

Tiā

Memoria de Sostenibilidad 2024

Calidad que
se siente,
compromiso
que se ve



Calidad que se siente

IRA SOBRE LA ORGANIZACIÓN



Conexiones que transforman

IRA COMUNIDAD



Compromiso que se ve

IRA PROPUESTA DE VALOR



Responsabilidad que nos mueve

IRA PLANETA



Calidez que hace la diferencia

IRA EQUIPO



Tabla de indicadores

IRA INDICADORES



Nuestra Calidad y Compromiso: La respuesta a cada desafío

En un 2024 especialmente desafiante para Ecuador, en Tía reafirmamos nuestra esencia: somos un negocio resiliente que, más allá de las circunstancias, se mantiene firme y se adapta a los desafíos. Esto lo hacemos para que, en cada elección de nuestros clientes, se sienta la calidad de nuestros productos y se vea el compromiso que tenemos con cada uno de ellos.

No cabe duda de que el cambio climático nos puso una gran prueba, la escasez de lluvias y los prolongados apagones, impactó fuertemente la economía nacional. Sin embargo, nuestros proyectos estratégicos rindieron frutos: logramos generar nuestra propia energía con la planta fotovoltaica de Calacalí, produciendo más de 700.000 kWh de energía limpia, lo que equivale a 1.500 barriles de petróleo. Esto nos permitió mantener nuestras operaciones para que las familias continuaran adquiriendo productos esenciales a precios accesibles.

Asimismo, en un entorno afectado por la inseguridad, redoblamos nuestro compromiso con los más de 227.000 clientes que nos visitan cada día y a los más de 9.000 colaboradores que forman parte de nuestro equipo. Incorporamos tecnología de vigilancia avanzada, reforzamos protocolos de seguridad y brindamos apoyo emocional a nuestros equipos mediante charlas, consultas individuales y espacios de contención. Esto refleja nuestra visión de la calidad: apoyar y respaldar a quienes nos eligen.

Reconocemos que nuestro éxito es el resultado directo del esfuerzo y responsabilidad de cada uno de nuestros colaboradores. Son ellos quienes, con su compromiso diario, hacen posible que la calidad de Tía se sienta en cada rincón del país. Nos enorgullece ser una marca empleadora sólida, que no solo genera miles de puestos de trabajo, sino que también aporta activamente al crecimiento y desarrollo profesional de cada miembro de nuestra familia Tía.

Este informe es una invitación a mirar más allá de los números, a entender cómo, desde cada acción, Tía contribuye a construir un Ecuador más justo, más humano y más sostenible. Podría extenderme en este mensaje, pero los invito a leer cada capítulo donde se puede sentir la calidad de nuestra operación, evidenciar el compromiso diario de miles de colaboradores y reconocer el apoyo de nuestros clientes hacia una marca honesta.

Gracias por confiar en Tía, elegirnos cada día y ser parte de nuestra historia.

Atentamente,

Luis Reyes Portocarrero

Director Principal
Tía S.A.



Inversión para impulsar el desarrollo: **Compromiso, Resiliencia y Orgullo Ecuatoriano**

En estas páginas, queremos compartir con ustedes mucho más que cifras y acciones. Queremos contarles una historia de compromiso y esfuerzo. Es la historia de cómo, en un año desafiante como el 2024, nuestra operación en Ecuador volvió a demostrar por qué es un verdadero orgullo para todo el Grupo, aportando activamente al desarrollo socioeconómico del país.

A lo largo del año, nuestra operación en Ecuador ha enfrentado retos importantes: un contexto económico complejo, una crisis energética e inseguridad en comunidades vulnerables. Sin embargo, gracias al trabajo incansable de cada persona que forma parte de esta gran familia, salimos adelante con fuerza, agilidad y el mismo propósito que nos guía: *mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus comunidades, a través de experiencias relevantes con marcas honestas.*

En un contexto desafiante, seguimos invirtiendo en mejorar la experiencia de nuestros clientes, con la innovación siempre al frente. Desde la apertura de nuevas tiendas, que nos permitió llegar a más personas con nuestra oferta accesible y de calidad, hasta el uso de inteligencia artificial para desarrollar soluciones que nos hacen más competitivos y eficientes.

También apostamos nuevamente por el comercio local: el 92% de las compras de Tía se realizaron a proveedores locales, con una inversión de más de

106 millones de dólares en PyMEs. Esto se traduce en un sólido apoyo a la economía regional y un claro dinamismo para el ecosistema emprendedor ecuatoriano. Además, nuestro compromiso social se fortalece al apoyar a las comunidades que más lo necesitan, entregando más de 488.000 productos a través de nuestro programa “Compromiso Desperdicio Cero” generando un gran impacto económico, social y ambiental.

Nuestra visión con las comunidades es clara: estar presentes donde la ayuda es más urgente, ofreciendo no solo asistencia material, sino también el mensaje de que nadie está solo, especialmente niños, ancianos y personas en situaciones de vulnerabilidad. Es nuestra forma de retribuir a la sociedad por escoger a Tía como su supermercado de confianza.

Nos emociona compartir con ustedes los logros de 2024, pero más aún, continuar nuestro compromiso con la mejora continua, la sostenibilidad, responsabilidad social y con el desarrollo de nuestro querido Ecuador.



Gracias por confiar en nosotros, especialmente a quienes día a día hacen de Tía una marca cercana, cálida y profundamente humana.

Con orgullo,

Francisco de Narváez Steuer

Chairman
Grupo De Narváez

Lineamientos de la **Memoria**

Presentamos con orgullo nuestra 11ª Memoria de Sostenibilidad, reafirmando nuestro compromiso con la transparencia y la responsabilidad en la gestión de nuestros impactos económicos, sociales y ambientales a nuestros grupos de interés.

El presente informe ha sido 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.

Sus resultados alcanzan al período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2024, y abarca a la totalidad de las operaciones de Tiendas Industriales Asociadas Tía S.A., cuya casa matriz se encuentra ubicada en Chimborazo 217 y Luque, Guayaquil.

Hemos establecido un ciclo de elaboración de Memorias anual, con la última publicada en 2023. En este período no hubo cambios significativos que afecten la comparación con años anteriores. En caso de querer realizar consultas o compartir su opinión sobre la información de este reporte, puede escribirnos a memoria.sostenibilidad@tia.com.ec



Los grupos de interés de la **organización**

Mantenemos una comunicación abierta y transparente con nuestros grupos de interés para entender sus expectativas y gestionar de forma estratégica nuestros impactos.

A través del diálogo y la colaboración, identificamos efectos reales y potenciales de nuestras actividades, lo que nos permite actuar para minimizar los negativos y potenciar los positivos.

La siguiente tabla presenta los grupos de interés clave y sus canales de participación. La encuesta de materialidad es nuestra principal herramienta para conocer los impactos más relevantes, mientras que esta Memoria muestra cómo los gestionamos de forma coherente en el tiempo.

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

ONG'S, 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.

Análisis de doble materialidad

En 2024 actualizamos el análisis de doble materialidad para definir los contenidos de esta Memoria, alineándose con los estándares de GRI y las nuevas normativas internacionales como la CSRD de la Unión Europea.

Incorporamos la perspectiva financiera para identificar tanto nuestros impactos en el entorno como los riesgos de sostenibilidad que podrían afectar el desempeño de la organización. El proceso incluyó cinco etapas:

1 Análisis del contexto

Comenzamos analizando el contexto de la organización, su cadena de valor, el marco regulatorio y los grupos de interés clave: clientes, equipo Tía, comunidad, proveedores y accionistas. Consideramos también los hallazgos de la Memoria 2023 y el estudio de Prófitas sobre la evolución macroeconómica de Ecuador en 2024 y su impacto en los hábitos de consumo.

2 Identificación de temas materiales

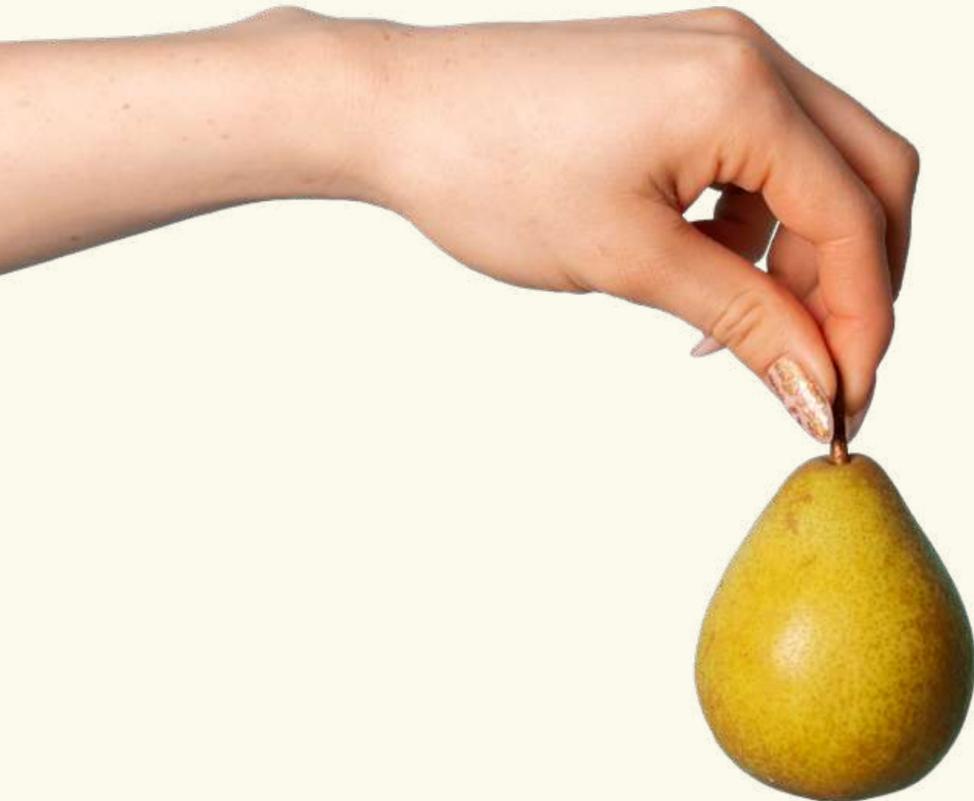
Para identificar los temas económicos, sociales y ambientales más relevantes, analizamos los indicadores SASB para Retail y Supermercados, nuestra estrategia de sustentabilidad y un benchmark sectorial regional e internacional. Contrastamos estos hallazgos con los temas materiales de 2023 y seleccionamos 15 impactos y riesgos clave, validados por la Dirección de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad.

