Tía, de los cuales, al cierre de esta Memoria el 100% fueron resueltos de manera satisfactoria.

tuvozsuma@tia.com.ec

Proceso de debida diligencia

Ponemos en práctica nuestro compromiso con la ética e integridad mediante políticas claras, evaluaciones de riesgos, acciones preventivas y correctivas, y una cultura de colaboración para abordar los desafíos y maximizar los impactos positivos de la compañía.

Evaluación periódica

Llevamos adelante revisiones regulares de los riesgos éticos y la efectividad de los controles internos. Adaptamos y mejoramos de forma continua las políticas y procedimientos éticos en respuesta a cambios en el entorno empresarial y las leyes.

Indicador
Medición de cultura a través de encuestas.

Reconocimiento y refuerzo

Identificamos y reconocemos prácticas éticas positivas. Reforzamos las acciones positivas mediante promociones y programas de incentivos que impulsen comportamientos éticos.

64%
de las personas se sienten reconocidas

76%
de las personas sienten confianza en sus líderes

Auditoría interna

Realizamos controles de auditoría interna para evaluar la fiabilidad de los estados financieros, la eficiencia operativa y el cumplimiento de leyes y regulaciones. Implementamos medidas correctivas para prevenir y mitigar posibles impactos negativos.

Indicador

Índice de cumplimiento de auditorías internas.

Abordaje de impacto negativos

Ante impactos negativos reales, realizamos un análisis exhaustivo para comprender la naturaleza del problema. Se toman medidas correctivas inmediatas, colaborando con el departamento Legal para abordar de manera efectiva y profesional cualquier situación antiética.

Indicador

Frecuencia de denuncias éticas.

Formación profesional y ética

Capacitamos a nuestros equipos para asegurar la toma de decisiones éticas en su trabajo. Además, promovemos comunicaciones activas sobre nuestras políticas y procedimientos anticorrupción.

100%
del Directorio alcanzadas por comunicaciones anticorrupción
8 integrantes

92%
del equipo alcanzadas por comunicaciones anticorrupción
7813 personas



Propuesta de valor

Tecnología, calidad y productos locales

La buena energía de nuestra propuesta de valor



En nuestras tiendas y plataformas digitales ofrecemos productos y servicios que conectan de punta a punta nuestra cadena de abastecimiento con los hogares ecuatorianos. De eso se trata expandir la buena energía: que las piñas de Guayas se puedan consumir en Quito o las naranjas de Bolívar lleguen hasta Santo Domingo.

En las perchas de nuestras tiendas ofrecemos una propuesta de productos accesibles para las familias ecuatorianas, y que ponen en acción una cadena de suministro regional con oportunidades para miles de productores y empresas del país. Así contribuimos al desarrollo y bienestar de las personas del Ecuador.

Nuestra oferta de productos de calidad a precios accesibles no solo contribuye a la economía diaria de las personas del Ecuador, sino que también proporciona opciones de alimentos seguros para cada vez más personas.

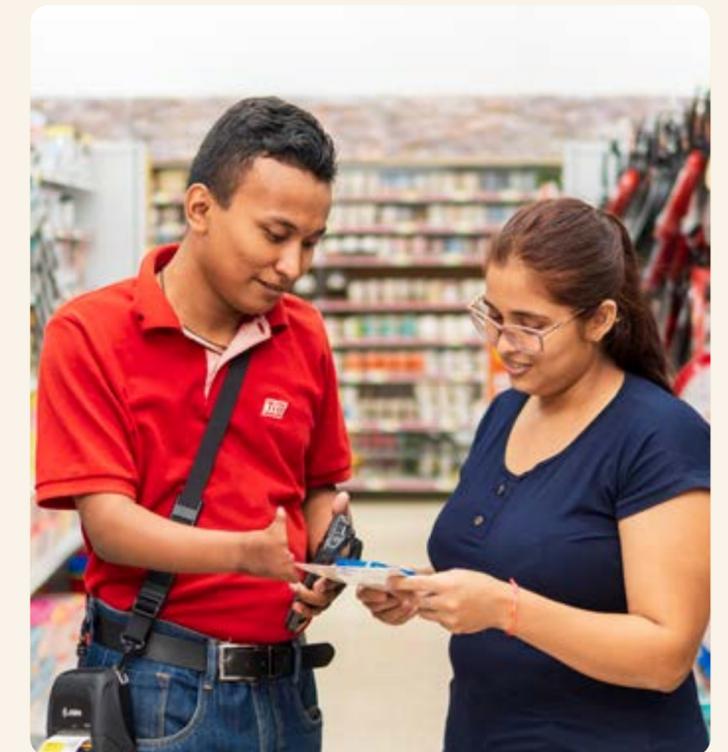
Facilitamos opciones de pago flexibles a través de nuestro programa Puntos Más, con descuentos y promociones exclusivas para quienes nos eligen. Además, implementamos promociones exclusivas con oportunidades adicionales de ahorro y beneficios para clientes leales.

Mantenemos estándares de calidad que garanticen la satisfacción y confianza de nuestros clientes.

Los productos de nuestras tiendas físicas y digitales cumplen con las normas de etiquetado, fabricación y certificación del Ministerio de Agricultura y Ganadería (AGROCALIDAD) y los estándares normativos emitidos por el Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN) sobre actas de señalamiento de bebidas alcohólicas.

Además, cumplen con los estándares de trazabilidad fiscal de bebidas alcohólicas y cervezas establecidos por el Servicio de Rentas Internas (SRI). El 100% de categorías significativas de productos es cubierto y evaluado en relación con el cumplimiento de dichos procedimientos.

Durante el período, no se registraron casos de incumplimiento 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.



A favor de la inclusión financiera

En Ecuador, el 85,7% de la población entre 15 a 69 años tiene acceso a algún producto financiero, y el 31,2% de la población adulta tiene algún tipo de crédito vigente al cierre del tercer trimestre del 2023, según el último informe sobre inclusión financiera del Banco Central del Ecuador (2023). Esto significa que 1,6 millones de las personas de la población económicamente activa mayor de 15 años no utilizan los beneficios y facilidades de instituciones del sistema financiero. Según el Global Findex del Banco Mundial, entre las principales razones se encuentran el elevado costo de estos servicios, fondos insuficientes y la falta de documentación necesaria.

Como respuesta a este contexto, se desarrolló CrediTía, una línea de crédito directa diseñada para generar un impacto positivo en las personas del Ecuador, promoviendo la inclusión financiera en todos los segmentos socioeconómicos.

Desde el 2018 CrediTía es la puerta de entrada al crédito para más de 170.000 ecuatorianos, ayudando a personas no bancarizadas a ingresar al sistema financiero y obtener su primer crédito formal.

CrediTía ha sido el catalizador que les permitió a los beneficiarios adquirir productos indispensables para el hogar, que de otra manera hubieran estado fuera de su alcance. Antes de contar con esta herramienta de inclusión financiera, los clientes tenían la necesidad de ahorrar durante largos períodos para poder adquirirlos. Gracias a CrediTía, ahora experimentan la satisfacción de obtener lo que necesitan sin tener que esperar meses o años, marcando así el comienzo de una nueva era en su vida económica.

Este logro no solo representa un hito personal para cada cliente, sino también un testimonio del compromiso de CrediTía en generar oportunidades para la población ecuatoriana.

CrediTía es una herramienta de generación de valor, contribuyendo al desarrollo económico y bienestar de Ecuador.

CrediTía tiene una amplia cobertura a nivel nacional. Actualmente otorga créditos a través de 257 tiendas, con cupos que varían según la capacidad de pago del beneficiario y planes de financiamiento con plazos de pago de hasta 30 meses.

Quienes acceden a CrediTía obtienen un sin número de beneficios entre ellos doble puntos Más en los seis primeros meses, promociones exclusivas, asistencia virtual 24/7 y atención personalizada a través de nuestros canales de atención físicos y digitales.

En la constante búsqueda de innovación y creación de valor, en el 2023 CrediTía dio grandes pasos hacia la digitalización de sus procesos; como resultado, el 98% de las solicitudes de crédito reciben respuesta en las primeras 24 horas. Esto permitió brindar un servicio más eficiente a los clientes otorgándoles conveniencia, respuestas más rápidas, y un proceso de onboarding automatizado y ecoamigable.

En el 2023, además, se lanzó la billetera virtual en la App de Almacenes Tía, portal que simplifica la experiencia de los clientes CrediTía al realizar consultas de los estados de cuenta y la revisión de los consumos y pagos de forma práctica, confiable y segura.



Acceso para quienes más lo necesitan

Contamos con descuentos especiales para que las personas que más lo necesitan puedan acceder a productos seguros y de calidad. Este beneficio está dirigido a personas con discapacidad, a personas beneficiarias del Bono de Desarrollo Humano y jubiladas.

Descuentos

10%
a personas con discapacidad

10%
a jubiladas y jubilados

10%
en compras Tía beneficiarias del bono de Desarrollo Humano

172.000
clientes al cierre del 2023

+35,2%
de clientes
2023 vs 2022

+10,5%
colocación
2023 vs 2022

648.000
atenciones de Servicio
al Cliente CrediTía (SAC)

Una experiencia centrada en las personas

Las personas que visitan nuestras tiendas físicas y digitales son las protagonistas de todas nuestras decisiones. Nuestros esfuerzos diarios se orientan a diseñar y ofrecer la mejor experiencia para que cada persona que nos visita nos vuelva a elegir.

Los hábitos y consumos de las personas en la región están en constante cambio y evolución. Sabemos que la construcción de marca y el compromiso hacia ella contribuirá a la fidelización del cliente. Por eso, estamos permanentemente analizando lo que las personas necesitan y buscan.

Diseñamos una experiencia centrada en el cliente, apalancada en la tecnología y basada en los valores de cercanía, innovación, calidez y sencillez.

Nos basamos en la innovación y calidez para diferenciarnos de la competencia. Diseñamos una experiencia omnicanal que integra el flujo de compra físico y digital para capitalizar los beneficios de la tecnología, y la calidez y entusiasmo del encuentro en persona.

El área de Marketing es la encargada de crear experiencias disruptivas a través del diseño de campañas y actividades en las diferentes sucursales. Todos los meses realizamos sorteos de extraordinarios premios para reforzar el reconocimiento de quienes nos eligen todos los días. De esta manera buscamos afianzar la marca Tía en la comunidad: queremos que todas las personas sepan que estamos cerca, para llevar buena energía a sus hogares.

5564
premios entregados en las campañas del año

Tarjeta Más

Programa de fidelización que permite a las personas acumular un punto por cada dólar consumido, que luego pueden utilizar para pagar sus compras. Durante 2023, con el Plan acumulativo NAVITIA, hemos sumado 27.000 clientes que, junto a los demás tarjetahabientes Más, pudieron anticipar ventas por USD 127.000, apoyando la economía familiar en las fiestas navideñas. Estas iniciativas llevaron a cerrar el año con un nivel de redención mayor al 74%, mostrando el compromiso de Tía con sus clientes.

+6,18%
de puntos entregados vs 2022

+1%
de clientes acumularon puntos vs 2022

PROGRAMA	2023	2022	EVOL. / DIF.
TARJETA MÁS			
Puntos entregados	613,4 M	577,7 M	6,18%
Puntos redimidos	454,6 M	430,6 M	5,58%
Nivel de redención	74%	75,5%	-0,40%

Nueva línea de productos Más Ahorro

Trabajamos día a día para ofrecer a las personas alternativas de productos de calidad al mejor precio. Por eso, en 2023 sumamos la marca Más Ahorro a nuestra oferta de productos. En su primer año de implementación tuvo una participación del 2%. Esperamos seguir contribuyendo a la economía familiar de quienes nos eligen con productos de buena calidad a un excelente precio.

243
artículos Más Ahorro

71
proveedores de artículos Más Ahorro

93,8%
de origen nacional

91,5%
nacionales

Seguridad de nuestros clientes

La seguridad de las personas que nos visitan cada día es una prioridad absoluta.

En 2023 implementamos las siguientes medidas para reforzar la seguridad y capacitar a las personas para minimizar los riesgos dado el contexto social:

- Reforzamos el personal de seguridad física en nuestras tiendas para el cuidado y protección de nuestro personal y clientes.
- Revisamos y repotenciamos los procesos tomando en cuenta los diferentes riesgos controlando las vulnerabilidades de las infraestructuras y equipos.
- Reforzamos los programas de capacitación de protocolos de seguridad para diferentes situaciones de riesgo.

Estamos en contacto

Desarrollamos una propuesta de contenidos multiplataforma, con foco en temas de interés y entretenimiento, para que nuevas personas nos conozcan y mantener el contacto con quienes nos eligen más allá de nuestras tiendas.

Tía TV

Canal de Youtube con contenidos comerciales y de entretenimiento.

99.051
suscriptores

10.916.115
visualizaciones

Tía TV



Revista Mejora tu vida

Revista física y digital que busca conectar con los clientes, con temas de salud, bienestar, recetas y novedades de la compañía.

Revista Mejora tu vida

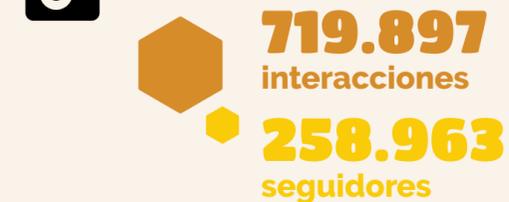
Radio Tía

Radio digital que se escucha en las tiendas y por internet. En su programación destacan Deportía, un programa enfocado en deportes con presentadores reconocidos como José Alberto y Francisco Molestina; Nutritía, conducido por la nutricionista Cristina Bajaña; y Aprendiendo con Tía a cargo de la psicóloga Pilar Adell. Además, a diario se transmite el segmento de InfoTía con el periodista nacional Paúl Tutivén.

Radio Tía

+ 1,5 M
seguidores en todas
nuestras plataformas

Redes sociales



Consumo empresarial

Para nuestro segmento de clientes corporativos ofrecemos un servicio adaptado a sus necesidades. Con la tarjeta corporativa, tanto las empresas como sus equipos de trabajo, pueden consumir en cualquiera de nuestros locales, con un crédito a 30 días que se descuenta vía rol de pago.

Quienes acceden a este servicio obtienen cupos diferidos en temporadas especiales con cuotas de hasta cuatro meses sin interés. Además, acumulan doble Puntos Más durante 3 meses y en el día de cumpleaños para pagar las compras, acceden a promociones especiales y participan en todos nuestros sorteos.

En 2023 incorporamos la posibilidad de recibir una notificación al realizar una compra, por razones de seguridad. También implementamos en el chatbot la opción de poder realizar bloqueos de forma inmediata por pérdida o robo de la tarjeta.



La innovación al frente

La industria del retail enfrenta un entorno empresarial dinámico y altamente competitivo en el que las expectativas de las personas consumidoras evolucionan rápidamente. Ellas están cada vez más interesadas en comprar productos de origen local y sostenible, así como también más dispuestas a comprar en línea.

La innovación, la tecnología y la omnicanalidad son tres pilares que desempeñan un papel crucial en la gestión y evolución de nuestra operación. Ofrecen beneficios con impactos directos en la competitividad y la satisfacción del cliente. Incorporar tecnologías innovadoras e implementar estrategias omnicanal nos ayudan a adaptarnos a los cambios y mantenernos a la vanguardia en la mente del consumidor.

La omnicanalidad permite a las personas acceder y comprar productos tanto en tiendas físicas como en plataformas en línea, proporcionando una experiencia de compra fluida y coherente. La implementación de aplicaciones móviles, plataformas de comercio electrónico y sistemas de pago sin contacto de los últimos años nos permitieron mejorar la experiencia de compra.

La automatización de procesos internos, basados en algoritmos de inteligencia artificial, también nos permite optimizar la cadena de suministro y reducir los costos operativos. De esta manera, logramos

disminuir el tiempo de entrega de productos y la optimización de nuestro inventario.

Usamos la inteligencia artificial para identificar tendencias de comportamiento de nuestros clientes y tomar decisiones basadas en datos.