3 Evaluación de los grupos de interés

Evaluamos los temas materiales con nuestros grupos de interés a través de una encuesta dirigida a clientes, colaboradores, comunidad y proveedores. Cada participante calificó el nivel de impacto ambiental, social y económico de los temas, y pudo sugerir otros que considerara relevantes.

594
respuestas totales

15
impactos y riesgos clave identificados



4

Priorización del mundo inversor

Aplicamos una encuesta al Grupo De Narváez, nuestro grupo accionista, para evaluar la materialidad financiera, calificando aspectos ESG según su potencial impacto en el desempeño financiero. También se incluyó un espacio para sugerencias de nuevos temas de sostenibilidad.

5

Conclusiones y matriz de materialidad

Combinamos los resultados de ambas encuestas en una matriz de materialidad que integra el impacto y el riesgo financiero, permitiéndonos identificar temas estratégicos, prioritarios y emergentes en sostenibilidad.

(+) Impacto

Materialidad de impacto
Grupos de interés



Materialidad financiera
Accionistas

(+) Riesgos

Ejes de El Efecto Tía

- Propuesta de valor
- Gobernanza
- Planeta
- Comunidad
- Equipo

Lista de temas materiales

- Prioritarios
- Relevantes
- Emergentes

Calidad que se siente

Cada día trabajamos para que quienes nos eligen vivan el compromiso y la calidad que definen la experiencia Tía. Así lo hemos hecho desde hace más de 60 años, cuando abrimos nuestra primera tienda. Y lo reafirmamos hoy en las 258 tiendas que dan la bienvenida a nuestros clientes en 113 ciudades de 22 provincias del país.

A través de una innovadora estrategia comercial, la calidad es primordial en cada contacto de venta tanto en tiendas físicas y virtuales. En todos nuestros canales, brindamos una extensa variedad de productos y servicios que abarcan alimentos, bebidas, vestimenta, higiene, ferretería, juguetes, hogar, muebles, electrodomésticos, cosméticos y mucho más, siempre con precios pensados en cuidar la economía de los hogares ecuatorianos.

Llevamos calidad y cercanía a las más de 227.000 personas que nos eligen a diario.

En Tía, nuestro entusiasmo por la ciudadanía responsable se traduce en una calidad que va más allá de la oferta comercial. Nos comprometemos a generar oportunidades laborales crecientes, impulsar el desarrollo regional mediante un crecimiento compartido, apoyar el progreso comunitario, dinamizar nuestros barrios y cuidar el medio ambiente. Este conjunto de acciones positivas es lo que denominamos **El Efecto Tía**.



Ecosistema de ventas



Queremos que comprar sea fácil y agradable para todos nuestros clientes. Por eso, combinamos la calidez de nuestras tiendas con la comodidad del mundo virtual, integrando tecnología para estar cada vez más cerca de ti, en el momento y lugar que prefieras.

Unidades de negocio

Gestionamos dos unidades de negocio de venta minorista bajo una estructura corporativa compartida, manteniendo autonomía en áreas como logística, operaciones, marketing y gestión de talento.



Somos una red de tiendas con presencia a nivel nacional, ofreciendo una amplia variedad de alimentos, productos para el hogar y cuidado personal, comprometidos y adaptándonos a cada temporada y necesidades de nuestros clientes.

258
tiendas

9069
personas
en el equipo



Con un formato conveniente y cercano, nuestra estrategia de ubicación nos lleva a zonas comerciales, incluyendo sectores donde antes no habían llegado supermercados, para brindar calidad, variedad y economía a nuestros vecinos.

34
tiendas

212
personas
en el equipo



Marcas propias

La calidad es la base de nuestras marcas propias, diseñadas en colaboración con productores locales e internacionales. Nuestra amplia oferta abarca desde productos para celebraciones como Navidad y la temporada playera, hasta juguetes, útiles escolares, artículos para el hogar, cocina y limpieza. También disponemos de dispositivos electrónicos, productos para bebés, alimentos y bebidas, así como perfumería y cuidado personal.

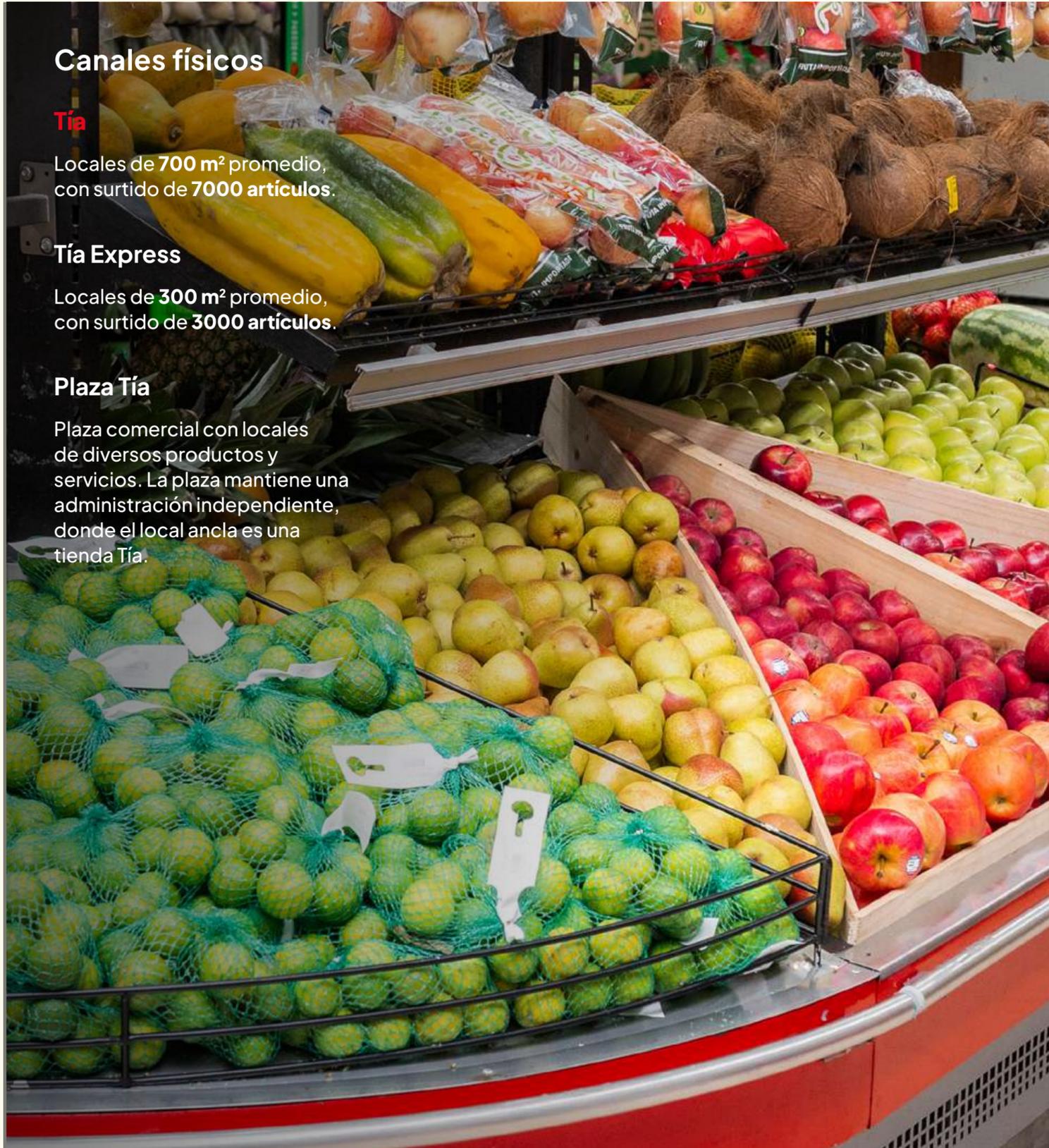
Al cierre del 2024 contamos con 21 marcas propias: Selección By Tía, Ta'Riko, Elements By Trial, Mayik, Soul Care, Trial, Home Club, Check, Lo Sano, Hometech, Extreme, Más Ahorro, Top One, Happy Toys, Play School, Just Girl, Just Woman, Just Baby, Best Xmas, Free Beach y Cocki.

Venta mayorista

El proyecto busca implementar desde tiendas físicas un nuevo modelo comercial enfocado en ventas por volumen, ya sea para reventa o para emprendimientos. Este modelo de venta inició en julio de 2024 con un piloto implementado en 5 tiendas seleccionadas en la zona de Guayas, Manabí y Pichincha.

La meta era alcanzar los 212 locales, sin embargo, luego de varios meses las ventas mayoristas se encuentran disponibles en más de 250 locales. Los mismos que ya han cumplido con el proceso formativo correspondiente para su correcta implementación.

El proyecto cuenta con el soporte del área de Servicio al Cliente para incluir este modelo de negocio en "ventas asistidas" quienes contactan y concretan la venta. El modelo mayorista ha contado con el respaldo activo de las áreas de Comercial y Operaciones quienes han sido clave en la validación de surtido, precios y condiciones comerciales, así como en la coordinación operativa para activar el modelo en tienda. Adicional, el soporte de Logística y Abastecimiento ha sido clave para completar el proceso para que la mercadería llegue a su destinatario en las condiciones y tiempos oportunos.



Canales físicos

Tía

Locales de **700 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.