Al trabajar en plataformas digitales reconocemos la importancia de abordar y mitigar los posibles impactos negativos, asegurando una transición equitativa y sostenible hacia un entorno empresarial tecnológico responsable. Diseñamos un Plan de Recuperación ante Desastres para disminuir el riesgo de interrupciones en los principales sistemas informáticos de la compañía por fallas tecnológicas, que se mantiene actualizado a través de revisiones periódicas del equipo.

Trabajamos constantemente en la evaluación de posibles vulnerabilidades de seguridad cibernética que podrían afectar la confianza de nuestros clientes en relación con sus datos. Además, reconocemos el desafío de trabajar la exclusión digital para facilitar el acceso a nuevos canales para las personas que no están familiarizadas o no tengan disponibilidad a tecnologías digitales.

Protección de datos personales

En Tía tratamos los datos personales de manera ética y segura contribuyendo a la construcción de confianza entre las organizaciones y sus clientes, equipos de trabajo y otros grupos de interés. Realizamos análisis de riesgo permanentes para entender nuestro estado con respecto al cumplimiento de los datos personales.

En Tía estamos comprometidos con la privacidad y necesitamos el consentimiento explícito de las personas usuarias para recopilar y procesar sus datos personales.

En 2023, adaptamos nuestros procesos para cumplir con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Lo hicimos a través del acompañamiento y la asesoría continua de un consultor externo, la revisión y la adecuación de procesos y políticas, así como también la implementación de tecnologías avanzadas que facilitan y automatizan la gestión de la privacidad. Además, capacitamos a los colaboradores sobre la ley y sus responsabilidades en el tratamiento de datos.

La Ley busca proteger la privacidad de las personas al establecer normas y regulaciones sobre cómo se recopilan, procesan, almacenan y comparten los datos personales. Con su implementación efectiva se garantiza el respeto a los derechos fundamentales de privacidad de las personas.

Dimos respuesta a esta normativa a través de la campaña Actualiza y gana más, en la que incentivamos a los clientes a actualizar sus datos, ofreciendo premios como viajes y motos eléctricas. La actualización permitió una mejor comunicación con los clientes, alcanzando un 20% de verificación de datos en el Programa Tarjeta Más. Durante 2023, no recibimos reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente.

4 innovaciones que nos hacen crecer

1

App Almacenes Tía

Introdujimos la funcionalidad de billetera virtual dentro de nuestra App, como parte de la digitalización de los servicios que ofrecemos. Esta innovadora capacidad permite gestionar servicios como Tarjeta Más y CrediTía desde la aplicación. Además, habilitamos nuevos métodos de pago, como Vale de Empleado y CrediTía, e integramos a Delivereo y Picker Express como socios estratégicos de logística de última milla.

293.000
descargas total
de la App

+62.840
descargas en
2023



2

Chatbot Lucia

Nuestra solución conversacional de WhatsApp siguió evolucionando en 2023. Incorporamos la opción de asistencia de compra con un agente de servicio al cliente, la posibilidad de bloqueo para la tarjeta consumo empresarial y el aumento de cupo CrediTía.

66.000
usuarios
totales

46.928
visualizaciones
de nuestras
promociones



3

Cajas de autopago

La inclusión de las cajas de autopago en 2018 nos ayudó a reducir las filas en las cajas tradicionales y, así, mejorar la eficiencia y la velocidad de pago. En 2023 trabajamos en mejorar la interfaz de uso para hacerla más intuitiva. Además, agregamos nuevas funcionalidades como nuevos medios de pago (Payphone), descuentos para cliente jubilados y personas con discapacidad y control de identificación en compras con tarjetas de crédito y débito para brindar una mejor experiencia para quienes visitan nuestras tiendas.

102
cajas de
autopago

41
tiendas con cajas
de autopago



4

Comercio electrónico

Migramos el servicio a una nueva plataforma con herramientas de personalización y segmentación que nos permitió adaptar las ofertas según las preferencias de las personas. La plataforma facilita la gestión del inventario mediante la sincronización en tiempo real entre la tienda física y la plataforma en línea, evitando problemas de stock agotado. Además, permite recopilar y analizar datos relevantes del comportamiento de la persona usuaria facilitando la toma de decisiones informada. Sigue estándares de seguridad rigurosos que contribuyen a proteger los datos del cliente. Finalmente, habilitamos integraciones entre tiendas físicas, centros de distribución y vendedores.

8.455.920
personas usuarias de
comercio electrónico

60.924
ítems vendidos
por la plataforma



Una operación más ágil y eficiente

La innovación y adopción de nuevas tecnologías nos permiten contribuir a mejorar el desempeño y productividad de nuestra operación, al promover la agilidad y la eficiencia, y una toma de decisiones informadas. Data Science es el área encargada de desarrollar estas soluciones. Además, trabajamos con el laboratorio de investigación INARI 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.

Algoritmo IA

Alertas de cajas aglomeradas

Alertamos en tiempo real sobre las aglomeraciones de personas en las filas de las cajas de pago. Estas alertas son parametrizables por local para definir el límite de personas por fila. Como resultado se obtuvo la disminución del tiempo en fila.

Algoritmo IA

Reportes de actualización de precios

Revisamos y realizamos reportes diarios sobre la desactualización de los precios de los productos en góndola. Esto contribuye a evitar desacuerdos en las cajas de pago y mejorar la implementación de los cambios de precios.

+1%
etiquetas desactualizadas por día

Algoritmo IA

Mapas de calor de tiendas

Obtenemos información cualitativa y cuantitativa relacionada al tráfico de clientes en los locales. Medimos la intensidad de permanencia y número promedio de clientes por tiempo, con la posibilidad de filtrar por regiones de interés o local completo.

Conteo de ingresos y salidas de personas

Realizamos el conteo de los ingresos y salidas de clientes en la entrada de los locales para medir la tasa de conversión. Esto nos permite identificar el margen de clientes por tienda y ayudarnos a tomar acciones rápidamente.

Base de datos de imágenes automática y masiva de productos

Utilizamos cámaras enfocadas a las cajas de pago para extraer y procesar múltiples videos con productos y realizar un etiquetado automático y masivo de imágenes. Así, obtenemos una base de datos de gran valor para la implementación de proyectos como reconocimiento de productos, análisis de estafas en las cajas de pago, entre otros.

+16 millones
de imágenes de productos etiquetados

Nueva Plataforma de comercio electrónico Magento

En 2023 iniciamos el cambio de plataforma de comercio electrónico, para el efecto se hizo la migración del canal de venta por catálogo en algunos locales logrando mejorar la experiencia de compra del usuario y también en la integración de la información de los pedidos en tiempo real.

Reconocimiento de frutas y verduras

Entrenamos un modelo de inteligencia artificial para el reconocimiento de frutas y verduras en cajas de autopago. En las pruebas de entrenamiento realizadas al modelo se tiene un nivel muy alto de precisión en el reconocimiento de los productos.

+95%
de precisión
de reconocimiento
de productos



Inteligencia de negocio

El área de Business Intelligence (BI) administra dos plataformas de reportería: Management Information System (MIS) y MicroStrategy. Ambas ayudan a visualizar y analizar la situación de la compañía para la toma de decisiones efectiva. En 2023 se reforzó el uso de la herramienta MicroStrategy en el equipo administrativo y se capacitó a los locales para su uso.

Junto a las gerencias regionales y supervisiones se trabajó en la elaboración de reportes para mejorar la administración en la operación. Esto permitió obtener reportes como Días de Stock para identificar productos que generan mayor venta pero que están próximos a agotar stock. Además, se mejoró el reporte Hojas de la Venta con la posibilidad de realizar filtros a nivel de regional, supervisor y sucursal, e información más interactiva y gráfica para un mejor análisis.



1250
consultas diarias
a la plataforma
MicroStrategy

1210
consultas diarias
a la plataforma MIS

Automatización de campañas y procesos

En 2023, el área de Customer Analytics desarrolló el proyecto de automatización de campañas de marketing enfocadas en clientes Más. El trabajo en equipo, permitió realizar un esquema de trabajo para cargar promociones personalizadas a distintos segmentos de clientes y activar su comunicación por WhatsApp o SMS. Así se logró fidelizar a clientes Más en riesgo de pérdida.

Avanzamos, además, con la automatización de una campaña de recomendación de ofertas de acuerdo a los hábitos de clientes que visitan Tía por compras de productos de canasta básica. La campaña conectó a clientes que no compraron en los dos últimos meses con productos de oferta que podrían llamarle la atención. Además, desarrollamos un modelo de clasificación con la probabilidad de que un cliente de CrediTía incurra en mora, con una precisión del 88%.

El área de Analítica, por su parte, implementó tecnologías, algoritmos y metodologías en procesos con una demanda considerable de tiempo o altamente manuales. De esta forma, en la operación de Abastecimiento, se mejoró el pronóstico del Tía Demand Forecasting (TDF) utilizado para abastecer a cerca del 70% del surtido de las sucursales. La importancia de garantizar su disponibilidad en el menor tiempo posible nos permitió no comprometer la exactitud del proceso.

Con la aplicación de tecnologías de avanzada logramos una reducción del 70% en el tiempo de ejecución y un aumento del 15% en la precisión promedio del pronóstico del TDF.

Creamos un modelo de optimización en la redistribución de productos de carnes, con el objetivo de satisfacer las necesidades de las sucursales según los días de stock. Este proceso, que se ejecuta en tan solo 3 minutos, habilitó la toma de decisiones más ágiles y evitó procesos manuales tediosos que podrían propiciar errores.



3,2%
de recuperación
de ventas en el
mes piloto

34%
tasa de
recuperación
de clientes Más

Crecimiento compartido

En Tía, cada producto que se encuentra en nuestras perchas es un mundo por descubrir, lleno de buena energía. Somos una cadena de supermercados con más de 250 locales en todo el Ecuador, con diversidad en las preferencias de consumo de las personas de acuerdo a la región geográfica donde se encuentren. Lograr satisfacer las necesidades de todas ellas implica encontrar aliados estratégicos que permitan desarrollar productos de acuerdo a las necesidades emergentes en cada zona del país.

Compartimos nuestro crecimiento con la cadena de abastecimiento lo que nos permite mejorar la experiencia del cliente, incrementar la competitividad de nuestra propuesta y asegurar la sostenibilidad del negocio.

Las PyMEs representan el mejor ejemplo de crecimiento compartido. Como cadena de supermercados nos apoyamos en pequeños proveedores, agricultores y empresas para satisfacer las necesidades de nuestro consumidor. A la vez, las PyMEs se respaldan en Tía para alcanzar una cobertura nacional con sus artículos. Con nuestro apoyo, y por el potencial de volumen de compra, logran desarrollar verdaderas economías de escala. Y este crecimiento tiene su impacto en el desarrollo socioeconómico del Ecuador.

En nuestro país encontramos productos locales con los mismos estándares de calidad que las empresas multinacionales. Esto nos ayuda a

desarrollar una oferta de artículos competitiva y a precios accesibles, que es un objetivo de negocio. El mix de nuestra oferta se complementa con productos de grandes empresas, cuando la capacidad de producción de los pequeños y medianos productores no pueden cubrir la demanda de mercado.

Facturación según dimensión



80%
USD 421.849.394
Grandes empresas

20%
USD 103.134.953
PyMEs y otras



[Ver los videos](#)

+1000
proveedores

92%
proveedores son Locales

Selección y evaluación de proveedores

Impulsamos procesos de selección de aliados comerciales que garanticen la calidad y sostenibilidad de nuestra propuesta de valor. Cada contacto con un nuevo proveedor comienza con el análisis de su impacto potencial en nuestros resultados y su capacidad de producción. Además, evaluamos que cumpla con todos los requisitos de nuestra Política de Proveedores y procedimientos internos.

Los productos que compramos responden a las necesidades de nuestros clientes y estándares de calidad, con el objetivo de mantener una relación a largo plazo.

La revisión continua de nuestro portafolio es esencial. Nos aseguramos de que todos los productos cumplan con las normativas de entes reguladores como ARCSA, INEN Y AGROCALIDAD, garantizando su inocuidad.

Desde el inicio de nuestra relación con proveedores establecemos protocolos de visitas a sus fábricas. Laboratorios acreditados, como el de la Universidad Espol en Guayaquil y la Universidad San Francisco en Quito, realizan recorridos para evaluar las condiciones físicas y sanitarias, validando los resultados de manera independiente. Además, nuestros proveedores son visitados anualmente por nuestro Departamento

de Calidad y los laboratorios mencionados para un seguimiento continuo, identificando posibles áreas de mejora y asegurando la consistencia en la calidad y seguridad de los productos.

Para el desarrollo de productos de marca propia, al trabajar con un nuevo proveedor el Departamento de Calidad realiza visitas a sus instalaciones, emitiendo informes de conformidad sobre la idoneidad del lugar para la producción. Además, realiza revisiones periódicas de lotes para asegurar que los artículos se ajusten a lo estipulado en sus certificados sanitarios y otros estándares.

En 2023, el 100% de los proveedores de marcas propias de productos de gran consumo fueron evaluados en cuatro puntos críticos: producto terminado, ambiente en planta, pruebas de superficies y control de plagas



Conocer a las pequeñas y medianas empresas

Destacamos productos regionales y de pequeñas y medianas empresas del país, con la buena energía del Ecuador.

En nuestras perchas destacamos productos regionales, además de exponer y potenciar los emprendimientos de las pequeñas y medianas empresas, como parte de nuestra contribución al desarrollo de la cadena de suministro local.

Incluimos artículos representativos de cada región, que forman parte del estilo de vida y consumo diario de nuestros clientes, ya que muchos de nuestros locales están ubicados en pequeños cantones que son cuna de tradiciones locales.

Durante el último trimestre de 2023 realizamos una encuesta dirigida a los proveedores de nuestra cadena de valor para conocer su perfil y detectar oportunidades para la creación de valor compartido.

Participaron 70 MiPyMEs que trabajan con Tía que representaron un 43% de participación en la evaluación.

A través de este trabajo pudimos identificar que las MiPyMEs con las que trabajamos son en su mayoría microempresas de entre 1 a 10 empleados, con una actividad económica estable y que reconocen tener desafíos de financiación y de acceso a la tecnología, a la innovación y a la transformación digital.

Además, logramos identificar de qué manera el apoyo a estas empresas multiplican nuestra contribución al desarrollo social y económico del país.

70
MiPyMEs alcanzadas

52,9%
liderada o compuesta en su mayoría por mujeres

97%
trabajan con proveedores locales



Equipo

**Creamos
oportunidades
para más
personas**

La buena energía de nuestra gente



En Tía sabemos que el efecto positivo que producimos en cada visita a nuestras tiendas o compra online se sustenta en nuestra gente. Por eso, trabajamos para identificar y cultivar a los mejores talentos del Ecuador y crear un ambiente laboral cálido y seguro que nos permita desarrollar un equipo profesional que se sienta cuidado, respetado y valorado.

Diseñamos un set de políticas y prácticas de reclutamiento, que junto con nuestro plan de formación, impulsan el desarrollo y el progreso personal dentro de Tía. La dedicación, responsabilidad y compromiso de cada miembro de nuestro equipo son fundamentales para alcanzar los objetivos de nuestra organización.

Creamos un entorno laboral saludable, equilibrado y lleno de buena energía, que contribuye a la calidad de vida de nuestra gente y sus familias.

Promovemos una cultura inclusiva que asegura la igualdad de oportunidades para todas las personas, sin discriminación, reconociendo que la diversidad nos brinda valiosas posibilidades. Además, garantizamos espacios de trabajo seguros en donde la salud y bienestar de nuestros equipos son prioridad.

Medimos la buena energía de nuestra gente a través de la encuesta de clima laboral, con indicadores de satisfacción, compromiso y pertenencia de las personas que trabajan en Tía. Esta herramienta nos sirve como insumo para conocer la percepción de las personas y desarrollar planes de acción basados en los resultados, la situación de los equipos y las necesidades e intereses personales y profesionales. En la encuesta de 2023 participaron más de 7800 personas, con una tasa de respuesta cercana al 85%.



90% **+1 punto vs 2022**
del equipo siente orgullo de trabajar en Tía

Nuestro equipo en números

8475

colaboradores en todo el país

+1,2% vs 2022

43% mujeres

57% varones

Distribución por tipo de jornada y contrato

100%

contratos permanentes

75%

contratos de jornada completa
6372 personas

25%

contratos de media jornada
2103 personas

Jornada completa	Media jornada	Total
4524	1443	5967 personas
Costa		
1549	566	2115 personas
Sierra		
299	94	393 personas
Oriente		

Distribución por zonas geográficas

70%

Zona Costa

25%

Zona Sierra

5%

Zona Oriente

Servicios complementarios contratados por la organización

239
Guardias de seguridad
65
Personal de limpieza
75
Personal de alimentación
10
Otro

389

personas total



Atracción del mejor talento

La buena energía de Tía llega a todos los rincones del país para captar al mejor talento ecuatoriano. Impulsamos nuestra marca empleadora en espacios virtuales, como LinkedIn y nuestro portal de reclutamiento, así como en ferias de empleo y eventos universitarios para posicionar a Tía como un lugar atractivo para trabajar.

Talento Humano es el departamento a cargo de seleccionar perfiles competitivos para la organización. 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.

En el proceso de selección apostamos por la incorporación de herramientas digitales para automatizar y optimizar los tiempos.

En 2023 incluimos pruebas psicométricas automatizadas que nos permitieron evaluar las competencias y comportamientos de las personas. Además de hacer más eficiente el proceso, nos ayudó a eliminar cualquier sesgo de manipulación de resultados y favorecer la transparencia de la selección.

Uno de los medios principales para el fortalecimiento de nuestra marca empleadora es LinkedIn. Allí, difundimos contenidos sobre nuestra cultura, acciones relevantes y actividades de sostenibilidad.

En 2023 renovamos nuestro portal de reclutamiento. El nuevo diseño, desarrollado por Talento Humano y Desarrollo de aplicaciones, facilita el conocimiento de nuestra compañía, permite a los reclutadores conocer a los mejores postulantes con filtros de búsqueda, es accesible desde cualquier dispositivo y evita la creación de cuentas duplicadas.

LinkedIn Tía

430.646
seguidores
+145.914 vs 2022

426.720
visualizaciones

131.945
visitantes únicos

+3 M
de impresiones

[Ir a LinkedIn Tía](#)

Portal de reclutamiento

331.466
personas registradas

213.676
nuevas personas
registradas en 2023

367.395
postulaciones

659
vacantes publicadas

[Ir al Portal](#)

Una cálida bienvenida

Desde el momento que una persona ingresa a Tía conoce de primera mano nuestra cultura y forma de trabajo. Lo hacemos a través de una cálida bienvenida para que sienta la buena energía de nuestro equipo.

Implementamos el proceso de inducción con guías de entrenamientos estandarizadas. Promovemos que quienes ingresen a la compañía tengan relaciones con su función y con los diferentes departamentos, inspirando un sentido de pertenencia y compromiso. Además compartimos el objetivo, la historia y cultura de la organización, haciéndolos sentir parte de nuestro equipo. Brindamos un kit de bienvenida al personal administrativo con elementos útiles para su trabajo en Tía.

En 2023, para los ingresantes del área administrativa, incluimos una serie de visitas a las instalaciones de las bodegas y locales para que conozcan los procesos de la mercadería, desde que llega al centro de distribución hasta que es comercializada en los puntos de venta. Así, logramos que el personal administrativo se relacione con dos áreas estratégicas del negocio y que empatice desde el primer momento con colegas con mayor tiempo en el negocio.

Valoramos la dedicación y compromiso de quienes aportaron al impulso productivo de la compañía. Las personas jubiladas pueden optar por un rol de asesores internos para, a modo de consultoría, contribuir con su experiencia y ser mentores de talentos jóvenes. Para las personas que deciden estudiar en el exterior o explorar otras oportunidades, tienen la opción de ingresar a la compañía.

NUEVOS EMPLEADOS 2023	
Por edad	
Menor a 30 años	2932
Entre 31 y 50 años	33
Más de 51 años	1
Por región	
Costa	1877
Sierra	969
Oriente	120
Por género	
Mujeres	1579
Varones	1387

TASA DE ROTACIÓN 2023	
Por edad	
Menor a 30 años	4,5
Entre 31 y 50 años	0,52
Mayor a 51 años	0,55
Por región	
Costa	3,08
Sierra	4,42
Oriente	2,61
Por género	
Mujeres	3,49
Varones	3,31

Una cultura que enamora

Tenemos la convicción de que la promoción de una cultura interna sólida es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de nuestra organización. La cultura es el alma de nuestra compañía: impulsa la colaboración y la identificación con los objetivos del negocio, lo que resulta en un equipo comprometido y motivado. No solo fortalece la identidad de la empresa, sino que promueve la satisfacción laboral y la capacidad de adaptación frente a los desafíos del entorno.

Como parte del fortalecimiento de la cultura empresarial, en 2023 presentamos la campaña "Soy Tía desde el Corazón".



"Soy Tía desde el Corazón" representa la pasión y dedicación de nuestros equipos de trabajo.

Las personas fueron alentadas a participar en la campaña, compartiendo sus experiencias, historias y razones por las cuales sienten orgullo de trabajar en la compañía. Esta campaña representa un paso significativo hacia la consolidación de una cultura corporativa sólida y unificada.

En nuestro camino de consolidar la cultura corporativa, en 2023 también participamos de un proceso de diagnóstico regional dirigido por GDN. Luego de la primera fase, que comprendió desde febrero hasta octubre conducido por una consultora externa, obtuvieron un informe de la cultura actual en cada país del grupo, sus fortalezas y puntos de dolor, y las percepciones del talento.



Club de Beneficios

Nuestra cultura también es ofrecer la mejor propuesta de valor a nuestros equipos. En 2023 lanzamos una campaña del Club de Beneficios para que las personas de las diferentes unidades de negocio conozcan los beneficios que tienen por ser parte de nuestra compañía. En ella se detallaron los beneficios por ley y corporativos, además de las ayudas para madres y padres.

Beneficios corporativos:

- Tarjeta de descuento para compras en tiendas (10% en Tía).
- Solicitud de vale de diferido en compras TIA.
- Dispensario médico y servicio de atención psicológica.
- Dotación de uniformes al personal operativo.
- Crédito y descuento con farmacias con convenio.
- Descuento en laboratorios, centros médicos, centros de belleza y gimnasios con convenio.

Beneficios para madres y padres:

- Refrigerio nutritivo para embarazadas.
- 6 horas diarias de trabajo a partir del séptimo mes de embarazo.
- Sala de lactancia en oficinas de Guayaquil y Quito, y en nuestros centros de distribución.
- Entrega de leche y pañales por un año para partos múltiples.

512
personas tomaron
licencia parental

92%
tasa de retención
de empleados post
licencia parental

Red de canales de comunicación interna

Promovemos nuestra cultura a través de una red de canales de comunicación interna que se adapta a nuestros equipos de trabajo. Esta red nos permite llevar información a todas las personas de la organización, generar conversaciones de valor, recolectar percepciones y promover el buen clima laboral.

Dentro de las acciones para fortalecer el trabajo colaborativo, comenzamos a trabajar en la implementación de Workplace en Ecuador. En la primera etapa se recolectó información, y se definieron los equipos de trabajo y grupos de prueba para la experiencia de uso. Esta herramienta colaborativa de la empresa Meta permitirá descongestionar los canales de comunicación como correo y WhatsApp, y evolucionar el estilo comunicacional a uno más ágil y cercano, conectado a las unidades de negocio de GDN en Argentina y Uruguay.



Más Ahorro Comunica

Rediseñamos la identidad de la plataforma de comunicación de Más Ahorro para mejorar su posicionamiento en las más de 200 personas que trabajan en las 26 tiendas y en su personal administrativo y logístico.

Desayuno con el líder

Como parte del fortalecimiento del liderazgo en nuestros equipos de trabajo implementamos el piloto de desayunos con sus equipos de trabajo. El objetivo es afianzar la relación laboral, fomentando espacios para compartir y construir vínculos duraderos que permitan la cohesión entre quienes integran cada departamento. La meta a largo plazo es favorecer el trabajo colaborativo intra e interdepartamental.

3
desayunos
en 2023



Tía Comunica



antes



ahora

Plataforma de comunicación basada en los siguientes canales: carteleras informativas, YouTube, correo electrónico y grupos de WhatsApp por sucursal, para llegar a las personas del equipo que no tienen correo corporativo.

En 2023 creamos canales de comunicación específicos para las áreas de Seguridad Lógica, Transformación Digital, Unidad de Datos Maestros (UDM), Seguridad Industrial y Data Science. Además, implementamos el uso de carteleras informativas para alinear la comunicación física, y posicionar temas relevantes en nuestras tiendas.

En Tía Comunica trabajamos campañas con diferentes enfoques, desde el compromiso con el objetivo estratégico del negocio, optimización y estandarización de procesos, concursos alineados a campañas comerciales, y campañas sociales y ambientales.

Encuentros para compartir

Sabemos que la cultura de una organización repercute en cómo su gente vive el día a día. Por eso, diseñamos eventos que buscan reconocer y conmemorar fechas importantes en todo el país, en las tres unidades de negocio. Tía y Más Ahorro comparten valores y propósito que nos mantiene alineados y permiten implementar estas actividades de forma paralela. Compartimos con la gran familia Tía el Día de la mujer, la actividad Peques en acción y el 63° aniversario de Tía, entre otras iniciativas.

Con el interés de contribuir más allá a nuestros colaboradores, sus familias y la comunidad desarrollamos Teoría en Acción, un encuentro en el que nuestros talentos son protagonistas. Compartieron charlas formativas sobre distintos temas de interés como Gestión de proyectos aplicados al retail, Finanzas sin estrés y Negociaciones exitosas.

El mejor colaborador del mes

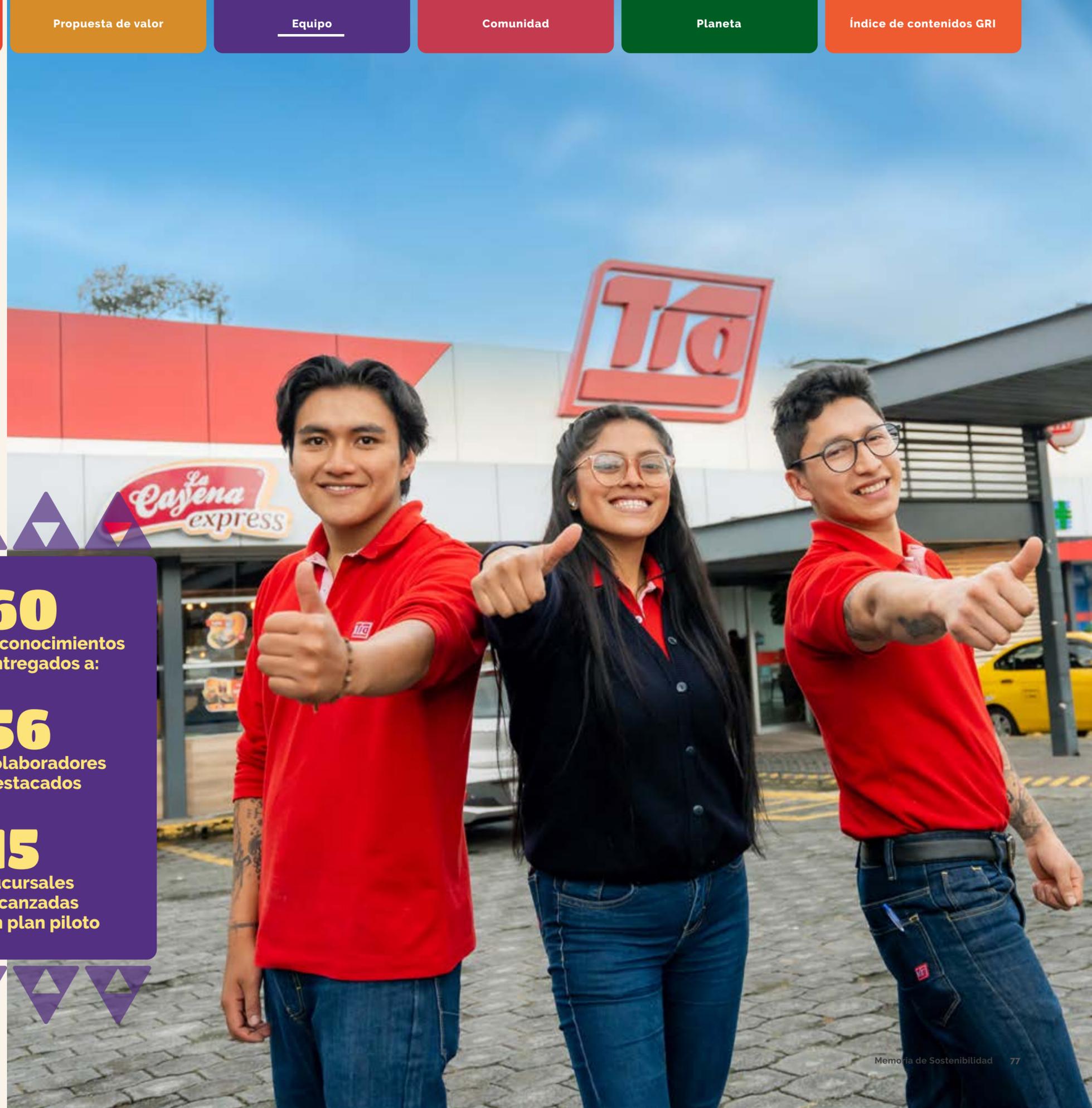
La cultura de Tía es una cultura que reconoce el mérito. En 2023 lanzamos un proyecto piloto destinado a destacar y reconocer la labor de nuestros equipos en 15 sucursales. Cada persona puede votar por otra que demuestre nuestros valores corporativos: integridad, calidez y sencillez, y trabajo en equipo.

El objetivo principal de este proyecto piloto es promover un ambiente laboral positivo y fortalecer los lazos entre colegas. Tras una fase inicial exitosa, esperamos expandir el proyecto a nivel nacional, abarcando todas las sucursales de Tía a partir de enero de 2024.

60
reconocimientos entregados a:

56
colaboradores destacados

15
sucursales alcanzadas en plan piloto



Desarrollo de talentos

En Tía reconocemos que las personas son el pilar principal de nuestra organización. En un mercado empresarial impulsado por la innovación y la competitividad, el desarrollo del talento humano es un factor clave para el éxito sostenible a largo plazo. Por ello, invertimos en el desarrollo profesional y personal de nuestros equipos, para que puedan alinear sus intereses con la estrategia y objetivos del negocio.

Queremos ver a nuestro equipo crecer y fortalecerse. Y lo hacemos con oportunidades de desarrollo profesional y personal.

Ofrecemos oportunidades de crecimiento y desarrollo por medio de planes de capacitación, escuelas de formación internas y acompañamientos personalizados para impulsar el desempeño organizacional al siguiente nivel. El objetivo de nuestra gestión es promover el crecimiento de las personas y habilitar el acceso a nuevos desafíos y roles dentro de la organización.

Nuestros indicadores de gestión están divididos por la cantidad de capacitaciones realizadas de forma anual y la cantidad de horas de capacitación por

persona. Adicionalmente, evaluamos la calidad del contenido y la satisfacción de quienes participan por medio de encuestas, para perfeccionar y alinear futuras acciones de formación con los intereses personales y de la organización.