Canales digitales

Tienda online

Plataforma con opciones de entrega a domicilio o retiro en tiendas Tía a nivel nacional. Cuenta con un surtido extenso que incluye alimentos, tecnología, electrodomésticos, artículos para el hogar, ferretería, textil y mucho más, facilitando tu pago con tarjeta de crédito o débito, transferencias y CrediTía.

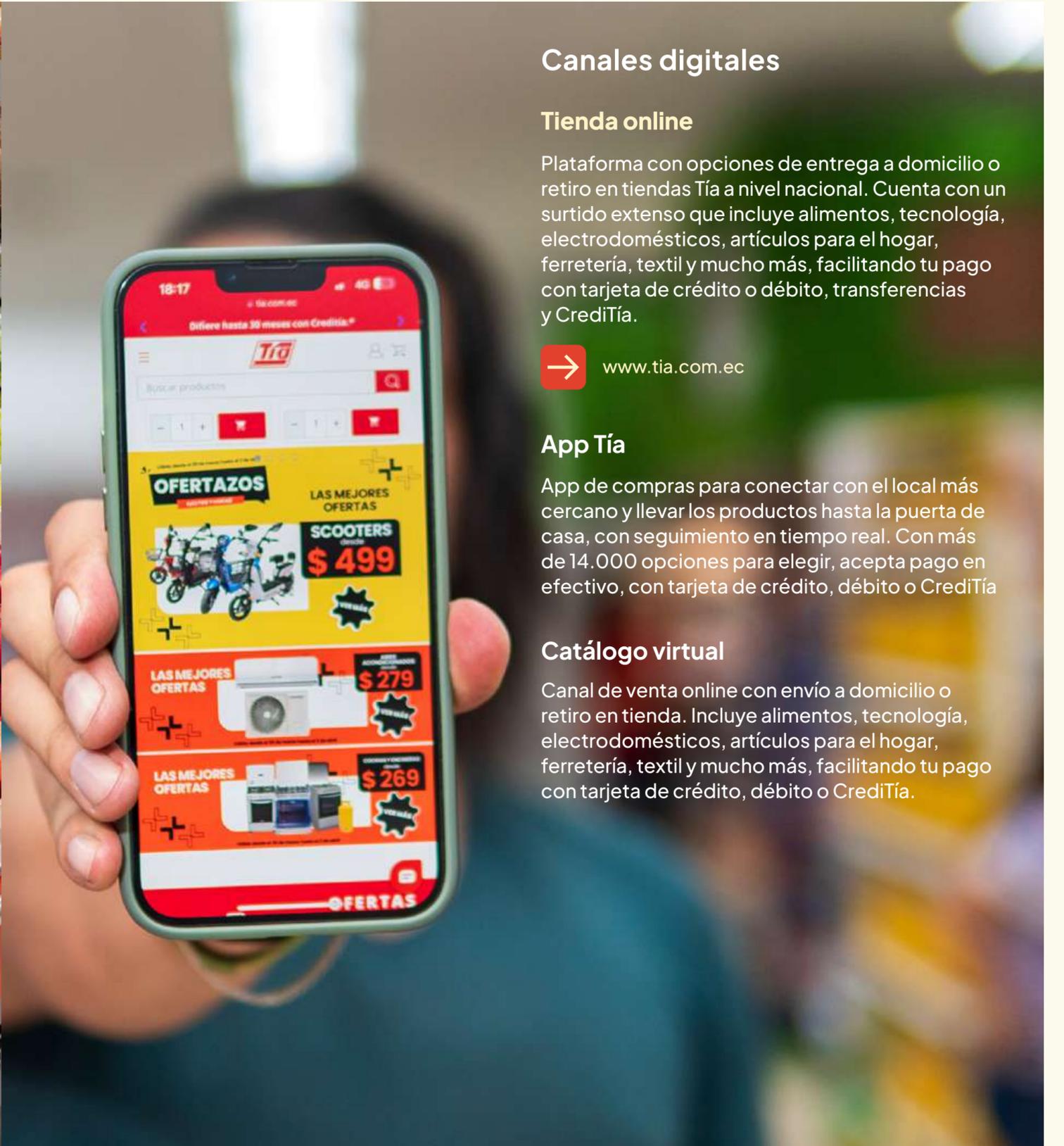
www.tia.com.ec

App Tía

App de compras para conectar con el local más cercano y llevar los productos hasta la puerta de casa, con seguimiento en tiempo real. Con más de 14.000 opciones para elegir, acepta pago en efectivo, con tarjeta de crédito, débito o CrediTía.

Catálogo virtual

Canal de venta online con envío a domicilio o retiro en tienda. Incluye alimentos, tecnología, electrodomésticos, artículos para el hogar, ferretería, textil y mucho más, facilitando tu pago con tarjeta de crédito, débito o CrediTía.



Calidad en cada eslabón de la cadena

La gestión eficiente de cada etapa de nuestra cadena de valor es esencial para un éxito sostenido. Todo comienza con una estrategia clara que define nuestros objetivos de crecimiento. El abastecimiento es crucial, por lo que seleccionamos cuidadosamente a nuestros proveedores para asegurar productos frescos y variados que satisfagan las necesidades de nuestros clientes. Nuestras operaciones coordinan desde el almacenamiento hasta la logística, garantizando la disponibilidad de los productos en todas nuestras tiendas, físicas y online.

La eficiencia de nuestro negocio se sustenta en servicios claves como Marketing, Talento Humano, Comercial, Operaciones, Inmobiliario, Calidad, Contabilidad, Auditoría, Seguridad Industrial, Financiero, Logística, Mantenimiento, Tecnología, Procesos y Mejora Continua. Nuestra estrategia de venta omnicanal nos permite llegar a más personas. Y, de manera transversal, nuestro enfoque sustentable guía cada acción, priorizando un valor económico que también beneficie al entorno y la sociedad.

Conectamos cada eslabón de nuestra cadena de valor con responsabilidad, innovación y compromiso.



Requerimiento de los clientes

Procesos estratégicos y de planificación

Procesos agregados de valor

Procesos de soporte



Satisfacción del cliente



Una energía en movimiento

258

tiendas Tía

34

tiendas Más Ahorro



9069

personas en el equipo



227.000

personas que compran en Tía por día



+1000

organizaciones y empresas proveedoras



7000

artículos en nuestro surtido



+2,11%

crecimiento anual en ventas del canal online

70,84%
de ventas domicilio vs 2023

26,56%
Tienda online vs 2023

-10%
Catálogo virtual vs 2023

258

locales a nivel nacional

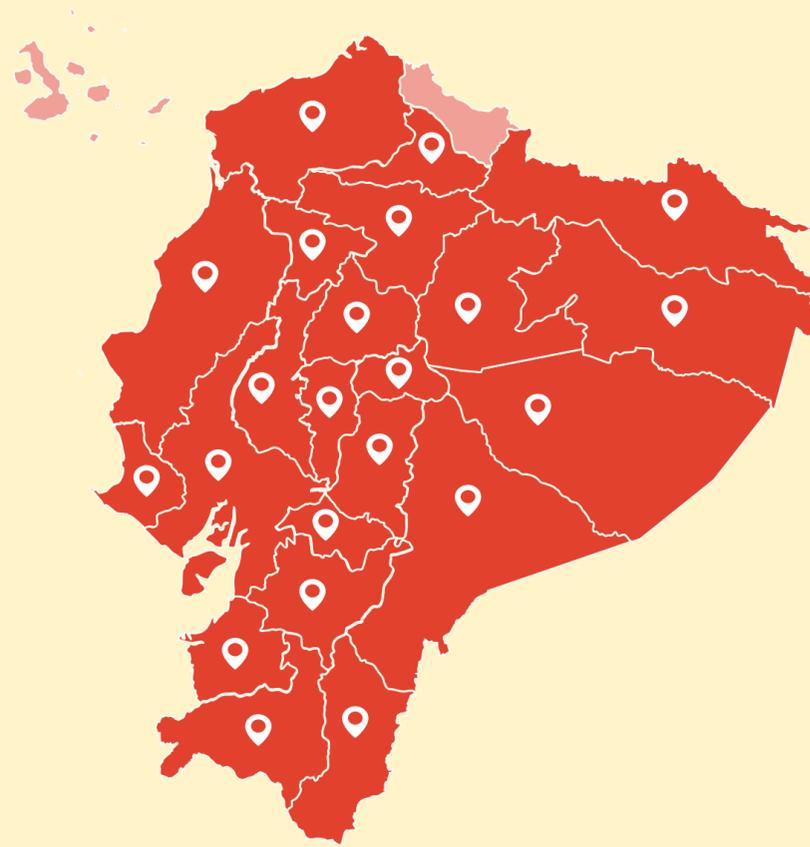
22

provincias

113

ciudades

Distribución de locales



Por región



Por provincia

9 Esmeraldas	4 Cotopaxi
10 El Oro	4 Imbabura
100 Guayas	3 Loja
17 Los Ríos	43 Pichincha
27 Manabí	5 Tungurahua
7 Santa Elena	1 Morona Santiago
6 Santo Domingo	2 Napo
4 Azuay	3 Orellana
3 Bolívar	1 Pastaza
2 Cañar	2 Sucumbios
3 Chimborazo	2 Zamora Chinchipe

67

Plazas de empleo creadas en 2024 por apertura de nuevas tiendas

21

nuevas plazas de empleo creadas en Tía

1

nueva sucursal Sangolquí Salcoto, Quito

46

nuevas plazas de empleo creadas en Más Ahorro

9

nuevas tiendas

Un plan de negocio sostenible

Nuestro compromiso con el desempeño sostenible se basa en mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, colaboradores y sus comunidades, creando experiencias relevantes con marcas honestas.

En 2024, seguimos comprometidos con el crecimiento del negocio, invirtiendo en nuevas tiendas, ampliaciones y remodelaciones para llegar a más familias ecuatorianas y generar nuevas oportunidades laborales. Destacamos la apertura de un nuevo local de Tía en Sangolquí Salcoto en la ciudad de Quito, con una inversión de USD 1.147.531 millones, creando 21 nuevas plazas de trabajo en la zona.