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN

Distribución por género

Mujeres	15,6
Varones	13,4

Distribución por categoría laboral

Directores	18,5
Gerentes, Jefes y Supervisores	20,1
Coordinadores y Controllers	23,7
Analistas, Asistentes, Auxiliares	15
Operativos	7,9

Modalidad

Presencial	15,1
Virtual	5,1

95.600
total horas de capacitación virtual y presencial

Programas de desarrollo

En 2023 realizamos diferentes programas de desarrollo de habilidades blandas y técnicas para diferentes segmentos y grupos funcionales de la organización. El objetivo de estos programas fue proporcionar las herramientas personales para impactar de forma positiva en la gestión diaria de sus equipos de trabajo y facilitar la consecución de sus metas profesionales.



Excelencia del servicio al cliente

Sesiones virtuales dirigidas a locales para generar una estrategia de atención integral centrada en el cliente.

Experiencia del empleado

Congreso dirigido al equipo de selección de personal para la adquisición de estrategias de atracción y fidelización de talento.

Taller de empoderamiento y liderazgo

Sesiones virtuales dirigidas al personal de local, centradas en brindar herramientas y fundamentos para el empoderamiento personal y la gestión de personas.

Liderando de adentro hacia afuera

Taller dirigido a un grupo de locales para desarrollar habilidades blandas que impulsen su gestión de personas y comercial.

Comunicación y relaciones interpersonales

Programa de formación integral en relaciones interpersonales dirigida a líderes de todas las áreas de negocio.

Manejo y mediación de conflictos

Sesiones virtuales dirigidas al equipo de trabajo social para mejorar sus interacciones con el personal interno y externo de la organización.

Taller de habilidades blandas

Talleres dirigidos a los líderes de Más Ahorro para mejorar su gestión con las personas.

Escuelas técnicas

En nuestra búsqueda por elevar el desempeño de nuestros equipos, implementamos iniciativas educativas especializadas en fortalecer las habilidades técnicas de nuestro personal. Establecimos escuelas de formación que proporcionan a nuestros empleados conocimientos esenciales para la manipulación de alimentos, rigurosos lineamientos de seguridad y las mejores prácticas de gestión de productos.

Esta inversión en la capacitación técnica no solo garantiza la excelencia operativa en nuestras actividades, sino que también asegura el cumplimiento de los más altos estándares de calidad en la manipulación y gestión de productos, contribuyendo así a la satisfacción y seguridad de nuestros clientes.

ESCUELA	PARTICIPANTES	HORAS
Operaciones	196	7840
Perecederos	131	1179
Carnes	66	660

Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA)

Mantenemos a nuestro equipo permanentemente actualizado con nuestra aplicación de aprendizaje virtual EVA. Nuestra app facilita procesos como la emisión de certificados, capacitaciones virtuales y cumplimiento con el plan de formación personal, con acceso en cualquier momento.

La mayor concentración de las capacitaciones está dirigida al personal operativo, lo que nos permite llegar a todas las personas de nuestra organización. En 2023 priorizamos las capacitaciones presenciales o virtuales sincrónicas, con nuestra plataforma de e-learning como refuerzo. Los principales cursos que realizamos fueron sobre el programa de fidelización Tarjeta Más, buenas prácticas de manufactura para certificación ISO en nuestro Centro de Distribución, seguridad industrial, embajadores de la Inclusión, entre otros.

Distribución por género

Mujeres	44,6%
Varones	55,4%

Distribución por categoría laboral

Operaciones	94%
Logística	5%
Administrativos	1%

Distribución por unidades de negocio

TIA	99,2%
Más Ahorro	0,8%

+49.000
horas de formación a través de EVA



Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño es un proceso esencial en la gestión de la compañía. Medimos las competencias, potencial y el cumplimiento de objetivos de los colaboradores. Diseñamos una herramienta que nos brinda la capacidad de evaluar de manera sistemática y objetiva el rendimiento de cada persona, permitiéndonos comprender la contribución real de cada una en relación con los objetivos organizacionales establecidos.

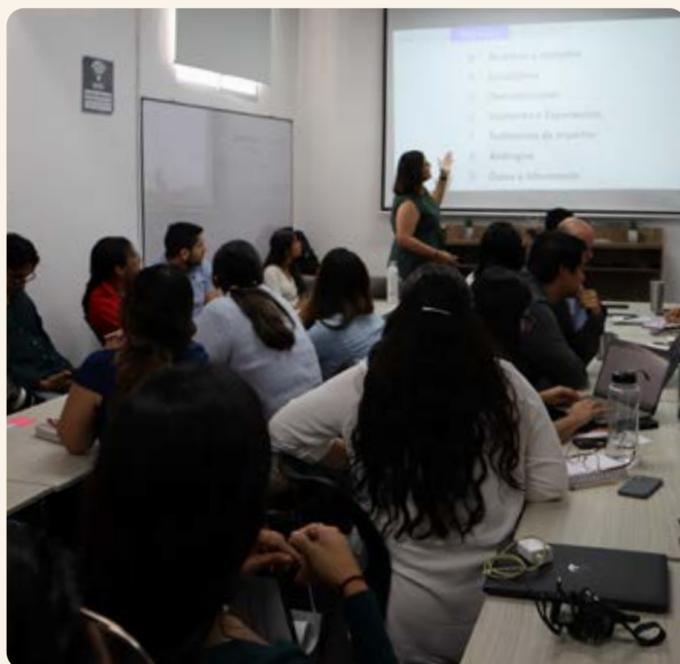
Al implementar la evaluación de desempeño, no solo obtenemos una visión detallada de las fortalezas y áreas de desarrollo de nuestros colaboradores, sino que también identificamos oportunidades para el crecimiento profesional y la mejora continua. La evaluación de desempeño se erige como una herramienta valiosa para la gestión del talento, facilitando la toma de decisiones informadas y la implementación de estrategias eficaces para el desarrollo y el éxito a largo plazo de la empresa. Además, con la retroalimentación a los colaboradores promovemos su crecimiento profesional.

% DE EMPLEADOS QUE RECIBIERON EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

Distribución por género	2023
Mujeres	22,7%
Varones	17,0%
Distribución por categoría laboral	2023
Directores	0%
Gerentes	54,5%
Supervisores	97,7%
Jefes	93,7%
Coordinadores	87,8%
Analistas	66,2%
Asistentes	82,6%
Auxiliares	2,2%

La transformación digital de nuestros equipos

Cuando hablamos de transformación digital nos referimos a la adopción de cambios culturales y operativos para ofrecer un valor agregado de calidad a nuestros clientes. Es un proceso mediante el cual buscamos soluciones a partir de un entorno digital, aunque la tecnología solo es un medio para alcanzarlo. Su verdadero valor se encuentra en las personas que forman parte de la organización y lo hacen posible.



El éxito de la transformación digital se encuentra en las personas de toda la organización.

Impulsamos esfuerzos enfocados en capacitar y generar oportunidades que fomenten el crecimiento profesional del talento interno para que sean nuestros propios quienes lideren el cambio. Diseñamos espacios donde las personas pueden experimentar, colaborar y comunicarse abiertamente para poder generar ideas de cambio con la posibilidad de testearlas, adaptarlas y escalarlas para impulsar la transformación.

Promovemos que quienes lideran la organización y sus equipos conozcan las necesidades y aspiraciones de los clientes para ofrecerles productos y servicios adaptados a los gustos y requerimientos individuales. Para lograrlo, debemos tener contacto directo con las sucursales y las personas de los equipos operativos.

En 2023, el área de Transformación Digital trabajó en conjunto con sus colegas en las tiendas. En marzo identificaron problemáticas reales de las sucursales que se convirtieron en proyectos que comenzaron a trabajarse en agosto. Se lograron ejecutar cinco proyectos bajo esta metodología.

Gestión de comunicados a tiendas

Un canal diseñado para simplificar, ordenar y priorizar la información que envían las áreas desde la oficina central a las sucursales. Al cierre del reporte había pruebas piloto en cuatro sucursales.

Voz del cliente

Un proyecto enfocado en escuchar las necesidades de nuestros clientes, así como también recibir feedback de su parte para poder mejorar. Establecimos canales para recopilar retroalimentación de los clientes y orientar esfuerzos hacia acciones de mejora enfocadas en sus puntos de dolor.

Excelencia de servicio

Un proyecto enfocado en generar un cambio cultural, teniendo como principal eje la actitud de servicio. Al cierre del reporte el proyecto se estaba trabajando en dos regiones.

Reposición, Abastecimiento y Gestión (RAG)

Se trata de una herramienta de gestión que especifica cinco tareas diarias que colaboran a mejorar la disponibilidad de stock en los locales:

- Revisión de mejores productos vendidos del día.
- Revisión de posible stock ficticio.
- Revisión de stock negativo.
- Revisión de perchado de productos que llegaron en el despacho al día, que estaban agotados o por agotar.
- Revisión de productos agotados o por agotar que no llegaron en el despacho.

Gestión de precios

Herramienta para mejorar la productividad y efectividad en el proceso de cambio de precios para una mejor experiencia de compra para el cliente.



SuperApp

Optimizamos el desempeño y productividad de nuestros equipos de trabajo en tiendas con la adopción de una SuperApp corporativa. Con esta solución integramos múltiples servicios y facilitamos la navegación y el uso de funciones, mejorando la experiencia de nuestros equipos, con una interacción fluida y agradable. De esta forma, evitamos que las personas usuarias tengan que interactuar con múltiples plataformas para gestiones laborales y operativas.

Como la SuperApp opera en dispositivos móviles, cuenta con protección contra amenazas específicas para este tipo de plataformas. Para garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder y realizar transacciones, implementamos cifrado de datos y protección contra amenazas cibernéticas, detección de intrusiones y métodos seguros de autenticación.

La diversidad como impulsora del éxito

En Tía, como una empresa de amplio alcance geográfico que abarca la mayoría de las provincias de Ecuador, reconocemos y valoramos a la diversidad como un elemento fundamental en la construcción de nuestra identidad. Sabemos que las diferencias individuales son una parte integral de lo que nos define y nos impulsa hacia el éxito.

Cultivamos un ambiente en el que la singularidad de cada persona se considera una fortaleza que impulsa el crecimiento y la prosperidad de la organización.

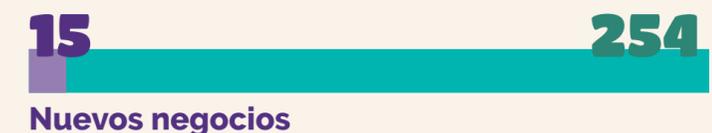
Nuestro equipo, compuesto por diversidad de personas que aportan su riqueza única a cada proyecto, es esencial para alcanzar y superar nuestros objetivos como organización. La valoración de la diversidad no solo es un principio fundamental, sino que también se traduce en una fuerza que impulsa la innovación y la creatividad en todas nuestras operaciones.



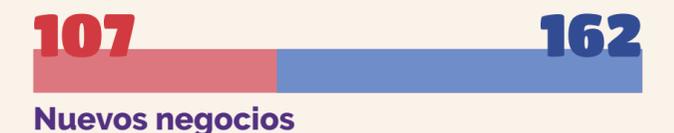
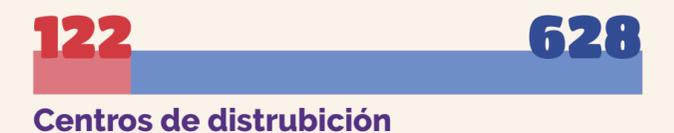
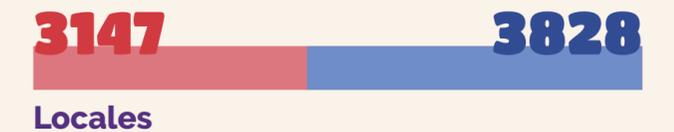
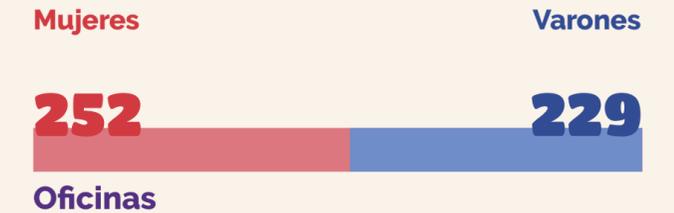
Nos llena de orgullo ser una organización que abraza la diversidad y promueve la igualdad de oportunidades para todas las personas. Asumimos el compromiso de promover un entorno laboral inclusivo y libre de discriminación. Trabajamos para desarrollar un ambiente en el que cada persona, independientemente de sus cualidades, pueda contribuir plenamente y alcanzar su máximo potencial, fomentando así un equipo fuerte y cohesionado. En 2023 asumimos el compromiso formal de respeto de los Derechos Humanos incorporando una cláusula sobre el tema en nuestro Código de Ética.

Personas que trabajan en Tía

Distribución por edad



Distribución por género



6175
menores de 30 años

2208
entre 30 y 50 años

92
mayores de 50 años



3628
total mujeres

4847
total varones

Procesos de selección libre de sesgos

Estamos en constante actualización de los procesos y políticas de selección de personal y promoción interna para garantizar la igualdad de oportunidades para todas las personas. Nuestro proceso de selección se caracteriza por ser transparente tanto para las personas que buscan una oportunidad laboral, así como también para nuestros equipos, al publicar nuestras vacantes en nuestro portal de reclutamiento oficial.

En 2023 automatizamos el proceso de filtro de los aspirantes, a partir de herramientas digitales, logrando una evaluación libre de sesgos. Este proceso se enfoca en hacer una comparación entre los requisitos duros que requiere la posición y los perfiles de las personas que aplican, evitando la discriminación de candidatos por temas que no sean relevantes para la posición.

En nuestra operación en Oriente más del 70% de las personas nacieron o son residentes dentro de las provincias pertenecientes a la región, alineados al acuerdo ministerial N° MDT-2021-220 de la Ley Amazónica, para impulsar la fuerza laboral en la zona. Además, cumplimos con la normativa de contar con un mínimo de 4% de personas con discapacidad en nuestros equipos. Al cierre del período representaban el 4,1% de nuestra fuerza laboral.



Protocolo contra la violencia de género

Sabemos que como una empresa que brinda igualdad de oportunidades debemos trabajar en políticas de inclusión y protección de poblaciones vulnerables. Por eso, desde 2022 contamos con un Protocolo de actuación para la prevención, orientación, abordaje y erradicación de la violencia de género en el ámbito laboral y familiar.

El Protocolo busca 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, contruyendo un lugar de trabajo en condiciones de igualdad y equidad para todas las personas.

9
casos atendidos
durante 2023



[Acceder al Protocolo](#)

Al cuidado de nuestra gente

Las personas son el corazón del negocio. Su trabajo y dedicación son lo que nos permite alcanzar los objetivos empresariales. Por ello, es de vital importancia garantizar su bienestar con un espacio de trabajo que promueva la seguridad, el rendimiento y el compromiso de nuestra gente.

Cuidar a nuestra gente genera impactos positivos: fomenta su empoderamiento e impulsa su compromiso con el trabajo y sentido de pertenencia.

Tenemos un abordaje integral del bienestar, tanto físico como emocional. El Departamento de Bienestar Social y Medicina Ocupacional, junto a los programas del Plan de Vigilancia de la Salud, impulsan la prevención y atención de posibles riesgos, cuidando la integridad de nuestros equipos.

Contamos con un equipo dedicado de trabajadoras sociales para gestionar el bienestar de nuestra gente. Ellas son las encargadas de identificar las necesidades de salud de las personas y, en algunos casos, de sus familias. De acuerdo a esa evaluación, gestionan la ayuda para poder cubrir la elaboración de exámenes, imágenes, consultas y compras de medicina de la gran familia Tía.

En 2023, el desbordamiento de ríos durante la temporada invernal afectó a varias regiones de nuestro país como Chongón, Esmeraldas y Chone. Estos eventos provocaron consecuencias en los hogares de nuestros equipos de aquellas zonas, con el ingreso de aguas lluvias a sus domicilios y pérdidas de enseres. Las trabajadoras sociales se pusieron en acción analizando los impactos y realizando un plan de ayuda inmediata. Con su esfuerzo y dedicación, lograron ayudar a 17 personas del equipo.