La transformación digital fue una prioridad clave. Conscientes de la evolución de los hábitos de nuestros clientes, invertimos estratégicamente en tecnologías que optimizan nuestra eficiencia y nos permiten ofrecer canales de compra innovadores con mayor alcance.

Además, invertimos más de USD 2 millones en el fortalecimiento de nuestra logística y distribución para asegurar un abastecimiento constante en nuestras tiendas y seguir ofreciendo un servicio de calidad a nuestros clientes.



Inversiones en 2024

USD
13.389.491,88

Inversiones 2024
Total

USD 7.827.408,26

Locales nuevos, terrenos, ampliaciones y remodelaciones

USD 3.136.813,13

Tecnología

USD 2.425.270,49

Centro de distribución y otros

Desempeño económico

En millones de USD

	2023	2024
Valor económico directo generado	791,4	759,0
Ingresos	791,4	759,0
Valor económico distribuido	771,3	750,5
Costes operacionales	676,3	661,0
Salarios y beneficios	86,1	82,8
Obligaciones fiscales y contribuciones	8,2	6,1
Inversiones a la comunidad	0,7	0,6
Valor económico retenido	20,1	8,5

Calidad que se reconoce

El desempeño de nuestro negocio es reconocido en ranking sectoriales de prestigiosas organizaciones y medios del país. Además, participamos activamente en cámaras, gremios y asociaciones sectoriales para promover el desarrollo sostenible de nuestra industria.



Rankings de la industria

#2
Los Mejores en su sector Comercio al por mayor y menor
 DIARIO EL UNIVERSO

#3
Top 10 de supermercados
 REVISTA EKOS

#3
Ranking Merco 2024 Talento Universitario
 MERCOSUR

#3
Top of mind
 REVISTA EKOS

#8
Ranking de reputación
 CERES

#26
Ranking empresas que más contribuyen a los ODS
 VISTAZO

#2
Ranking de reputación Comercio al por mayor y menor
 MERCOSUR

#3
Marcas más influyentes
 AMÉRICA ECONOMÍA

#3
Ranking sectorial 2024 Comercio al por mayor retail
 EKOS

#6
Mejor equipo de comunicación
 MERCOSUR

#9
1000 Ranking empresarial - Los actores más relevantes del RK en dos décadas - Top 10
 EKOS

Distintivo ESR
 CERES

Afiliaciones y redes sectoriales

- Asociación Cristiana de Empresarios (ACE-UNIAPAC)
- Asociación Nacional de Fabricantes de Alimentos y Bebidas (ANFAB)
- Cámara de Comercio de 32 ciudades del Ecuador en 15 provincias
- 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
- Banco de Alimentos
- Patronato San José
- Laboratorio de Investigación INARI

Efecto Tía



Ecuador enfrenta importantes desafíos en términos de pobreza, desigualdad y sostenibilidad. En 2023, el 37% de la población vivía en pobreza multidimensional, con las comunidades indígenas siendo las más afectadas, con un nivel de casi el 81%. Y la violencia de género sigue siendo una preocupación creciente, con un aumento en los feminicidios en el último año¹.

El desperdicio de alimentos es alarmante, con 939.000 toneladas de comida perdidas cada año, lo que representa un valor de USD 334 millones. Como contrapartida, la desnutrición crónica afecta al 20% de los niños y niñas menores de 2 años, especialmente en áreas rurales. Por otro lado, el 83% de la población ecuatoriana es vulnerable al cambio climático, lo que pone en riesgo la seguridad y el bienestar de muchas familias¹.

¹ Cepal, 2024.
https://www.cepal.org/sites/default/files/static/files/ecuador_-_informe_nacional_2.pdf?utm_source=chatgpt.com

Reconocemos los desafíos del entorno. Por eso, no solo buscamos generar valor económico, sino también contribuir al bienestar social y ambiental de nuestro país.

El Efecto Tía es nuestra estrategia para contribuir a enfrentar estos retos. Con ella, buscamos potenciar el impacto positivo que significa la apertura de una nueva tienda para la comunidad y el entorno: oportunidades de crecimiento y de creación de valor compartido.

Nuestro negocio se articula en cuatro ejes transversales: Propuesta de valor, Equipo, Comunidad y Planeta. Sus metas están alineadas y contribuyen a la agenda global de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

Propuesta de valor

Ofrecemos una experiencia cálida y eficiente, con productos respaldados por una cadena de valor responsable y tecnología de vanguardia.

+200.000
 clientes CrediTía
 +15.83% vs 2023

92%
 de compra nacional



Equipo

Creamos oportunidades de empleo y crecimiento dignas y respetuosas para más personas.

67
 nuevas plazas de empleo creadas

86%
 del equipo siente orgullo de trabajar en Tía



COMPROMISO DESPERDICIO CERO

Comunidad

Impulsamos el desarrollo social y económico de Ecuador a través del crecimiento de nuestro negocio.

488.070
 unidades de productos donados

+150
 toneladas de productos recuperados

USD 1.005.801
 equivalente donado en alimentos

Planeta

Fomentamos el cambio hacia un desarrollo ambientalmente sostenible.

600 l
 de agua reutilizada en la operación

100%
 del cartón y plástico recuperado

708.590 kWh
 de energía limpia generada en nuestra planta fotovoltaica de Calacalí

1133,7
 barriles de petróleo evitados





Contribuimos al desarrollo sostenible del país.

Contribución a los ODS



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

Garantizamos alimentos de calidad que cumplen con los estándares nutricionales, disponibles a precios accesibles en las 113 ciudades donde operamos.



Energía asequible y no contaminante

En nuestro esfuerzo por aumentar la energía renovable en nuestras operaciones, la Planta Fotovoltaica de nuestro Centro de Distribución en Calacalí, Quito, suministró 708.590 MWh de energía limpia durante 2024.



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

Ser el mejor empleador implica un esfuerzo diario para atraer y desarrollar el mejor talento. Contamos con un equipo diverso y comprometido de más de 9000 colaboradores, donde impulsamos la igualdad, siendo el 43% mujeres cuyo liderazgo y experiencia son esenciales para nuestra visión empresarial.



Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

Apoyamos a pequeños y medianos emprendimientos, facilitando que sus productos lleguen a las familias ecuatorianas. Además, gracias a nuestro Compromiso Desperdicio Cero, en 2024 recuperamos 150 toneladas donando USD 1.005.801.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

Buscamos liderar el cambio hacia un desarrollo sostenible. Nos enfocamos en el uso responsable de recursos, la eficiencia energética y la gestión responsable de residuos.



Alianzas para lograr objetivos

Nuestros programas se desarrollan en colaboración con el sector no gubernamental, público y privado. Fomentamos relaciones a largo plazo con instituciones y fundaciones, lo que nos permite estar cerca de las comunidades y apoyar a quienes nos rodean.

Gobernanza corporativa

El Directorio, máximo órgano de gobierno de nuestra organización, está compuesto por ocho miembros con roles ejecutivos. Su función principal es garantizar el cumplimiento de los objetivos del negocio y el crecimiento sostenible, creando valor tanto para las personas como para los accionistas.

El Directorio se reúne mensualmente para evaluar el progreso hacia los objetivos y tomar decisiones ágiles que aseguren la estabilidad operativa, la rentabilidad y la generación de empleo. La selección de sus miembros prioriza la búsqueda interna, recurriendo al Grupo GDN si es necesario y, finalmente, a una búsqueda externa en caso de persistir la vacante.

En Tía, las decisiones estratégicas se toman directamente desde las direcciones correspondientes, bajo la autorización del Director Principal, quien también supervisa y aprueba el contenido de la Memoria de Sostenibilidad de la empresa.

Nuestra gobernanza de sostenibilidad es integral y estratégica. El Director Principal tiene la máxima responsabilidad en la toma de decisiones, con áreas clave encargadas de su gestión: la Dirección Financiera para temas económicos relacionados, la Dirección de Operaciones para aspectos relaciones directamente con los 258 locales y temas ambientales, la Dirección de Marketing a través del Área de Asuntos Corporativos, Responsabilidad Social y Sostenibilidad para el

impacto social, corporativo y reputacional, y la Dirección de Talento Humano para ofrecer bienestar y crecimiento profesional, además del cuidado de cada uno de los colaboradores.

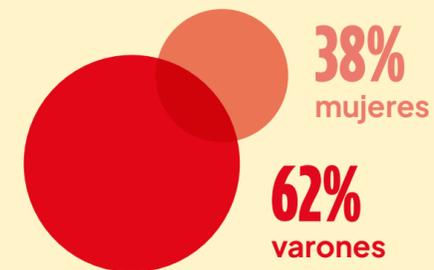
Composición del Gobierno Corporativo

- Director Principal
- Directora de Talento Humano
- Director de Compras
- Director de Operaciones
- Directora de Marketing
- Director de Logística y Distribución
- Directora Financiera
- Director de Tecnología

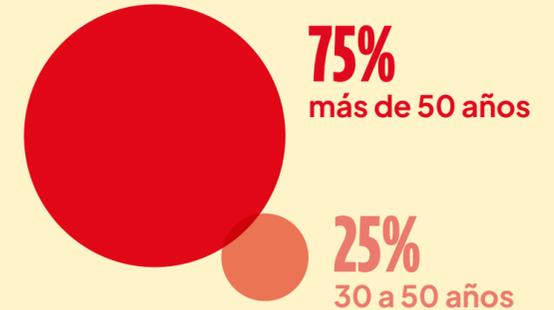


Distribución del Gobierno Corporativo

Distribución por género



Distribución por edad



Distribución por nacionalidad



Distribución por antigüedad en la empresa



Comunicación de preocupaciones críticas



El proceso de gestión de quejas y denuncias fluye directamente entre direcciones de cada área y el Director Principal.

Las personas del equipo pueden presentar quejas o denuncias a través de referentes de Talento Humano o, de forma anónima, al correo tuvozsuma@tia.com.ec. La Directora de Talento Humano es quien se encarga de investigar o derivar el seguimiento del caso. Según los resultados, se implementan acciones inmediatas, y estos eventos son reportados al Director Principal.

Los clientes pueden reportar sus quejas o sugerencias en su local Tía más cercano o enviar sus comentarios a través de varios canales: Chatbot, Servicio al Cliente, redes sociales, página web o el correo servicioalcliente@tia.com.ec. La información es centralizada por el área de Servicio al Cliente, que se encarga de contactar directamente a las personas para resolver sus inconvenientes.

En 2024, se registraron 500.432 atenciones de Servicio al Cliente, lo que representa un aumento del 7,5% respecto al año anterior. El 97% de los casos fueron contestados dentro del tiempo establecido, siendo el 92% solucionados dentro del primer contacto.



Gestión de conflicto de interés

Todas las personas que integran el máximo órgano de gobierno y equipos con responsabilidades deberán declarar, de manera regular y actualizada, cualquier posible conflicto de interés. Estas declaraciones son revisadas de forma periódica por el Comité de Ética, quien evalúa los riesgos asociados y toma las medidas necesarias para minimizar cualquier impacto negativo.

Si se identifica un conflicto de interés, la persona afectada deberá abstenerse de participar en las decisiones relacionadas. En caso necesario, se podrá nombrar a una comisión independiente para revisar la situación y tomar las decisiones adecuadas, garantizando siempre la imparcialidad y la transparencia.

Nos comprometemos a mantener una política de total transparencia en la gestión de los conflictos de interés. Cualquier incidente relevante es comunicado a todos los grupos de interés, como accionistas, equipos de trabajo y socios estratégicos, a través de los canales adecuados.

Fomentamos una cultura de comunicación abierta en la que cualquier persona pueda reportar posibles conflictos o situaciones de riesgo. Para ello, ofrecemos una capacitación anual a todos nuestros equipos sobre las políticas afines, asegurando cómo identificar y manejar este tipo de conflictos en su entorno laboral.

Integridad y Código de ética

Actuamos con ética e integridad en cada una de nuestras acciones, porque creemos que son fundamentales para lograr el éxito sostenible de nuestra organización. Estos valores no solo fortalecen nuestra reputación, sino que también impulsan el desarrollo de nuestros equipos y una cultura organizacional positiva.

En 2024, reforzamos nuestra gestión ética a través de un enfoque integral que combina compromisos formales, objetivos medibles, procesos sistemáticos y proyectos estratégicos. Actualizamos nuestro Código de Ética, incorporando políticas más específicas antisoborno, los conflictos de intereses y el lavado de dinero.

Asumimos nuevos compromisos institucionales, como la transparencia en la comunicación y el cumplimiento normativo en todas las provincias donde operamos. Además, establecimos objetivos concretos para promover la responsabilidad social y ambiental, fomentar una cultura ética, capacitar a nuestros equipos, prevenir y gestionar riesgos éticos.

También fortalecimos el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD), adecuando nuestros procesos a la legislación vigente y a las normativas internacionales aplicables.

El cumplimiento de nuestro Código de Ética y políticas asociadas es obligatorio. Todo nuevo colaborador debe conocerlo, y es responsabilidad de las áreas de Talento Humano, supervisiones, gerencias y jefaturas asegurar su implementación. Las infracciones serán sancionadas conforme a nuestro reglamento interno.



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

→ [Código de Ética y Conducta Corporativa](#)



Respeto por los Derechos Humanos

Asumimos el compromiso de respeto, promoción y protección de los Derechos Humanos en todas nuestras operaciones y en nuestra cadena de valor, en línea con la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU. Este principio está claramente establecido en nuestro Código de Ética.

Todos los contratos con nuevos proveedores incluyen cláusulas específicas sobre Derechos Humanos y Anticorrupción. En 2024, sumamos una cláusula de cero tolerancia al trabajo infantil y forzoso, que exige condiciones laborales dignas, el respeto a la normativa vigente, la no discriminación y una actuación con responsabilidad social. Esta incorporación fue comunicada y validada en una reunión anual con nuestras organizaciones proveedoras.

Estas acciones fortalecen una conducta empresarial responsable y sostenible en toda la cadena de valor, basada en el respeto, la equidad y la transparencia. Toda persona involucrada en este compromiso debe reportar de inmediato cualquier violación a los Derechos Humanos a través de la Línea de Quejas habilitada para este fin.

Lucha contra la corrupción

Mantenemos una política de tolerancia cero frente al incumplimiento de la ley y al soborno. Está estrictamente prohibido ofrecer, autorizar o realizar pagos indebidos a cualquier persona u organización, así como solicitar o aceptar sobornos en beneficio propio o de la compañía.

Contamos con procesos legales específicos para evaluar el riesgo de soborno, enfocados en las áreas más expuestas. A través de cuestionarios, identificamos operaciones o prácticas que podrían presentar riesgos, y en función de los resultados, implementamos controles internos adicionales para prevenir posibles casos de corrupción.

Estas evaluaciones se realizan de forma periódica, reforzando nuestro compromiso con la ética, la legalidad y la transparencia. En el periodo del informe no se registraron casos de corrupción.

Proceso de debida diligencia

Desarrollamos un sistema de gestión que nos permite garantizar el cumplimiento ético y legal en todas nuestras operaciones. Este sistema integra políticas, procedimientos y controles que aseguran una actuación responsable y alineada con nuestros valores.

Incluye también la capacitación continua de nuestros equipos, la identificación y gestión de riesgos, y el monitoreo permanente de nuestras prácticas empresariales, promoviendo una cultura de integridad en toda la organización.

1 Auditoría interna

Fortalecemos los mecanismos de control interno, con auditorías periódicas internas y externas para garantizar el cumplimiento ético, legal y financiero en todas las áreas del negocio.

2 Abordaje de impacto negativos

Realizamos un análisis exhaustivo cuando ocurren impactos negativos para comprender su naturaleza. Se toman medidas correctivas inmediatas, colaborando con el departamento Legal para abordar de manera efectiva y profesional cualquier situación antiética.

3 Formación profesional y ética

Comunicamos y capacitamos permanentemente sobre temas de ética empresarial, con programas orientados a todos los niveles de la organización. Promovemos la toma de decisiones responsables y el conocimiento de los derechos y deberes legales, incluyendo sesiones sobre la protección a denunciantes.

100%
del Directorio alcanzadas por
comunicaciones anticorrupción

8
integrantes

100%
del equipo alcanzadas por
comunicaciones anticorrupción

9069
personas

4 Cultura ética

En 2024 iniciamos un programa de evaluación continua de la cultura ética de la compañía para identificar áreas de mejora y fortalecer la conciencia entre todos los equipos y líderes.

5 Evaluación periódica

Revisamos de forma regular 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.

Canales de denuncia

En 2024, consolidamos nuestros canales de denuncia con la creación de un Comité de Ética, encargado de gestionar los casos con confidencialidad, imparcialidad y sin represalias, asegurando un entorno laboral justo.

Quienes realicen consultas o denuncias a través de la Línea de Quejas serán tratados con respeto y discreción, resguardando su dignidad y el anonimato si así lo desean. Sus decisiones serán respetadas en todo momento.

Durante 2024, se recibieron 4 incidentes de preocupaciones críticas reportados por personas que trabajan en la organización de los cuales el 100% fueron resueltos de manera satisfactoria al cierre de la Memoria.

@ tuvozsuma@tia.com.ec



Compromiso que se ve



Todos los días trabajamos para que nuestro compromiso se refleje en cada producto y servicio que ofrecemos, tanto en tiendas físicas como en plataformas digitales. Queremos que quienes nos eligen sientan y vean la calidad, seguridad y accesibilidad en cada alimento, prenda o electrodoméstico que adquieren.

Ofrecemos una propuesta accesible pensada para las familias ecuatorianas, que activa una cadena de valor regional y genera oportunidades para miles de productores y empresas del país. Así, contribuimos al desarrollo y bienestar en todo el Ecuador.

Ofrecemos productos de calidad a precios justos, con opciones de pago flexibles a través del programa Club Más, que permite canjear puntos por productos. Además, nuestros clientes acceden a promociones exclusivas que les ayudan a ahorrar cada día.

Para cumplir esta promesa, garantizamos altos estándares de calidad y cumplimiento normativo en todas las categorías. 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 sobre actas de señalamiento de bebidas alcohólicas del Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN).

El 100% de categorías significativas de productos es cubierto y evaluado en relación con el cumplimiento de los estándares de trazabilidad fiscal de bebidas alcohólicas y cervezas establecidos por el Servicio de Rentas Internas (SRI). Durante el período no se registraron incumplimientos ni sanciones asociados a normativas legales o códigos voluntarios, en materia de marketing, salud o seguridad de los productos.

Por más inclusión financiera

Al segundo trimestre de 2024, el 83,2% de la población adulta en Ecuador (entre 18 y 65 años) tenía al menos un producto financiero, como cuentas de ahorro o depósitos. Sin embargo, el acceso al crédito sigue siendo limitado, con solo el 28,8% de la población adulta con algún crédito vigente. Aún persisten brechas importantes, especialmente entre mujeres, jóvenes y adultos mayores, y el uso de efectivo como medio de pago sigue siendo alto, con solo el 40% de los ecuatorianos usando tarjetas de débito, crédito o servicios digitales¹.

En este contexto impulsamos CrediTía: una línea de crédito directo lanzada en 2018 para promover la inclusión financiera en todos los segmentos socioeconómicos. A finales de 2024, más de 200.000 personas en el país habían accedido a este servicio, un 15,83% más que el año anterior. CrediTía impulsa la inclusión financiera al permitir que personas no bancarizadas accedan a su primer crédito formal, mejorando así su calidad de vida a través de la adquisición de alimentos, productos para el hogar, ferretería y más.

CrediTía sigue a la vanguardia de la inclusión financiera, marcando el rumbo hacia un futuro más accesible, eficiente y sostenible para todas las personas.