Primero, la salud

Sabemos que un equipo sano y fuerte promueve un desempeño positivo de nuestra organización. Contamos con un Plan de Vigilancia de la Salud, alineado a las exigencias del Ministerio de Trabajo, con el que fomentamos programas de bienestar físico y emocional. En 2023 impulsamos la iniciativa para prevenir el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas; el riesgo psicosocial y el estrés laboral; y el VIH; además de campañas sobre riesgos ergonómicos, salud reproductiva, lactancia materna y violencia de género.

Además, ofrecemos un servicio de atención por telemedicina a las personas de nuestro equipo. Esta iniciativa se implementó en la pandemia por la necesidad de una atención médica a distancia. Durante 2023, continuamos con el servicio orientado a las personas que no pueden acceder a una atención médica presencial.

5287
consultas por telemedicina

855
personas del equipo atendidas



Nuestro enfoque integral del bienestar también considera el aspecto emocional de nuestros equipos. Por eso, incorporamos a un equipo de profesionales en psicología clínica, brindando atención de consultas presenciales y virtuales, con el principal objetivo de ayudar a las personas en su estabilidad mental y personal.

268
personas atendidas por el servicio de atención psicológica

5
consultas promedio por persona

Ante las situaciones de incertidumbre e inseguridad, creamos charlas virtuales por nuestro canal de YouTube, a las que invitamos a psicólogos clínicos para apoyar el bienestar de las personas del equipo y de sus familias. Se brindaron tres charlas: Emociones bajo control, Hablemos de autismo y ¿Cómo hablar con mi hijo adolescente?. Adicionalmente, ofrecemos conversatorios con psicólogos en tiendas de contextos vulnerables, con el objetivo de ayudar a colaboradores que atravesaron situaciones de inseguridad.

+1350
familias alcanzadas por nuestras charlas de bienestar

Estrategias de prevención

La prevención de enfermedades y situaciones que pongan en riesgo el bienestar de nuestro equipo es la estrategia más efectiva para cuidar de él. Lo hacemos mediante dos tipos de acciones. Por un lado, acciones de concientización a través de campañas internas de prevención. Por otro lado, a través de la formación de nuestros equipos.

En 2023 realizamos diversas campañas de prevención. La mayoría estuvieron enfocadas en la seguridad laboral como Y si pasa, qué hago; Listos por tu seguridad y Prevención de accidentes laborales. Además realizamos las campañas Qué es lo que realmente consumimos, para prevenir el consumo de drogas, y Desde la primera ya es violencia, sobre la prevención y actuación en casos de violencia de género.

Nuestra estrategia de prevención se complementa con la capacitación de nuestros equipos en temas de salud que, en 2023, se concentró en nuestro Entorno Virtual de Aprendizaje. Los principales cursos que brindamos fueron de prevención del VIH, sobre riesgos ergonómicos y campañas de desparasitación.

FORMACIÓN EN SALUD		
	Personas capacitadas	Horas de capacitación
Prevención de VIH	6042	3021
Desparasitación	5797	2899
Riesgos ergonómicos	1415	708

Ayuda para quienes más lo necesitan

Brindamos la ayuda necesaria para cuidar de la salud de nuestra gente. Durante 2023 continuamos con la campaña de vacunación para el COVID-19, además de impulsar el servicio de inoculación contra la Influenza, el Tétano y la Difteria.

Seguimos con la entrega de prótesis a las personas de nuestro equipo. En equipo con las trabajadoras sociales y el Ministerio de Salud, detectamos las necesidades de salud del personal más vulnerable. Durante 2023 entregamos prótesis a 3 personas de nuestro equipo y 2 recibieron audífonos.

89,9%
de personas de nuestro equipo que recibieron vacunas

3567
contra la Influenza

2596
contra el COVID-19

1252
contra el Tétano y la Difteria



Seguridad laboral

Promovemos un entorno seguro de trabajo al ejecutar las mejores prácticas para resguardar a nuestros equipos. En los Centros de Distribución contamos con un sistema de gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) alineado a la normativa ISO 45001:2018, desde 2021. Esta certificación establece los lineamientos para controlar los factores de riesgo y disminuir incidentes, prevenir accidentes y evitar enfermedades laborales. En el caso de los locales, se mantiene un sistema de gestión con la misma estructura, enfocado en la prevención de incidentes y accidentes, y el cumplimiento de los requisitos legales vigentes.

El sistema de gestión de SST alcanza al 100% de los trabajadores, proveedores, contratistas, visitantes y cualquier persona, incluidos los clientes, que ingresan a nuestras instalaciones.

Nuestro mecanismo de control comienza con la identificación de peligros para cada puesto de trabajo, en base a las actividades que realiza de acuerdo a su cargo. Luego, se evalúan los riesgos asociados para determinar las posibles consecuencias. Finalmente se diseñan e implementan los controles operativos necesarios para minimizar o eliminar los riesgos, prevenir o reducir efectos no deseados y mejorar el desempeño del sistema de gestión. Esta información se registra en una matriz de riesgos, se comparte con las personas del equipo y se envía al Sistema Único de Trabajo (SUT) del Ecuador.

Entre los controles que implementamos se encuentran el mantenimiento de los equipos y maquinarias, cambios o adaptaciones de procesos y procedimientos, entrenamientos y capacitaciones, procedimientos de trabajos seguros, uso de elementos de protección personal (EPP) y campañas de seguridad.



Cuando ocurre un suceso, la persona encargada del local o Centro de Distribución es la responsable de asegurarse de que la persona afectada reciba la atención médica de acuerdo al tipo de accidente dando una atención de primeros auxilios y posteriormente direccionandolos a los centros médicos más cercanos, luego de esto la novedad es portada a la unidad de seguridad y salud en el trabajo, esto es: Medico Ocupacional, Trabajo Social y Técnico en Seguridad. Para nuestra operación en Guayaquil, Quito y los Centros de Distribución se dispone una cita presencial con el personal médico de la compañía. Para las demás provincias, se brinda atención a través de consulta virtual.

En caso de ser considerado un accidente, Trabajo Social lo reporta en la plataforma del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Por su parte, Seguridad Industrial realiza el levantamiento de la información correspondiente a la investigación,

revisión y evaluación de los hechos inmediatamente se da el suceso. Con la información obtenida, determina la causa que originó el suceso y plantea las medidas preventivas y correctivas para mitigar, evitar o eliminar el riesgo.

Durante 2023 no registramos fallecimientos por accidentes laborales, lesiones por accidentes labores con consecuencias graves ni dolencias o enfermedades laborales. La mayoría de sucesos registrados correspondieron a accidentes en moto, golpes, caídas y cortaduras. Por este tipo de accidentes, se perdieron 448 jornadas laborales.

PARA TODAS LAS PERSONAS EMPLEADAS

Lesiones por accidente laboral registrables*

Cantidad	73
Tasa	0,00000566
Horas trabajadas	12.907.530,2

PARA TODAS LAS PERSONAS NO EMPLEADAS CUYO LUGAR DE TRABAJO SEA CONTROLADOS POR LA ORGANIZACIÓN

Lesiones por accidente laboral registrables

Cantidad	0
Tasa	0
Horas trabajadas	510.720**

*Para el cálculo de la tasa de lesiones por accidente laboral registrable se consideró la fórmula Número de lesiones por accidente laboral registrado sobre el Número de horas trabajadas.

**N° estimado de horas trabajadas en Centros de distribución = número promedio de personas diarias durante todo el año (266) * 160 horas estándares mensuales * 12 meses.

Participación de los trabajadores

El reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional cuenta con una sección de derechos y obligaciones de los trabajadores, en la que se indica que pueden reportar actos y condiciones inseguras que se presenten en sus puestos de trabajo. Lo pueden hacer a través de su jefe directo o canales de atención específicos, como correo electrónico y WhatsApp, con comunicación directa con la Dirección de Talento Humano y la Gerencia General.

Definimos medios de consulta en la que las personas del equipo pueden conocer sus riesgos y peligros, procedimientos de actuación, además de información relacionada a la prevención, mitigación y mejora continua de la seguridad y salud en el trabajo.

Diseñamos diferentes soportes y espacios en donde las personas pueden participar de forma activa aportando sus conocimientos y opiniones. Contamos con medios de consulta, como las Guías Operativas disponibles en la intranet, y las Matrices de riesgos, dispuestas en afiches y señalética en las instalaciones.

El principal espacio de participación es el comité central de Seguridad y Salud que sesiona en la oficina matriz y cuenta con representantes de todas las áreas. Este comité se reúne cuando surgen temas de seguridad a tratar. Adicionalmente, en cada centro de trabajo que supera los 10 trabajadores, se cuenta con un subcomité paritario de seguridad y salud, que sesiona de manera mensual y trata temas de impacto en la seguridad y salud de los trabajadores. Finalmente contamos con brigadas de emergencia y realizamos simulacros en donde se pone en práctica los conocimientos adquiridos para actuar en caso de una emergencia.

253
comités paritarios conformados en 2023

2967
reuniones de subcomités mensuales

Seguridad de nuestro equipo

La seguridad de nuestros equipos es una prioridad absoluta.

En 2023 implementamos las siguientes medidas para reforzar la seguridad y apoyar emocionalmente a las personas dado el contexto social:

- Reforzamos el personal de seguridad en nuestras tiendas.
- Revisamos los procesos enfocados en la vulnerabilidad de los equipos, clientes y locales.
- Capacitamos en protocolos de seguridad para diferentes situaciones de riesgo.
- Ofrecimos charlas virtuales con psicólogos clínicos.
- Dispusimos consultas psicológicas a nivel nacional.
- Nuestros psicólogos clínicos realizaron charlas grupales de contención emocional para los colaboradores que sufrieron los estragos de la inseguridad del país.



Comunidad
**Impulsamos
el desarrollo
entorno a
nuestras
tiendas**

La buena energía de nuestra comunidad



Nos inspiramos en la buena energía de la gente de la comunidad para diseñar proyectos de desarrollo social que impulsen *El Efecto Tía*.

En Tía, queremos capturar la buena energía de nuestra comunidad y contribuir a su crecimiento y desarrollo. Nos nutrimos de la alegría y la esperanza de las personas que viven y trabajan cerca de nuestras tiendas. Y nos comprometemos a establecer una relación recíproca al devolver la energía que nos brindan con inversión allí donde más lo necesiten.

Sabemos que nuestra presencia en los barrios de las ciudades del Ecuador contribuye a su crecimiento, con impacto positivo en el desarrollo de las economías regionales. De eso se trata *El Efecto Tía*: la red de oportunidades que se abren, junto a las puertas de cada nueva tienda, para una amplia cadena de valor que incluye a nuestro equipo, clientes, proveedores, socios y emprendedores locales.

Ese impacto tiene repercusiones más allá de las fronteras de los locales Tía. Es una energía que se transforma en un movimiento comercial y económico en la zona, con nuevos negocios que surgen alrededor, como farmacias, restaurantes y tiendas de ropa, e incluso de tiendas de competencia directa e indirecta.

En 2023 continuamos invirtiendo para ampliar el alcance geográfico de Tía e impulsar su efecto en el desarrollo socioeconómico del país. Nuestro plan de inversiones se materializó en la apertura de 14 locales, creando más de 200 nuevas oportunidades de empleo y contratando a más de 950 empresas proveedoras y aliados estratégicos que nos brindan productos y servicios.

Complementamos nuestro impacto económico indirecto con programas de inversión social estratégica para adaptar nuestro negocio a las necesidades de las personas que más lo necesitan y contribuir al desarrollo local y el cuidado de las familias del Ecuador.

Inversión en Ecuador 2023

USD
23.316.141,1
total inversión 2023

USD
14.821.908,4
desarrollo de locales

USD
2.759.770,9
centros de distribución y otros

USD
5.734.461,9
tecnología

Negocio con impacto positivo

Contribuimos al desarrollo de nuestra comunidad con lo que mejor sabemos hacer: ofrecer productos de calidad, al mejor precio, a través de una experiencia cálida, cercana y amable. Adaptamos procesos internos de nuestras operaciones, ampliamos la oferta con productos de impacto socioambiental positivo y adecuamos nuestra experiencia en tienda para poner el corazón de nuestro negocio a favor de quienes más lo necesitan.

Adaptamos nuestro negocio para generar un impacto positivo en la comunidad.

Además, trabajamos para acompañar a las personas a acceder a los productos que necesitan, con promociones, propuestas de crédito y programas de fidelización. Ofrecemos descuentos permanentes a personas beneficiarias del Bono de Desarrollo Humano, a personas con discapacidad y a jubiladas. Con estos descuentos alcanzamos a más de 650.000 personas durante 2023.

%

DESCUENTOS

Diseñamos una propuesta de valor al cliente para ayudarlo a acceder a los bienes que más necesita.

USD 2.112.741

descuentos otorgados por el Bono de Desarrollo Humano, personas con discapacidad y jubilados

+44,26% vs 2022

USD 798.823

de descuentos otorgados a policías a nivel nacional

+30.000 personas beneficiadas

COMPROMISO
DESPERDICIO
CERO

COMPROMISO DESPERDICIO CERO

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

496.000 kg

de alimentos y productos próximos a vencer en rebaja

USD 533.000

asumido por Tía en el descuento del 30%

150.000 kg

de productos y alimentos recuperados y donados

USD 613.000

equivalentes en donaciones de alimentos, productos de limpieza y para el hogar

+285.000

alimentos rescatados y donados

TIENDAS
INCLUSIVAS
Tía

TIENDAS INCLUSIVAS

Adaptamos la experiencia en nuestras tiendas físicas para incluir a personas con discapacidad.

257

locales Tía participaron de La Hora Silenciosa

+700

embajadores de la inclusión en tiendas

ESTILO
RESPONSABLE
REVALORIZAMOS NUESTRAS LONAS PUBLICITARIAS

ESTILO RESPONSABLE

Desarrollamos productos de indumentaria con lonas publicitarias de nuestras tiendas, elaborados por mujeres líderes de hogar.

3000 m²

de lonas publicitarias reutilizadas

25

oportunidades laborales para mujeres líderes de hogar

A favor de los alimentos

En Tía estamos comprometidos con la lucha contra el desperdicio de alimentos. En Ecuador se desechan 939 toneladas métricas de alimentos por año (FAO, 2019), monto que equivale a USD 334 millones anuales. Esto significa no solo una gran pérdida monetaria para la economía del país, sino la oportunidad de acercar un plato de comida para quienes no lo tienen.

Como respuesta a este contexto desarrollamos nuestro programa Compromiso Desperdicio Cero. Revalorizamos productos que quedan fuera del circuito comercial y generan un impacto positivo en la comunidad y en el planeta. Con el compromiso en acción, durante el 2023, recuperamos y donamos 150.000 kg de productos, entre los que se incluyen más 298.000 bienes entre alimentos, productos de limpieza y para el hogar.

Recuperamos alimentos aptos para consumo y los donamos a organizaciones y comedores de los barrios donde se encuentran nuestras tiendas.

Los productos que cumplen con estos requisitos son revalorizados y puestos a disposición de organizaciones de la sociedad civil e instituciones que trabajan en alianza junto a Tía. Así, apoyamos a la comunidad y contribuimos a la lucha contra la pobreza y la desnutrición infantil. A su vez, prevenimos y reducimos la pérdida y el desperdicio de alimentos a través de la donación, reduciendo un impacto innecesario en el ambiente.

Durante 2023, para seguir previniendo la pérdida de alimentos, desarrollamos una campaña para vender a un precio reducido productos próximos a vencer. Se señalaron con etiqueta amarilla en nuestras perchas, con un 30% de descuento sobre el precio original, para evitar su botado.

USD 613.000
equivalentes en donaciones de alimentos, productos de limpieza y para el hogar

150.000 kg
de productos y alimentos recuperados y donados

496.000 kg
de productos próximos a vencer vendidos con precio reducido

285.000
alimentos rescatados y donados

+150
organizaciones beneficiarias



Distribución de productos vendidos en rebaja



Inclusión para más personas

Somos la primera cadena de supermercados con tiendas inclusivas en el país. Adaptamos nuestras sucursales y experiencia de compra para promover la accesibilidad para personas con alguna discapacidad.