CrediTía ofrece créditos a nivel nacional a través de 258 tiendas, con plazos de hasta 30 meses y condiciones adaptadas a la capacidad de pago de cada persona. Los clientes disfrutan de beneficios como el doble de Puntos Más durante los primeros seis meses y promociones exclusivas.

Hemos avanzado significativamente en la digitalización. A fines de 2024, **el 98% de las solicitudes de crédito son resueltas en menos de 24 horas**, lo que mejora notablemente la eficiencia y la experiencia del cliente. Nuestra billetera virtual en la App de Almacenes Tía permite consultar estados de cuenta y realizar pagos de forma práctica y segura. Además, implementamos respuestas automáticas para aumentar los cupos, agilizando aún más el proceso y optimizando la atención.

¹ https://contenido.bce.fn.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/InclusionFinanciera/ResultIF_022024.html?utm_source



+266.000

clientes
+15,83% vs 2023

10%
de nuevos clientes de 2024
no tenían historial crediticio

1,57 M

en tickets
+15,36% vs 2023

828.561

atenciones de Servicio
al Cliente CrediTía
+27,86% vs 2023

USD 79,97 M

en crédito otorgado en CrediTía
+17,07% vs 2023

Apoyo y adaptación para estar cerca

Apoyamos a personas con discapacidad, docentes del sistema fiscal, afiliados del Instituto de Seguridad Social de la Policía (ISSPOL), jubilados y beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano, ofreciéndoles un 10% de descuento para facilitar el acceso a productos seguros y de calidad en sus compras mensuales.

En 2024, adaptamos nuestra oferta en respuesta a la crisis energética de Ecuador. Nuestros clientes pudieron acceder a campañas como 'Oferta Apagones', donde encontraron generadores eléctricos, *power banks*, ventiladores, focos recargables y otros productos a precios accesibles. Para atender la demanda, gestionamos la importación de un contenedor de generadores, que representó el 59% de las ventas de la campaña.

Descuentos

10%
a personas con
discapacidad

10%
a afiliados del Instituto
de Seguridad Social
de la Policía (ISSPOL)

10%
a beneficiarios
del bono de
Desarrollo Humano

10%
a jubiladas
y jubilados

10%
a docentes del
sistema fiscal
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Más que compras, conexiones reales



¡Nuestros clientes son el alma de Tía! Ya sea que nos visiten en las tiendas físicas o virtuales, cada decisión, cada campaña y cada mejora que hacemos tiene un solo propósito: que se sientan tan a gusto que siempre nos vuelvan a elegir.

Sabemos que los hábitos y preferencias cambian constantemente. Por eso, escuchamos activamente y analizamos lo que nuestros clientes necesitan, apostando por una experiencia **cálida, innovadora y cercana** que integra lo mejor de nuestros canales físicos y digitales.

Tecnología, innovación y cercanía para conectar con quienes nos eligen.

El departamento de Marketing de Tía está en el corazón de nuestra interacción con los clientes y la comunidad. Somos responsables de **diseñar experiencias de compra innovadoras** que respondan a las últimas tendencias y análisis de mercado. Su labor abarca desde la **estrategia de marca, reputación y posicionamiento**, hasta la **fidelización de clientes**, asegurando que la **imagen publicitaria**

en nuestros 258 locales a nivel nacional sea siempre coherente y atractiva.

Pero nuestro trabajo va más allá de lo comercial. A través de **sorteos de premios**, buscamos no solo reforzar el reconocimiento de nuestra marca, sino también fortalecer los lazos con la comunidad. Estas acciones demuestran cómo, en Tía, el marketing es una herramienta clave para **generar alegría y construir relaciones duraderas**, reafirmando nuestro compromiso con las familias ecuatorianas y el bienestar de los sectores sociales a los que llegamos.

Durante 2024, nuestras exitosas campañas estuvieron dirigidas a los clientes con variedad y beneficios. Resaltamos **“Dúo Perfecto”**, que ofreció utensilios de repostería útiles a precios accesibles; **“Vasonando”**, con un set de vasos de calidad como atractivo incentivo; **“Raspagol”**, donde cada participante ganó premios instantáneos; **“Chisme de la Tía”**, con sorpresas cada sábado; y **“La Navidad más Bonita”**, nuestra gran campaña festiva con personajes temáticos y más de 1000 premios.



Club Más

El 2024 marcó la **renovación de nuestro programa de lealtad** con el relanzamiento de Tarjeta Más como **Club Más**. Esta iniciativa busca ofrecer una experiencia de cliente más cercana e innovadora. Nuestro equipo de fidelización modernizó la imagen, flexibilizó el programa de puntos y desarrolló una plataforma digital para que los usuarios gestionen sus cuentas, consulten puntos y accedan a beneficios exclusivos de forma práctica.

Los socios de Club Más disfrutaron de un punto por cada dólar en compras, la posibilidad de pagar con puntos acumulados, acceso a ofertas y canjes especiales, y la participación automática en sorteos. Sumado a esto, se benefician de condiciones de crédito preferenciales con CrediTía y alianzas con marcas para multiplicar sus ventajas. Incluso, integra clubes temáticos, como Club Mascotas, para ofrecer propuestas personalizadas a sus intereses.

[→ Conoce más](#)

574,8 millones
de puntos entregados

+3 millones
de personas
acumularon puntos

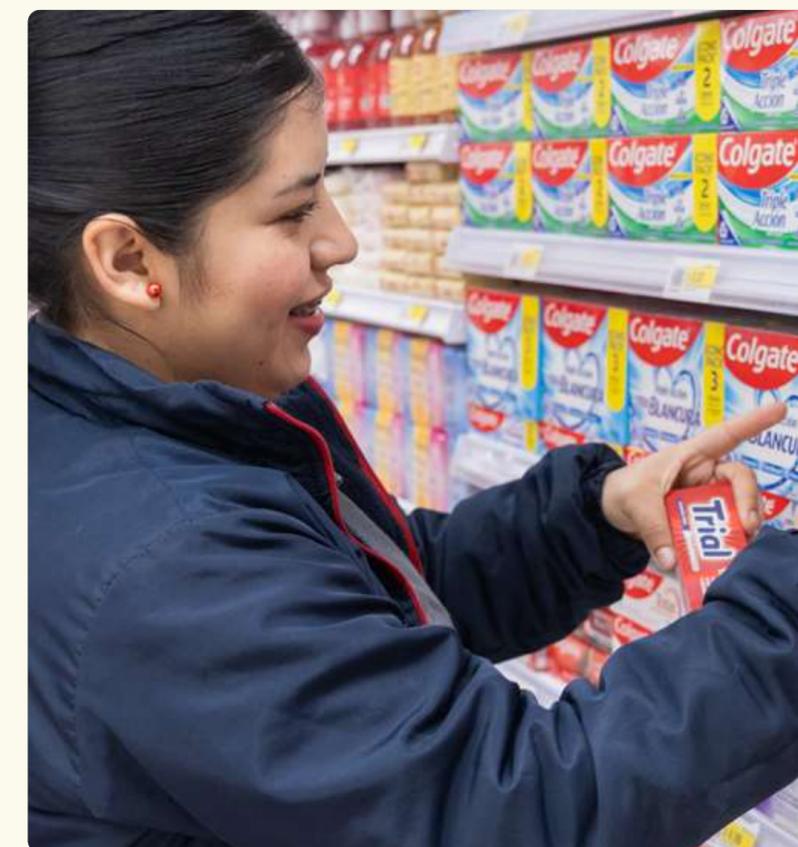
Consumo empresarial

Ofrecemos a nuestros clientes corporativos una tarjeta adaptada a sus necesidades, con crédito a 30 días que se descuenta vía rol de pago. Incluye beneficios como cuotas sin interés en temporadas especiales, doble Puntos Más por tres meses y en cumpleaños, acceso a promociones, sorteos, notificaciones de compra por seguridad y un chatbot para bloqueos rápidos.

559
empresas con
créditos activos
al cierre del 2024

USD 1,3 millones
promedio de
uso mensual
al cierre 2024

USD 15,7 millones
en cupo utilizado
anual 2024



Cuidarnos es lo primero

En un año marcado por el aumento de la inseguridad en Ecuador, redoblamos nuestros esfuerzos para proteger a quienes trabajan con nosotros y a las personas que nos visitan todos los días. La seguridad se volvió más que una prioridad: es una responsabilidad que asumimos con decisión.

Durante 2024, fortalecimos la presencia de personal de seguridad en nuestras tiendas, ampliamos y mejoramos las capacitaciones en protocolos de actuación ante situaciones de riesgo. Además, brindamos entrenamientos especializados para que cada miembro del personal de seguridad sepa cómo actuar con rapidez y eficacia.

Adaptamos nuestras operaciones al contexto para brindar una experiencia segura.

También modernizamos nuestro sistema de videovigilancia, incorporando cámaras de alta resolución y analítica inteligente para detectar incidentes en tiempo real, con mayor cobertura en zonas sensibles. Además, estrechamos la coordinación con las autoridades locales para reforzar la presencia policial y ofrecer un entorno más seguro para nuestros equipos y clientela.

Para llegar aún más lejos

Creamos contenidos multiplataforma con temas que interesan, entretienen y conectan, para estar cada vez más cerca de quienes ya nos eligen y llegar a nuevas personas, más allá de nuestras tiendas.

Redes sociales



887.002
seguidores

695.405
interacciones



389.859
seguidores

5.576.141
interacciones



365.240
seguidores

476.758
interacciones



10.821
seguidores

Tía TV

Canal de Youtube con contenidos comerciales y de entretenimiento.

101.575
suscriptores

1.193.286
visualizaciones



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.



Radio Tía

En Tía, la experiencia es integral. Nuestra radio digital, disponible en los 258 locales en todo el país y de forma online para cualquier persona, ofrece programas pensados en cada uno de nuestros clientes.

Se puede disfrutar de Deportía, NutriTía, Máster Class (con foco en el aprendizaje y el emprendimiento), Aprendiendo con Tía e InfoTía. Contamos con la conducción de expertos en periodismo, nutrición y psicología, asegurando un contenido relevante y de calidad para nuestra comunidad.



Innovación para crecer

En un entorno competitivo y dinámico como el del retail, donde las expectativas de las personas consumidoras están en constante evolución, nuestra estrategia de omnicanalidad nos permite seguir creciendo. Los consumidores buscan cada vez más productos locales y sostenibles, además de preferir opciones de compra en línea.

La innovación y la omnicanalidad son esenciales para adaptarnos a estos cambios y mantenernos a la vanguardia. Gracias a esta estrategia, ofrecemos una experiencia de compra fluida y coherente, tanto en tiendas físicas como en plataformas digitales. Las tecnologías emergentes, como aplicaciones móviles y sistemas de pago sin contacto, mejoraron significativamente nuestra experiencia de compra.

La omnicanalidad nos permite crecer y ofrecer una experiencia de compra fluida que se adapta a los cambios.

La implementación de inteligencia artificial y la automatización de procesos internos optimizan nuestra cadena de suministro y reducen costos operativos, lo que nos permite entregar productos más rápido y gestionar inventarios de manera más eficiente. Todo esto nos ayuda a seguir siendo competitivos y a satisfacer las expectativas de las personas que nos eligen de manera eficaz.



Ciberseguridad y protección de datos

Reconocemos la importancia de abordar los potenciales impactos de las plataformas digitales y trabajamos en una transición sostenible y equitativa hacia un entorno empresarial tecnológico responsable. Contamos con un Plan de Recuperación ante Desastres para reducir el riesgo de interrupciones tecnológicas y evaluamos constantemente las vulnerabilidades de seguridad cibernética para proteger la confianza de nuestros clientes.

En 2024 adoptamos una herramienta para la Gestión de Información y Eventos de Seguridad (SIEM), que nos permite una monitorización proactiva, facilitando la detección temprana de amenazas y la correlación de eventos en tiempo real. Así, optimizamos la respuesta ante incidentes y minimizamos los riesgos operativos.

Implementamos una solución AMP/EDR para reforzar la protección de los dispositivos tecnológicos frente a malware, ransomware y ataques dirigidos. Gracias a sus capacidades de detección, contención y respuesta automatizada, se redujo el tiempo de exposición ante amenazas, fortaleciendo la seguridad de la infraestructura tecnológica de Tía.

También aplicamos la tecnología SD-WAN en locales, centros de distribución y oficinas, mejorando la eficiencia, reduciendo costos de red y reforzando la seguridad de los datos. Esta solución nos permite operar con mayor confiabilidad protegiendo la información sensible de nuestros clientes, y nos prepara para integrar nuevas tecnologías y servicios digitales, como el comercio electrónico y aplicaciones avanzadas.

Avanzamos hacia una digitalización segura al promover la confianza y ética en la privacidad de datos.

Tratamos los datos personales de manera ética y segura, realizando análisis de riesgo continuos y asegurando el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. En 2023, adaptamos nuestros procesos mediante asesoría externa, la revisión de políticas y la implementación de tecnologías avanzadas para garantizar la privacidad de la información.

En 2024, elaboramos un estándar de datos personales. Este protocolo nos permite garantizar el cumplimiento normativo y la protección de la información sensible de personas consumidoras y del equipo, con directrices claras sobre el manejo, almacenamiento y procesamiento de datos, alineándose con las mejores prácticas y regulaciones vigentes.

Adicionalmente se realizan capacitaciones especializadas enfocadas en la sensibilización y formación del personal respecto a la protección de datos personales. En 2024, complementamos esta formación con simulaciones periódicas de ataque de phishing, para mejorar la conciencia y la preparación de los equipos ante amenazas de ingeniería social. Con estas pruebas controladas, logramos reducir el índice de riesgo asociado a correos maliciosos y fortalecer la cultura de ciberseguridad dentro de la organización.

Evolución de nuestras innovaciones top



Cajas de autopago

Seguimos potenciando el uso de cajas de autopago, con una interfaz amigable y funcionalidades que mejoran la experiencia en tienda: nuevos medios de pago, validación de identidad para compras con tarjeta y descuentos aplicados automáticamente para personas jubiladas y con discapacidad, agilizando el proceso de compra.

104
cajas de autopago

42
tiendas con
cajas de autopago



App Almacenes Tía

Integra una billetera virtual que permite a los usuarios gestionar servicios como Tarjeta Más y CrediTía desde un solo lugar. También ofrece métodos de pago adicionales, como Vale de Empleado y CrediTía, e integra opciones de entrega a domicilio.

4604
pedidos realizados en la App en 2024

+70.000
descargas en 2024

Comercio electrónico

En 2024 fortalecimos nuestro canal digital con mejoras técnicas en SEO y estructura del sitio, estrategias de fidelización con acumulación de puntos y promociones clave durante campañas como Cyber November y Black Friday. También optimizamos la experiencia con email marketing segmentado, descuentos mayoristas y nuevas opciones de pago, mientras promovimos el retiro en tienda, que creció un 41%.

+33%
transacción en e-commerce vs 2023

6.026.397
personas usuarias de comercio electrónico

40.079
ítems vendidos por la plataforma

Una experiencia de compra superior

Desde la logística hasta las activaciones en tienda, trabajamos con foco en la innovación y la eficiencia para mejorar cada punto de contacto con las personas que nos eligen. Todas las acciones son parte de un sistema a favor de una operación más ágil y moderna, y una experiencia más satisfactoria tanto en nuestras tiendas físicas como en las digitales.

Migración de plataformas

En 2024 completamos la migración de plataforma en nuestros locales, mejorando la experiencia de compra y logrando una integración en tiempo real de la información de pedidos. Así, fortalecimos nuestra capacidad de respuesta y eficiencia operativa en los distintos canales de venta.

Mesas de experiencia

Implementamos mesas de experiencia en la categoría de celulares en cinco tiendas físicas, permitiendo a las personas interactuar con los productos antes de su compra. Además, se realizaron activaciones de impresoras y colchones en 15 sucursales, con el objetivo de incentivar las ventas y mejorar la experiencia del cliente.

Mejoramos nuestra logística de e-Commerce

Hemos optimizado nuestra logística de e-commerce para una experiencia de compra más eficiente y conveniente. Mejoramos los tiempos y costos de entrega según el producto, regularizamos los pesos para un cobro justo, reasignamos productos a bodegas para habilitar el retiro en tienda o la entrega a domicilio, y automatizamos el stock en tiempo real. Además, lanzamos beneficios como envíos gratis por compras mínimas y entregas express en zonas clave.

Delivery

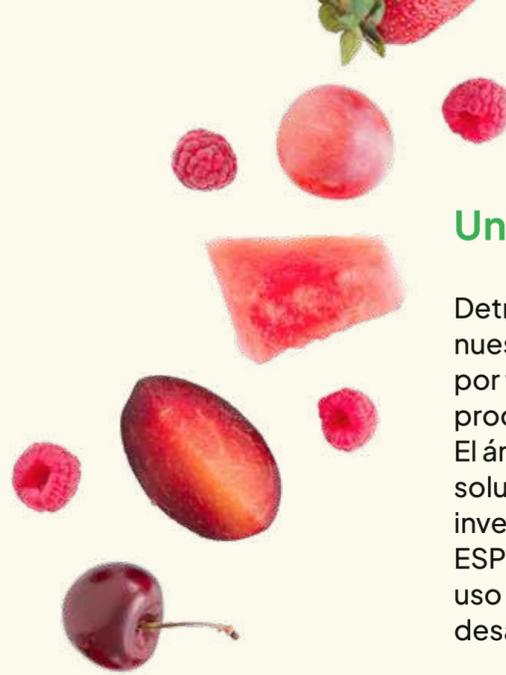
Ampliamos nuestros canales digitales incorporando el servicio a domicilio a través de SuperApps como Pedidos Ya, gestionando 91.516 pedidos que representaron el 73% de nuestras ventas a domicilio. Esta expansión alcanzó a 29 tiendas en 15 ciudades del país y mejoró significativamente la eficiencia en los tiempos de entrega, especialmente en la venta de comestibles.

Stock cruzado

En 2024 ampliamos en un 39 % el portafolio de productos disponibles en la web al incorporar nuevos ítems del surtido de tienda física, con más de 4000 referencias exclusivas del canal digital, destacando categorías como celulares, línea blanca y ferretería. Además, integramos stock exclusivo del e-commerce a sucursales, lo que impulsó un aumento del 41% en la opción de retiro en tienda, alcanzando un 91% de pedidos recogidos en el local.

Nuevas capacidades para el abastecimiento

En 2024 incorporamos nuevas capacidades tecnológicas para optimizar la gestión del abastecimiento. Los usuarios pueden configurar masivamente hasta 4 millones de combinaciones de artículos y tiendas, considerando más de 50 atributos. Estas mejoras permiten mayor flexibilidad y detección temprana de oportunidades para optimizar compras y distribución desde proveedores y centros de distribución hacia nuestras tiendas.



Una operación más ágil y eficaz

Detrás de la experiencia física y virtual de nuestros clientes, hay una operación respaldada por tecnología que impulsa el desempeño, la productividad y la toma de decisiones informadas. El área de Data Science lidera el desarrollo de estas soluciones en colaboración con el laboratorio de investigación INARI, con sede en la Universidad ESPOl que es auspiciado por Tía, que explora el uso del Deep Learning para resolver desafíos industriales.

Base de datos de imágenes de productos

En 2024 seguimos ampliando nuestra base de datos con imágenes de los productos vendidos en Tía. Para ello, usamos una metodología basada en inteligencia artificial que permite obtener imágenes de forma automática, con etiquetas y a bajo costo. La base cuenta con más de 40 millones de imágenes de más de 12.000 productos.

Tenemos la base de datos de imágenes de productos de retail más grande del mundo.

Auditoría de perchas

Junto al INARI desarrollamos algoritmos especializados para evaluar automáticamente la organización de artículos en percha. Estos sistemas utilizan tecnologías entrenadas con las imágenes de nuestra base de datos, reconocen objetos y los comparan con un planograma de la percha para generar un reporte de cumplimiento.