Durante 2023 extendimos la hora silenciosa de lunes a domingo de 16h00 a 17h00.

La hora silenciosa es una iniciativa de inclusión social para personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA). Garantizamos un espacio cómodo y seguro para que puedan realizar sus compras. Durante esa hora, los 257 locales de nuestra cadena, reducen la iluminación del local al 50%, apagan la radio interna y el micrófono, disminuyen el volumen de las cajas y evitan ruidos relacionados con la operación de las tiendas.

Para ampliar nuestras prácticas de inclusión, en 2023, introdujimos a los embajadores de la inclusión. Se trata de un equipo de colaboradores en cada local, a quienes se sensibilizó y capacitó a través de nuestro canal virtual EVA. En estos cursos se abordaron temas como la clasificación general de las discapacidades, los tipos de inclusión, y el trato adecuado a personas con discapacidad física, psicosocial o visual.

Participaron más de 700 colaboradores correspondientes a los 257 locales a nivel nacional. Su rol en cada tienda es indicarles a las personas con discapacidad que se les brindará una experiencia de compra accesible, inclusiva y segura. Además, durante el año renovamos el material POP en tienda y realizamos mejoras en la infraestructura de las sucursales para favorecer el acceso.



100%
tiendas inclusivas

1
embajador de inclusión por tienda siempre disponible



Con estilo responsable

En 2023 presentamos una nueva línea de accesorios compuesta por más de 3200 productos; entre ellos bolsos, mochilas, neceseres y carteras, realizados a partir del reciclado de lonas publicitarias de nuestras tiendas, por mujeres líderes de hogar.

Impulsamos esta iniciativa de consumo responsable en nuestros clientes a través de la adquisición de bienes con valor social y ambiental.

La línea de productos Estilo responsable tiene un triple impacto positivo. En el ambiente, apoyan la circularidad de materiales al dar una segunda vida al material de las lonas y evitar el impacto que tienen como residuos. Para la primera partida de productos de Estilo responsable se reutilizaron más de 3000 m² de lonas publicitarias de las tiendas.

En materia social, generan oportunidades de ingreso para las mujeres que participan en el proyecto. Los productos de Estilo responsable son elaborados por 25 mujeres, expertas en el oficio de la costura, de diferentes barrios de Quito y Guayaquil que asisten a la Fundación Acción Solidaria, con quienes nos aliamos para impulsar el programa. Las mujeres que participan del proyecto son cabeza de familia y representan el principal ingreso del hogar.

Y por último, promueven el consumo responsable, un cambio necesario para alcanzar el desarrollo sostenible. El proyecto es un ejemplo de la gestión



responsable de los materiales de nuestra operación. Promueve un modelo de economía circular en el que acopian las lonas publicitarias en las tiendas y centros de distribución, y las enviamos a la fundación para transformar lo que iba a ser residuo en un nuevo producto.

Tía, además de entregar las lonas publicitarias, paga por la confección y los materiales adicionales, generando valor social. Los productos se lanzaron en una acción piloto en seis tiendas en las ciudades de Machala, Loja, Playas, Quito y Guayaquil, así como en la web tia.com.ec con envío a nivel nacional.

3000 m²
de lonas publicitarias
recicladas

25
oportunidades laborales
para mujeres líderes de hogar

3200
productos a la venta
en 6 locales y online



Apoyo a la gran familia Tía

Las familias son las principales visitas a nuestras tiendas. Les hablamos a ellas y les ofrecemos una oferta de productos de calidad, seguros y accesibles. Se encuentra en el centro de todas nuestras decisiones como negocio. Trabajamos por y para ellas.

Trabajamos por un futuro en el que las familias del Ecuador vivan sanas y felices.

Por eso, las consideramos parte de nuestra gran familia, junto a nuestro equipo de trabajo. Asumimos el compromiso de apoyarlas y verlas crecer de manera fuerte y sana, de la mano de nuestra operación. Diseñamos programas de inversión social que fomentan su desarrollo, las acompañan en tiempos difíciles y promueven su recreación, con foco especial en los niños, niñas y adolescentes.



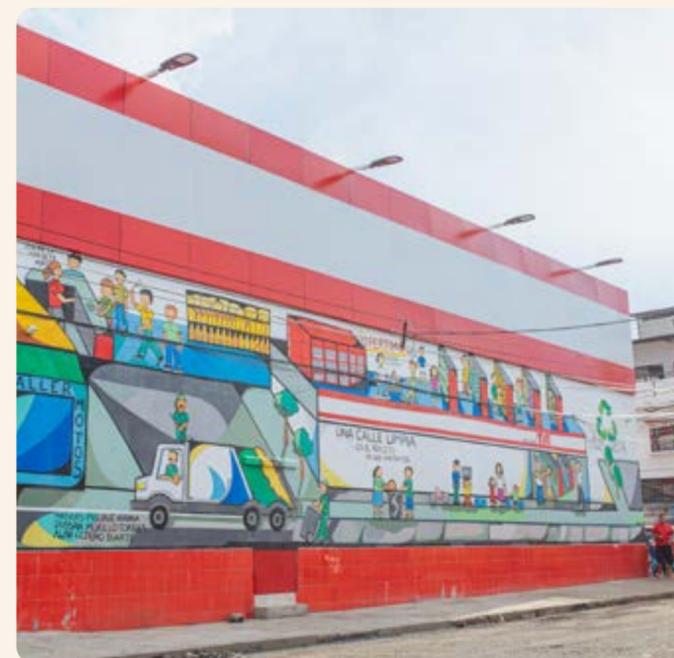
USD
114.399,5
en donaciones



Concursos de dibujo

Realizamos 3 concursos de dibujo en tiendas de Guayaquil y Pedernales para incentivar la participación y el arte en los niños y niñas cercana a las sucursales donde existe mayor inseguridad y presencia de grupos delictivos. Los niños y niñas que participaban debían dibujar un día de compras en Tía. Para generar mayor interacción con la actividad se involucró a los clientes y vecinos para que voten por los dibujos ganadores. Las personas elegidas se llevaron Play Stations 5, bicicletas y computadoras.

+2000
niños y niñas
participantes





Brigadas médicas

Junto al Club Rotario Guayaquil Moderno, durante el 2023 realizamos dos brigadas médicas en los locales Tía Monte Sinaí y Tía San Mateo. Las brigadas médicas estaban compuestas por más de 15 profesionales especializados en medicina general, pediatría y ginecología. Las jornadas ofrecieron chequeos de salud gratuitos a la comunidad cercana. En esta actividades se ofrecieron consultas en el parqueadero de cada una de las tiendas y medicamentos sin costo para atender a las personas que viven cerca.

+370
consultas

+50
voluntarios

Una tarde llena de diversión

Como parte de las actividades con nuestras comunidades cercanas invitamos durante varios fines de semana a niños y niñas de diferentes sectores vulnerables de Guayaquil, para compartir con ellos momentos de esparcimiento en Malecón 2000, insignia de la ciudad.

Participaron niños y niñas de entre 5 a 15 años en compañía de sus padres. Disfrutaron de los juegos mecánicos del parque de atracciones como trencito, carrusel, carros chocones, juegos de video, montaña rusa. Además disfrutaron de una película que fomenta los valores éticos en el cine IMAX y demás atracciones infantiles.

+200
niños y niñas se divertieron
al son de las aventuras del
parque de diversiones

Junto a las familias en emergencias climáticas

Pensando siempre en nuestras comunidades trabajamos con Diario El Universo para difundir medidas preventivas por la temporada del Fenomeno del Niño. Esta comunicación se difundió a través del diario impreso, revistas y comunicación web. Durante la temporada invernal, además, realizamos donaciones a familias afectadas.

USD 21.763,7
donados durante
la temporada invernal



Genios del Universo

Auspiciamos la 17ª edición de Genios El Universo, un concurso intercolegial realizado todos los años por el Diario El Universo. Su objetivo es promover la educación, mediante actividades divertidas y didácticas, llevando a niños y niñas de diferentes instituciones educativas a disfrutar y aprender participando en asignaturas como literatura, reciclaje, básquet, fútbol y teatro.

Genios El Universo cuenta con alianzas estratégicas para el desarrollo del concurso. Este año, la Academia de Artes Integradas CEMBA, representada por su director Roberto Falquez, formó parte de Genios de la Música. Además, la Fundación Honorato Haro y la Ciudad Deportiva Carlos Pérez Perasso fueron sedes de las categorías de básquet y fútbol.

Construcción de la cancha de militares

Reconocemos la importancia del esparcimiento y la actividad física para la salud integral de las personas. Por eso, lideramos la construcción y adecuación de una cancha deportiva en el Fuerte Militar Huancavilca, en la ciudad de Guayaquil. Esta instalación proporciona un espacio dedicado para el disfrute y la recreación, fomentando la camaradería y el bienestar de nuestra comunidad militar.

En estos tiempos desafiantes para el país, fortalecimos nuestra colaboración con las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional para enfrentar juntos los obstáculos que se nos presentan. Esta alianza nos ha permitido unir fuerzas y trabajar por un mejor Ecuador, demostrando que, cuando nos unimos, somos capaces de superar cualquier adversidad.

USD 20.000
invertidos

Aperturas con valor para la comunidad y el planeta

Cuando llegamos a un barrio con una nueva tienda, identificamos cuáles son las necesidades de la comunidad para establecer una relación de buen vecino. En 2023 donamos 35 sillas de ruedas en las siete aperturas de San Mateo (Guayaquil), Echeandía (Bolívar), Llano Grande (Quito), Salinas, San Francisco (Quito), Manta y Monte Sinai. Además en la sucursal de Salinas, en conjunto con el GAD Municipal, se instalaron 6 estaciones de reciclaje en puntos estratégicos para beneficio de los turistas y salinenses.



Creciendo bien

Trabajamos para combatir la desnutrición infantil. Lo hicimos con nuestro programa Creciendo Bien que apoyó a 200 niños y niñas de Atahualpa en Santa Elena y Alausí en la provincia del Chimborazo.

Inicialmente, tuvieron un diagnóstico médico para medir el grado de desnutrición que tenían. Luego, se capacitó a los padres sobre el correcto suministro del alimento terapéutico y sobre cómo llevar una alimentación balanceada para obtener un adecuado desarrollo físico y cognitivo. El programa se llevó a cabo en alianza con la fundación CrezcoNut, para garantizar la eficacia del programa.

En 2023 brindamos información y mensajes claves de nutrición a padres de familia para contribuir a la alimentación saludable de los niños. La campaña se realizó durante el inicio escolar de la región Costa, en la que miles de niños se beneficiaron con esta iniciativa. Sus padres recibieron 10 recetas nutritivas, económicas y deliciosas para compartir en sus casas.

200
infantes de entre 6
meses y 5 años con
diagnóstico médico

46.000
infantes beneficiados
en la campaña de inicio de
clases en la región Costa



ChocolaTía para celebrar la navidad

Más de 63.000 beneficiarios del programa ChocolaTía vivieron una navidad especial en 2023. Esta iniciativa fue creada con el objetivo de alegrar la navidad de niños y niñas de diferentes comunidades en el país.

Cada una de las 206 tiendas alcanzadas por el programa apadrinó a una institución educativa para compartir una jornada llena de risas, diversión, refrigerios navideños, juegos y premios. Brindamos a los estudiantes de los sectores más vulnerables un momento de esparcimiento y alegría a través del verdadero sentido de la Navidad: compartir con los demás.

Los niños y niñas disfrutaron de shows, espectáculos artísticos y también compartieron un rico chocolate, viviendo el espíritu navideño en comunidad. En esta actividad participaron más de 1000 voluntarios que asistieron a las diferentes instituciones educativas.

Sabemos que la magia vive en los corazones de los niños. Por eso pedimos ayuda a las fundaciones que son parte de nuestro programa Compromiso Desperdicio Cero para que los niños que asisten dibujen el verdadero significado de la navidad. Los ganadores pudieron llevar este mensaje a miles de personas en cada canasta navideña que Tía comercializó durante el 2023.

+1000
voluntarios
de nuestros
equipos

+600
niñas y niños dibujaron
el significado de la
navidad

+63.000
beneficiarios de la
ChocolaTía 2023



Planeta
**Inspiramos
el cambio
necesario para
el desarrollo
sostenible**

La buena energía del planeta

En Tía, nos conectamos con la energía positiva del planeta. Nos inspiramos y valoramos los recursos naturales como los ríos, mares, vientos y sol. Capturamos la buena energía de los nutrientes que la tierra nos ofrece, fundamentales para el crecimiento y el desarrollo. Es por ello que nos comprometemos a cuidar el ambiente todos los días, cumpliendo con responsabilidad este deber.

Asumimos el compromiso de cuidar la buena energía del ambiente. Es allí donde encontramos una fuente de inspiración que transformamos en oportunidad para promover un negocio sostenible y resiliente.

Trabajamos para promover el desarrollo sostenible, focalizando nuestras estrategias en la logística para maximizar la eficiencia en el transporte y reducir las emisiones asociadas. Además, hacemos hincapié en el consumo responsable y eficiente de recursos como el agua y la energía en todas nuestras operaciones, con el compromiso asumido de cada persona de nuestro equipo.

En nuestras actividades, gestionamos los materiales desde su abastecimiento hasta su despacho, buscando fomentar la circularidad y reducir progresivamente los residuos. Para ello, diseñamos estrategias que promueven el uso eficiente de insumos y una gestión adecuada al finalizar su ciclo de vida inicial. Promovemos también la reducción del embalaje siempre que sea factible, así como el empleo de materiales que faciliten su reutilización o reciclaje.

Plan de Manejo Ambiental

Nuestra organización cuenta con un Plan de Manejo Ambiental que tiene como objetivo la mitigación de impactos ambientales en nuestras operaciones. Este plan se basa en el seguimiento de indicadores para evaluar nuestro desempeño ambiental, garantizar el cumplimiento de nuestras obligaciones y detectar oportunidades de mejora constante. En su ejecución, nuestra gestión ambiental se enfoca en acciones que abarcan todas las áreas y sectores operativos.

El área de Medio Ambiente se encarga de supervisar y mejorar el cumplimiento del plan en las sucursales y centros de distribución. Esto implica el seguimiento de indicadores, inspecciones presenciales y auditorías para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente. Durante el año 2023, se presentaron 74 informes ambientales y se mantienen 290 permisos ambientales, se aprobaron 175 Registros de Generador de Desechos Peligrosos (RGDP) y se realizaron 20 monitoreos ambientales.

Además, disponemos de un Manual del Sistema de Gestión Ambiental y Social que detalla las acciones para nuestro equipo y grupos de interés. Este manual describe las diversas actividades realizadas dentro de la empresa y establece el compromiso de ejecutarlas dentro de los parámetros de responsabilidad ambiental y desarrollo sostenible.

La Política del sistema de gestión ambiental y social formaliza la implementación del plan y define las responsabilidades para promover la mejora continua a largo plazo en nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.



Envíos eficientes, rápidos y seguros

Una gestión de operaciones y logística responsable es imprescindible por su impacto en diversos aspectos. En primer lugar, la logística es la columna vertebral de nuestra operación. La gestión de inventarios, el correcto almacenamiento de productos y la distribución óptima y a tiempo de la mercadería son elementos fundamentales para el desarrollo de nuestro negocio.

Por otro lado, la adopción de prácticas sustentables en la cadena de suministro contribuye directamente a la reducción de la huella ambiental. Esto no solo responde a las crecientes presiones para revertir el cambio climático, sino que también satisface las demandas de un consumidor cada vez más consciente del ambiente.

Además, la eficiencia en las operaciones logísticas puede traducirse en ahorros significativos a largo plazo. La optimización de rutas de transporte, la gestión eficiente de inventarios y la minimización de residuos no solo disminuyen el impacto en el planeta, sino que también generan ahorros en costos operativos.

La estrategia principal que empleamos para optimizar los recursos en la logística es la planificación de rutas de distribución. Este diseño se ajusta periódicamente en función del volumen de despacho, con el fin de mejorar el uso de la unidad de transporte y la frecuencia de viajes desde los centros de distribución hacia los puntos de venta.

Como parte de nuestras iniciativas para mejorar la eficiencia logística, hemos implementado el uso de mantas térmicas para realizar más viajes en un mismo camión. Gracias a estas logramos mantener la temperatura del camión sin tener afectaciones al momento de la descarga de mercadería, lo cual también contribuye a mejorar la calidad del producto. Además, comenzamos un proyecto piloto de entrega en doble nivel para aprovechar al máximo la capacidad de carga de nuestros vehículos. Los primeros resultados muestran un potencial de reducción del 50% en la cantidad de viajes necesarios.

El total de nuestra flota de transporte permanente está equipada con sistemas de geolocalización y monitoreo satelital para supervisar en tiempo real el cumplimiento de las rutas, asegurando así la puntualidad en las entregas a los puntos de venta y detectando cualquier eventualidad o irregularidad. Además, las unidades de transporte que utilizamos para el traslado de mercancías refrigeradas están equipadas con sistemas de monitoreo de temperatura, lo que nos permite mantener la cadena de frío y garantizar la seguridad de los productos alimenticios.

Gestionar operaciones y logística sustentables no solo es una responsabilidad sino también una estrategia que aborda las preocupaciones ambientales, genera ahorros operativos y mejora la percepción del consumidor.



Nuestra operación logística

1



Abastecimiento

Entrega de los productos en los centros de distribución a cargo de la empresa proveedora.



2

Almacenamiento

Contamos con 2 Centros de almacenamiento y distribución donde recibimos, preparamos y despachamos la mercadería a las tiendas y clientes.



3

Distribución

Envíos de mercadería a las tiendas a través de nuestra flota tercerizada compuesta por 155 vehículos. Nos aseguramos de hacerlo de la forma más eficiente con el diseño de rutas de entregas rápidas y cercanas.



4

Delivery

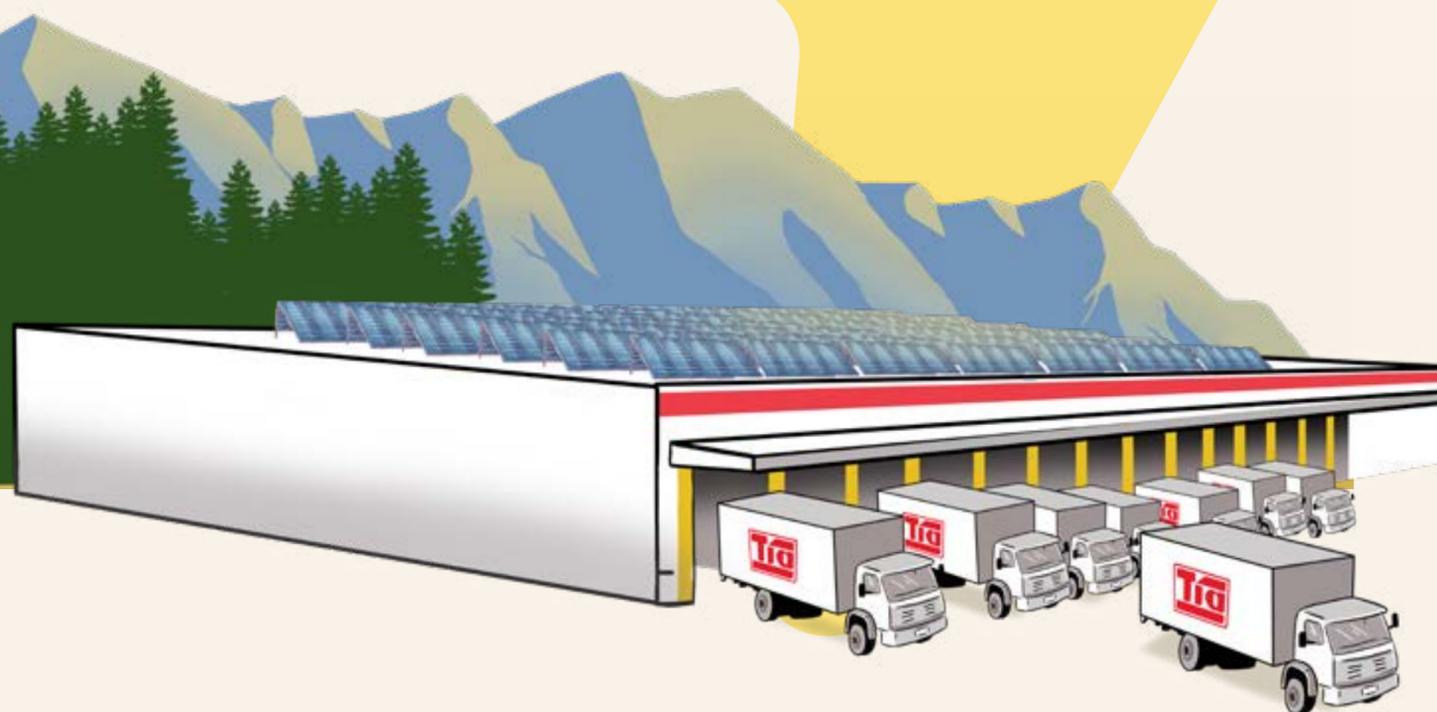
Se organiza junto al departamento de logística de e-commerce y los couriers que recolectan y entregan el pedido.

Métodos de envío:

- **Venta en verde:** recepción y entrega a cliente con el mismo proveedor logístico.
- **Drop shipping:** entrega a cargo del proveedor con el que se pacta la compra.
- **Cross Docking:** el producto ingresa a nuestra bodega de manera transitoria y se despacha sin almacenarse.
- **Entrega Tía:** uso de logística propia para envío de productos almacenados en bodega.



Energía natural



Llegar con los productos a nuestras tiendas y clientes en cada punto del Ecuador requiere de la mejor energía. Por eso, en Tía buscamos la manera de alimentar nuestras operaciones con fuentes de energía limpias y renovables.

Como parte de nuestro compromiso con el cuidado del ambiente, en 2023 inauguramos la planta fotovoltaica del Centro Regional de Distribución de Calacalí. Esta planta es la primera de su tipo instalada en el sistema de distribución de la Empresa Eléctrica de Quito, un hito que marca un antes y un después en nuestra contribución al desarrollo sostenible del país.

Las operaciones en el Centro Regional de Distribución de Calacalí nos permiten llegar a 31 ciudades del país, atendiendo a 80 sucursales y miles de hogares ecuatorianos. Es allí, donde decidimos realizar esta inversión estratégica que permitirá cubrir el 95% de la demanda de energía actual de la bodega a través del parque solar.

Este proyecto de alta tecnología cuenta con más de 1900 paneles solares que cubren un área de 5000 m² en la cubierta de la bodega. La energía producida a través de la planta fotovoltaica permitirá disminuir el impacto ambiental de toda la operación, al evitar la emisión de más de 800 toneladas de dióxido de carbono por año.

La planta de Calacalí es una muestra de cómo podemos capitalizar las oportunidades de una economía más verde y sostenible en el Ecuador. La inversión inicial fue cerca de un millón de dólares, pero ahorraremos USD 115.000 por año por la generación de energía solar que reemplazará a la energía eléctrica de red. A los ocho años del lanzamiento lograremos el retorno de la inversión.



La producción de energía solar es una oportunidad para diversificar y enriquecer la matriz energética del país, impulsando el desarrollo sostenible del Ecuador.

1972
paneles solares

5000 m²
de la cubierta de la bodega

678,8 MWh
energía generada en 2023

25 años
vida útil

804 tCO₂
emisiones anuales evitadas

8 años
retorno de la inversión



Uso de energía en tiendas

Diseñamos estrategias para medir y utilizar la energía de manera eficiente y responsable. Nuestros locales, oficinas, centros de distribución y bodegas funcionan con energía eléctrica, que proviene de la quema de combustibles fósiles. Por eso, implementamos proyectos e iniciativas que promueven su uso eficiente para fomentar la disminución de energía eléctrica y, por consiguiente, mitigar nuestro impacto en el planeta.

En 2023 finalizamos el proyecto de unificación de todas las heladeras de nuestras tiendas por modelos que reducen el consumo de energía eléctrica. Además, siguió en marcha la iniciativa de mejorar las puertas de los refrigeradores para evitar que queden abiertas y optimizar el uso de los recursos.

Instalamos controladores de aires acondicionados con modelos de alta eficiencia con menor impacto ambiental. Por otro lado, estamos implementando sensores de movimientos de luz para evitar usos indebidos. Finalmente, llevamos adelante un piloto de analizadores de red que permitirá monitorear y prender dispositivos eléctricos según la afluencia a tienda.

Nuestra iniciativa La Hora Silenciosa, que forma parte del programa de Tiendas inclusivas, además de tener una contribución social positiva, disminuye nuestro impacto en el ambiente. Al bajar las luces durante una hora en todas las tiendas, para promover una experiencia segura para las personas con Trastornos del Espectro Autista (TEA), hemos disminuido el consumo de luz, equivalente a 10,34 tCO₂ mensuales.



10,34 tCO₂
mensuales
disminuidas por
La Hora Silenciosa

550.163,6 kWh
reducción del consumo
energético por iniciativas
de eficiencia

Desempeño energético

79.042.463,5 kWh
consumo de electricidad

284.552.868,6 MJ
consumo total de energía eléctrica
dentro de la organización



Al cuidado del agua

El agua es un recurso fundamental para la economía y salud de un país. Interviene tanto en la agricultura como en las industrias, así como en la higiene y la alimentación de las personas. Por eso, requiere de un uso responsable. Nuestro compromiso comienza con el monitoreo mensual del consumo de agua en cada sucursal y en actuar rápidamente ante cualquier irregularidad, para evitar gastos innecesarios.

El departamento de Mantenimiento realiza inspecciones regulares para controlar fugas y verificar los accesorios que regulan su uso. Cada sucursal cuenta con dispositivos ahorradores tales como llaves con pulsadores para disminuir el flujo de agua y dispositivos sanitarios que regulan su uso. En 2023 las 5 nuevas sucursales de Tía contaron con estos dispositivos de ahorro y control.

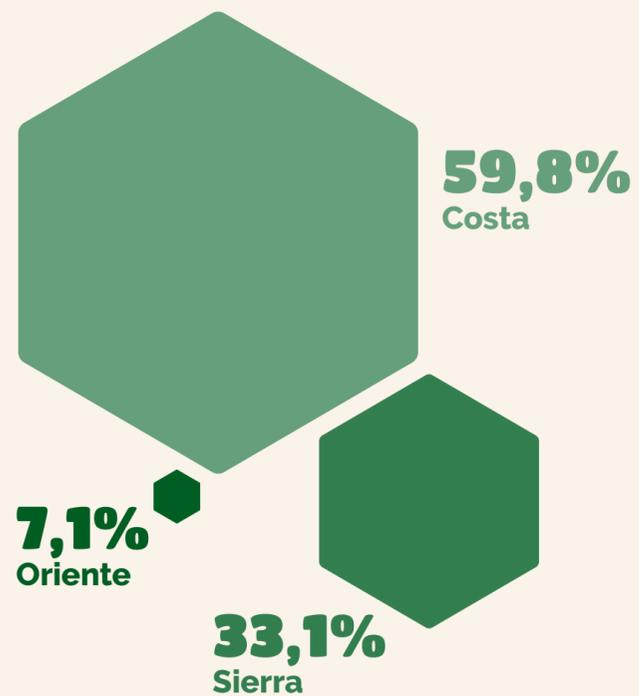
Contribuimos al cuidado del agua a través de dispositivos que permiten controlar su uso e identificar oportunidades de ahorro.

Empleamos el agua en actividades cotidianas como baños, alimentación, limpieza del entorno y en áreas de bajas temperaturas. El suministro del recurso proviene de ríos, procesado por entidades públicas y privadas en instalaciones de tratamiento de agua potable. Este proceso busca satisfacer las necesidades de las ciudades a nivel nacional al distribuir el agua tratada.

El vertido del agua es canalizado hacia plantas de tratamiento de agua residual a través de conductos comunes, donde se somete a procesos de tratamiento antes de retornar a los ríos, completando así su ciclo natural.

Consumo de agua potable por región

5,41 megalitros
consumo total 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 11,1% de las sucursales pagan una tarifa básica por consumo de agua, y no poseen una medición mensual.



Planta de tratamiento de aguas residuales

El Centro Nacional de Distribución y nuestro local de Vía a la Costa cuentan con una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales. Esta planta elimina contaminantes del agua utilizada en la tienda, ajustándose a las normas establecidas. La sucursal se encuentra ubicada en una zona protegida por el medio ambiente y no cuenta con sistema de alcantarillado público. El proceso abarca la purificación de residuos líquidos y sólidos mediante etapas de segregación, pretratamiento, tratamiento secundario y desinfección del efluente.

El flujo de aguas residuales sigue un recorrido por gravedad hasta una cámara de bombeo, donde una rejilla retiene los sólidos grandes. Luego se dirige a una segunda cámara para ingresar al reactor de lodos activados. Este sistema incluye un reactor de aireación, un sedimentador secundario y un mecanismo de bombeo para el retorno del lodo. En el reactor aeróbico, el agua residual se oxida bioquímicamente, convirtiendo los componentes biodegradables en energía, masa celular, agua y dióxido de carbono.

La mezcla resultante de agua residual y lodo activado, conocida como licor mezclado, se dirige al decantador secundario mediante interconexión y diferencia de niveles. El sedimentador secundario, en tercera cámara, separa el lodo activado y el agua residual tratada mediante sedimentación por gravedad. El lodo concentrado se recircula parcialmente al tanque de aireación de la segunda cámara, y la diferencia se extrae según sea necesario.



El agua residual tratada fluye desde los vertederos del sedimentador secundario en la tercera cámara hacia un tanque de ozonización. Posteriormente, se bombea hacia un filtro de arena antes de descargarla en el sistema de aguas residuales dentro de la tienda Tía en Vía a la Costa.



Innovar para ahorrar

En Tía, la innovación es un pilar fundamental para garantizar un uso eficiente del agua y generar ahorros de este recurso. En nuestras tiendas, hemos implementado tecnologías de vanguardia como el *nanocleaner*, un dispositivo que consume considerablemente menos agua en comparación con métodos tradicionales de limpieza. Además, hemos instalado canillas presmáticas equipadas con sensores en todas nuestras sucursales y centros de distribución, lo que nos permite controlar y reducir el desperdicio de agua al máximo.

En nuestro Centro de Distribución Lomas de Sargentillo, hemos llevado la innovación un paso más allá al diseñar un proceso de reutilización del agua. Implementamos un sistema que recicla el agua utilizada para limpiar gavetas, asegurando que cada gota sea aprovechada al máximo. Este sistema de reutilización nos permite conservar el recurso hídrico y reducir nuestros costos operativos, al tiempo que mantenemos los más altos estándares de higiene y limpieza en nuestras instalaciones.

Hacia un uso circular de materiales

Para asegurar que los productos lleguen en óptimas condiciones a los hogares de nuestros clientes, necesitamos emplear una cantidad significativa de materiales, tales como plástico, cartón y pallets, tanto en el proceso logístico de distribución como en su comercialización.

Con el propósito de minimizar este impacto ambiental, hemos adoptado un enfoque centrado en la circularidad, basado en el uso eficiente de los materiales, la gestión adecuada de los desechos y la valorización de los recursos para reintegrarlos al ciclo productivo.

Incorporamos procesos de circularidad en la gestión de los materiales para reducir los desechos y aprovechar su buena energía.

Nuestra gestión de materiales abarca la recolección, clasificación y transporte de elementos como plástico y cartón desde los puntos de venta hasta los centros de distribución. Además, incluimos la madera que segregamos

en nuestro flujo logístico. Posteriormente, los materiales se separan según su naturaleza y su potencial de reutilización o reciclado. Por último, se almacenan y comercializan con la supervisión de un gestor ambiental debidamente autorizado.

En lo que respecta a los productos alimenticios, nos enfocamos en generar un impacto social positivo. A través de nuestro programa Compromiso Desperdicio Cero, nos esforzamos por reducir la cantidad de alimentos desperdiciados y asegurarnos de que aquellos excedentes sean distribuidos entre quienes más los necesitan, tal como se detalla en el capítulo dedicado a la Comunidad.

	PESO O VOLUMEN TOTAL
Materiales no renovables usados para producir y envasar productos y servicios	
Plástico*	151.601 Kg
Materiales renovables usados para producir y envasar productos y servicios	
Agua*	8879 m ³

*Utilizados en el proceso productivo de carnes.

Iniciativas de recuperación y reducción de materiales

Durante el 2023, en Tía nos dedicamos activamente a proyectos de recuperación y reducción del uso de materiales en nuestras operaciones. Una de nuestras iniciativas clave fue la prolongación de la vida útil de los pallets de madera, indispensables para el transporte de mercancías. Implementamos la reparación de pallets en nuestras operaciones, evitando así que se conviertan en residuos y permitiendo que continúen siendo un recurso funcional.

Además, dimos un paso importante al introducir unidades logísticas de roll container adecuadas. Estas unidades están diseñadas específicamente para reducir el uso de stretch film en el despacho de productos no refrigerados. Esta medida no solo nos ayuda a minimizar nuestro impacto ambiental, sino que también optimiza nuestros procesos logísticos.

Por último, realizamos una inversión significativa en equipamiento para nuestra planta de producción de productos cárnicos. Este equipamiento nos permitió cambiar el tipo de empaque utilizado a bandejas termoformadas, lo que no solo mejoró el tiempo de vida útil de los productos, sino que también redujo considerablemente la cantidad de plástico generado en nuestras operaciones.



103,16 t
de plástico reducidas por adecuación de equipamiento logístico

22,98 t
de plástico reducido por nuevo empaque de carnes

22.715
pallets reparados

Gestión de residuos

Gestionamos de manera adecuada todos los recursos que no podemos reducir ni recuperar. Para la gestión de los residuos generados por los procesos logísticos, disponemos de un sistema de control basado en bitácoras de registros en donde se evalúa constantemente que todos los protocolos se implementan de manera correcta.

Para el plástico, cartón y madera se realiza la gestión de salida con un gestor ambiental autorizado. El proveedor emite un certificado de disposición final de los residuos entregados.

Las muestras de cárnicos empleadas en los análisis de laboratorio, como parte de nuestro sistema de control y seguridad alimentaria, transitan por una etapa de desestabilización para

volverlas seguras antes de ser entregadas a un gestor ambiental. Los desechos generados por alimentos en mal estado son gestionados por un tercero y utilizados para compostaje.

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, 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.

97%
residuos
recuperados

3%
residuos destinados
a eliminación

6705 t
total de residuos
generados

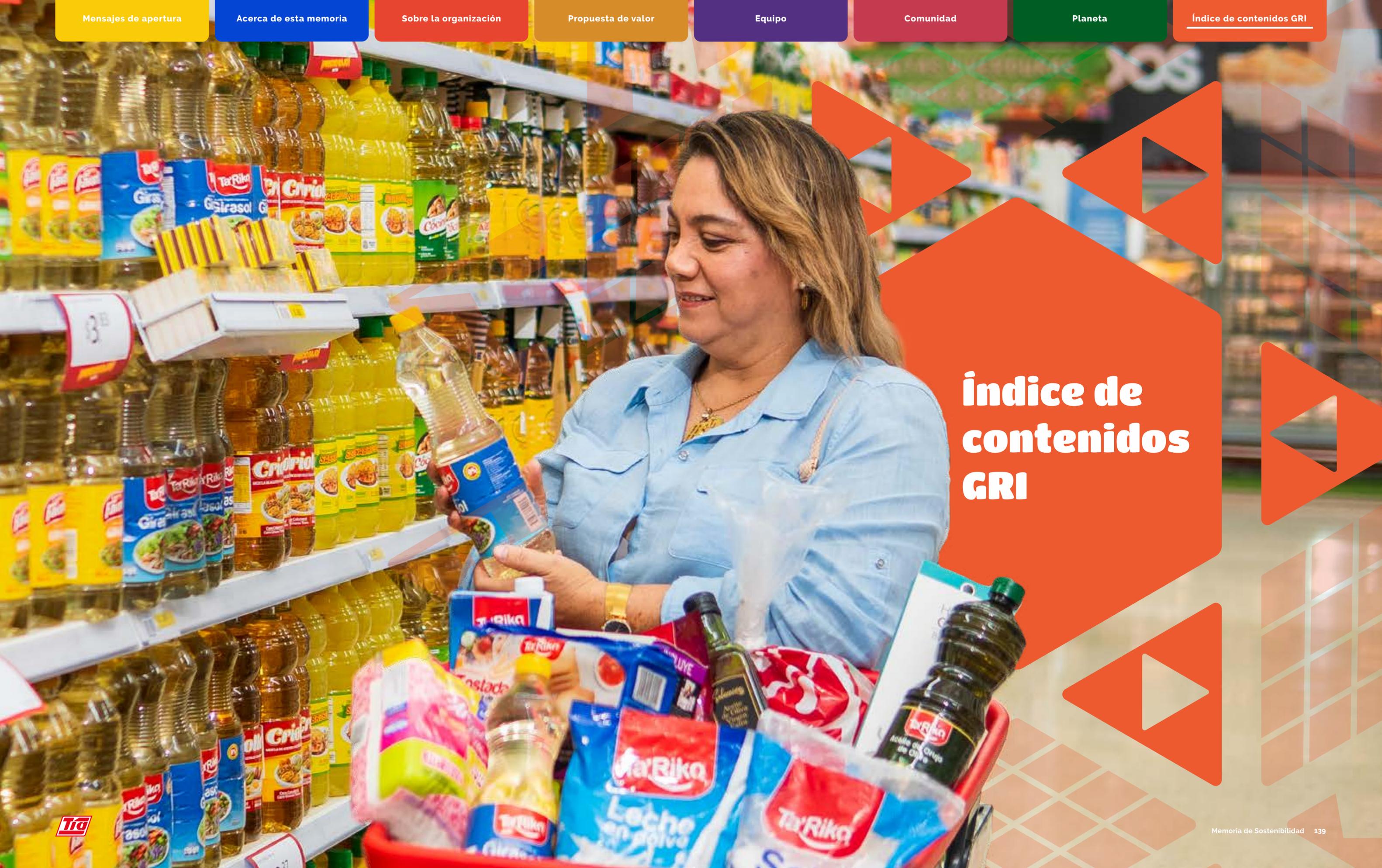


RESIDUOS POR COMPOSICIÓN (t)	RESIDUOS GENERADOS	NO DESTINADOS A ELIMINACIÓN	DESTINADOS A ELIMINACIÓN
Cartón	3386,6	3386,6	
Plástico	2433,1	2433,1	
Madera	301,2	270,2	31
Aserrín	5,1	5,1	
Restos alimentos animales	489,6	440,7	48,9
Desechos vegetales	41,9		41,9
Desechos peligrosos	7636,3		7636,3
Desechos no peligrosos	1		1
TOTAL	6705,7	6535,6	170

RESIDUOS NO DESTINADOS A ELIMINACIÓN (t)	EN LAS INSTALACIONES	FUERA DE LAS INSTALACIONES	TOTAL
Residuos no peligrosos			
Preparación para la reutilización	270,2		270,2
Reciclado		5819,6	5819,6
Otras operaciones de valorización		445,8	445,8
TOTAL	270,2	6265,4	6535,6

RESIDUOS DESTINADOS A ELIMINACIÓN (t)	FUERA DE LAS INSTALACIONES	TOTAL
Residuos peligrosos		
Incineración sin recuperación energética	7636,3	7636,3
TOTAL	7636,3	7636,3
Residuos no peligrosos		
TOTAL	0	0





Índice de contenidos GRI

Índice de contenidos GRI

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 2023.

GRI 1 usado

GRI 1: Fundamentos 2021.

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			8
	2-2 Entidades incluidas en el reporte de sustentabilidad de la organización			9
	2-3 Período de reporte, frecuencia y punto de contacto			8
	2-4 Actualización de la información			8
	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			17-21
	2-7 Empleo			68-69
	2-8 Personas que trabajan en la organización y no son empleadas			69
Gobernanza				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura y composición de la gobernanza			34, 36
	2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno			34
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno			36

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-12 Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos			36
	2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos			36
	2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad			34
	2-15 Conflictos de interés			37
	2-16 Comunicación de preocupaciones críticas			34
	2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno			34
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	El Director Principal evalúa el desempeño del Directorio. Además, el Grupo GDN realiza evaluaciones de desempeño a los Directorios de cada país, utilizando la misma metodología de evaluación.		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-19 Políticas de remuneración	No contamos con una política de remuneración documentada. Sin embargo, para establecer los sueldos a empleados y directores realizamos un análisis de equidad interna y externa. La equidad interna es el análisis que realizamos en Tía para garantizar la ecuanimidad de sueldos y la externa es un estudio de sueldos de mercado para garantizar remuneraciones competitivas. La construcción y actualización de descriptores de cargos es un insumo importante en el que trabajamos continuamente para una correcta valoración.		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Para determinar la remuneración, en primer lugar tenemos en cuenta el descriptor del cargo. En caso de cargos nuevos se realiza la creación del perfil y, en los cargos ya existentes, se actualiza en caso de ser necesario. Seguidamente, realizamos la valoración del cargo en función del perfil. Finalmente, realizamos el análisis de equidad interna y externa.		
	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			30-31, 37-39
	2-24 Incorporación de compromisos			37, 38, 40, 41
	2-25 Procesos para remediar impactos negativos			40-41
	2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes			39
	2-27 Cumplimiento de leyes y reglamentos	En 2023, Tía tuvo cuatro casos significativos de incumplimiento de los cuales tres recibieron multas. La primera fue una sanción por incumplimiento de pago de horario nocturno en una inspección en un Centro de Distribución. La segunda fue por el incumplimiento del artículo C-3 de la Ordenanza de los Desechos Sólidos No Peligrosos generados en el Cantón Guayaquil. Y, la tercera se presentó por no comparecencia a audiencia en inspección de trabajo. El valor monetario de las sanciones fue de USD 1900.		
	2-28 Asociaciones de miembros			29

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
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 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso para determinar temas materiales			10-13
	3-2 Lista de temas materiales			13
TEMA MATERIAL: GESTIÓN Y DESARROLLO DE TALENTOS				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		8	67-81
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		8	71
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		8	73

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
401-3 Permiso parental		2023	8, 10	
	Personas con derecho a la licencia parental	8475		
	Mujeres	3628		
	Varones	4847		
	Empleados que tomaron la licencia parental	512		
	Mujeres	241		
	Varones	271		
	Empleados que retomaron post licencia parental	512		
	Mujeres	241		
	Varones	271		
	Personas que regresaron al trabajo después del permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	237		
	Mujeres	109		
	Varones	128		
Tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados	92%			
Mujeres	45%			
Varones	47%			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado		8	78
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		8	71, 78-80
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		8	81
TEMA MATERIAL: CALIDAD DE VIDA DE NUESTRA GENTE				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		3	88-95
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo		3	92-93
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		3	92-93
	403-3 Servicios de salud en el trabajo		3	90-91
	403-4 Participación de los colaboradores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		3	94
	403-5 Formación de colaboradores sobre salud y seguridad en el trabajo		3	91
	403-6 Fomento de la salud de los colaboradores		3	90-91

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales		3	90-93
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	<p>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.</p> <p>Número 8920</p> <p>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.</p> <p>Número 8920</p> <p>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.</p> <p>Número 8595</p>	3	
403-9	Lesiones por accidente laboral		3	93
403-10	Dolencias y enfermedades laborales		3	93

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
TEMA MATERIAL: DIVERSIDAD E INCLUSIÓN				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		8, 10	84-87
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados		8, 10	36, 85
	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	52-59, 82-83
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		9	53
TEMA MATERIAL: EXPERIENCIA DEL CLIENTE				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		9	48-51
TEMA MATERIAL: PRODUCTOS DE CALIDAD, SEGUROS Y ACCESIBLES				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		9, 12	44-47

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
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	45
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		9	45
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		12	45
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	En noviembre de 2023 se realizó una audiencia para justificar la ausencia de la notificación sanitaria de un producto antibacterial en Plaza Tía La Joya, a partir de la cual se realizó la subsanación correspondiente. Además, durante el periodo se realizaron tres procesos en la Defensoría del Pueblo, con advertencias y recomendaciones para Tía. Se han cumplido conforme a lo indicado por la Defensoría, quedando concluidas. En 2023, no obtuvimos casos de incumplimiento de normativas que den lugar a multas o sanciones.	12	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		12	45

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
TEMA MATERIAL: DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		8	98-115
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		8	99
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos		8	30, 31, 99
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		8, 9, 10, 17	100-115
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Durante el periodo 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	26-27
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido		8, 9	27
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Durante el periodo de la Memoria, no se han realizado evaluaciones de las implicancias financieras derivadas del cambio climático.	8, 9	
	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 14.794.860,22 de los cuales se pagaron USD 3.294.656,22 correspondiente a 70 personas jubiladas.	8, 9	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Durante el período de la Memoria, no hemos recibido asistencia financiera del gobierno.	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	60-63
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		8	61
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	Durante el período de la Memoria, no se han implementado procesos de evaluación y filtro por criterios ambientales.	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 han evaluado la cantidad de nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo a criterios sociales. Para la 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	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
TEMA MATERIAL: USO EFICIENTE DE RECURSOS				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		13	124-133
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización		13	129
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	Para el período de la Memoria, no se ha registrado este indicador.	13	
	302-3 Intensidad energética	Durante el período de la Memoria, no contamos con información suficiente para contestar este indicador.	13	
	302-4 Reducción del consumo energético		13	128
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Durante el período de la Memoria, no se han realizado iniciativas que permitieran la 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	130
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua		13	133, 130
	303-3 Extracción de agua		13	130
	303-4 Vertido de agua		13	130, 132
	303-5 Consumo de agua		13	130

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		13	134
	301-2 Insumos reciclados utilizados		13	135
	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	120-123
TEMA MATERIAL: GESTIÓN DE RESIDUOS				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		13	134-137
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos		13	136
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos		13	134- 136
	306-3 Residuos generados		13	137
	306-4 Residuos no destinados a eliminación		13	137
	306-5 Residuos destinados a eliminación		13	137

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
TEMA MATERIAL: DESPERDICIO DE ALIMENTOS				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		13	101-103
TEMA MATERIAL: ÉTICA E INTEGRIDAD				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		12	37-41
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		12	37
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Durante el período de la Memoria, no se han realizado instancias de formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	12	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En 2023 se identificaron 30 casos potenciales de corrupción, 10 por hurto de productos y 20 por hurto realizados dentro de los puntos de venta (POS) y caja central. Todos los casos, gracias a los procesos de auditorías internas, pudieron prevenirse de forma adecuada y ninguno evolucionó a instancia judicial.	12	

Agradecimientos

Esta Memoria no hubiese sido posible sin la colaboración y el esfuerzo de los referentes de las diversas áreas: Heidi Cabrera, Gabriela Castro, Cesar Cedeño, Ivanna Chiriguaya, Isabel Correa, Andrea Herrería, Alfonso Moreno, Cristina Navas, Paola Ñaupari, Isabel Ponguillo, Telmo Salazar, Yohanni Sam, Fernando Samudio, Paula Sotomayor, Diana Suárez, Francisco Vásquez, Jorge Zamora, Christopher Moscoso y Alanny Arellano que participaron voluntariamente en la recopilación de la información.

Asesoramiento técnico, contenidos y diseño

done! Empresa  Certificada





Tia

síguenos



tia.com.ec