Auditoría de cajas para prevención de pérdidas

Utilizamos imágenes de nuestra base de datos para entrenar sistemas de reconocimiento de productos. Esta iniciativa analiza videos del área de pago, tanto autopago como tradicional, para identificar productos y compararlos con los facturados en la caja y, así, detectar posibles diferencias.

Reconocimiento de frutas y verduras

En 2024, en INARI desarrollaron un sistema de reconocimiento de frutas y verduras, para identificar de forma automática cualquier referencia mediante una cámara instalada dentro de la balanza en el punto de venta. Al cierre del reporte, se encontraba en fase de evaluación y prueba piloto en varias sucursales.

basket2vec: IA para el análisis de canastas

En 2024 desarrollamos basket2vec, una innovadora metodología de inteligencia artificial para analizar canastas de supermercado. Basado en datos reales, supera a métodos tradicionales al identificar patrones de compra. Permite generar recomendaciones personalizadas, agrupar canastas similares para optimizar estrategias comerciales y crear canastas sintéticas para simular escenarios de ventas y entrenar modelos predictivos.

Carga de ventas en tiempo real

En 2024 optimizamos la carga de ventas en tiempo real en 1650 puntos de venta a nivel nacional. Gracias a tecnologías en la nube, procesamos en promedio 266.000 transacciones diarias y 8 millones mensuales, mejorando la disponibilidad de información y agilizando la toma de decisiones en un entorno comercial dinámico.



Abastecimiento responsable

Cada producto en nuestras perchas refleja nuestro compromiso con el abastecimiento responsable y el desarrollo local. Con más de 250 locales en todo el país, respondemos a una diversidad de preferencias de consumo según la región, lo que nos impulsa a entablar alianzas estratégicas capaces de desarrollar productos adaptados a las necesidades específicas de cada zona.

Trabajamos de manera colaborativa con nuestra cadena de abastecimiento para fortalecer la experiencia de compra, mejorar nuestra competitividad y asegurar la sostenibilidad del negocio. En este modelo, las PyMEs juegan un rol clave con las que promovemos un crecimiento compartido: nos apoyamos en pequeñas organizaciones proveedoras, agricultoras y emprendimientos locales para ofrecer variedad y frescura, mientras ellas encuentran en Tía una plataforma para alcanzar cobertura nacional y crecer junto a nuestro negocio.

En Tía, impulsamos el desarrollo local, conectando los emprendimientos ecuatorianos con miles de hogares de todo el país.

Gracias a este vínculo, muchas PyMEs logran desarrollar economías de escala que impactan directamente en el desarrollo socioeconómico del país. Valoramos los productos locales que cumplen con altos estándares de calidad, lo que nos permite construir una oferta competitiva y accesible. Complementamos esta propuesta con artículos de grandes proveedores cuando la demanda supera la capacidad de los productores locales.

+1000

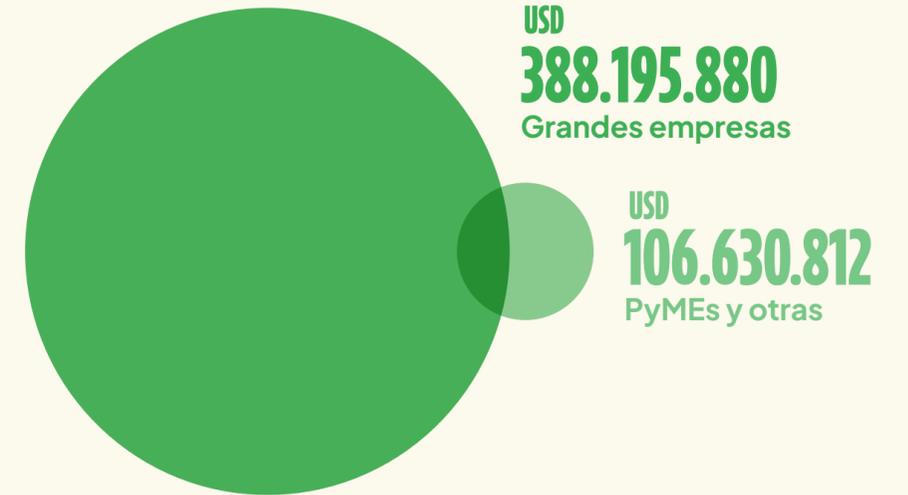
proveedores

92%

proveedores son locales



Facturación según dimensión



USD 494.826.692

Facturación de proveedores — TOTAL



Evaluación de la cadena de suministro

Desarrollamos procesos de selección y evaluación de quienes integran la cadena de abastecimiento para asegurar la calidad y sostenibilidad de nuestra oferta. Al iniciar una nueva relación comercial, analizamos el impacto potencial de la organización proveedora en nuestros resultados junto con su capacidad de producción.

De forma complementaria, evaluamos el cumplimiento de la Política de Proveedores y los procedimientos internos. La revisión continua de nuestro portafolio es esencial. Garantizamos que todos los productos adquiridos cumplan con los lineamientos de entes reguladores como ARCOSA, INEN y AGROCALIDAD, asegurando su inocuidad.

Hemos intensificado nuestro compromiso con la comercialización de productos de marcas propias, seguros e inocuos a través de rigurosos procesos de evaluación y control de calidad.

Las visitas de inspección son realizadas por el área de calidad de Tía y por laboratorios externos acreditados, dependiendo del historial y la calificación del proveedor. Los productos deben cumplir estrictamente con los requisitos físico-químicos y sanitarios establecidos.

Para el desarrollo de nuevos productos de marca propia, se llevan a cabo visitas a las instalaciones de cada nueva organización proveedora. Se emiten informes de conformidad que validan la idoneidad del lugar para la producción. Además, se realizan revisiones periódicas de lotes para asegurar que los artículos cumplan con lo estipulado en sus certificados sanitarios y otros estándares de calidad.

Nuevas organizaciones proveedoras de marcas propias

13 nuevos proveedores en nuestra cadena de suministros

85% evaluados¹

94% proveedores evaluados en buenas prácticas de manufactura

59% proveedores sometidos a análisis en cuatro puntos críticos producto terminado, ambiente en planta, superficies y suministro de agua

18% con planes de acción específicos por hallazgos detectados al cierre del reporte

1. 2 proveedores a pesar de la gestión de Calidad no entregaron información en el periodo 2024 sino en el 2025 por lo que quedó un 85% de cumplimiento en el año 2024.

Impulsamos una cadena de abastecimiento comprometida con la calidad, la seguridad y la sostenibilidad.



Crecimiento compartido

En nuestras perchas resaltamos productos regionales de pequeñas y medianas empresas ecuatorianas, impulsando el crecimiento de la cadena de suministro local y fortaleciendo las tradiciones que forman parte del día a día de nuestros clientes en todo el país.

En 2024, nuestro podcast Crecimiento Compartido marcó un hito significativo en su trayectoria. No sólo consolidó su crecimiento, sino que se convirtió en un segmento cercano para dar visibilidad a las historias, productos e iniciativas de PyMEs clave de nuestra cadena de valor.

A lo largo del año, entrevistamos a proveedores como D' Mujeres, Laboratorios Biotanicals, Reylácteos, Alpina, Embutidos La Italiana, Toni y Fundación Maquita. Estas entrevistas no solo mostraron su experiencia comercial, sino que también evidenciaron cómo nuestra colaboración genera un impacto positivo y sostenible en la economía y las comunidades de todo el Ecuador.

[→ Podcast Crecimiento compartido](#)



Calidez que hace la diferencia

En Tía, la buena experiencia de compra de nuestros clientes se refleja en la de nuestros colaboradores. Trabajamos día a día para encontrar y desarrollar el talento más destacado, fomentando un ambiente laboral cálido, honesto y seguro donde todos se sientan valorados y respetados.

Nuestros procesos de reclutamiento y nuestro plan de formación están diseñados para impulsar el crecimiento continuo de cada uno de nuestros colaboradores. La pasión, la responsabilidad y el compromiso de cada persona son el motor que nos permite alcanzar nuestras metas y que cada rincón de Tía respire esa calidez y cercanía que nos caracteriza.

Promovemos un ambiente cálido, inclusivo y seguro donde cada talento crece, se siente valorado y contribuye a un equipo que crece.

La amabilidad y cercanía de nuestro equipo nos fortalece y nos distingue. Fomentamos una cultura inclusiva que garantiza igualdad de oportunidades para todas las personas, sin discriminación, reconociendo que la diversidad nos brinda oportunidades valiosas para crecer. Además, nos aseguramos de que nuestros espacios de trabajo sean seguros y estén enfocados en el bienestar de nuestros equipos.

Para medir el compromiso de nuestra gente, utilizamos encuestas de clima laboral que nos permiten conocer sus niveles de satisfacción, orgullo y pertenencia en Tía. Estos resultados nos sirven para tomar decisiones informadas y crear planes de acción que respondan a las necesidades y expectativas personales y profesionales de nuestro equipo. En la encuesta de 2024 participaron 7084 personas, con una tasa de respuesta del 94%.

86%
de nuestros
colaboradores
sienten orgullo de
trabajar en Tía

Los números de nuestro equipo

9069

colaboradores en todo el país

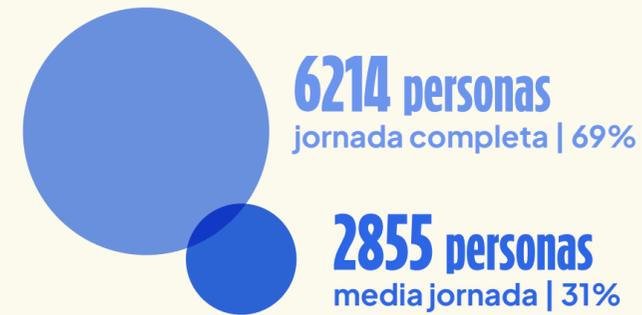
+7% vs 2023

Por género

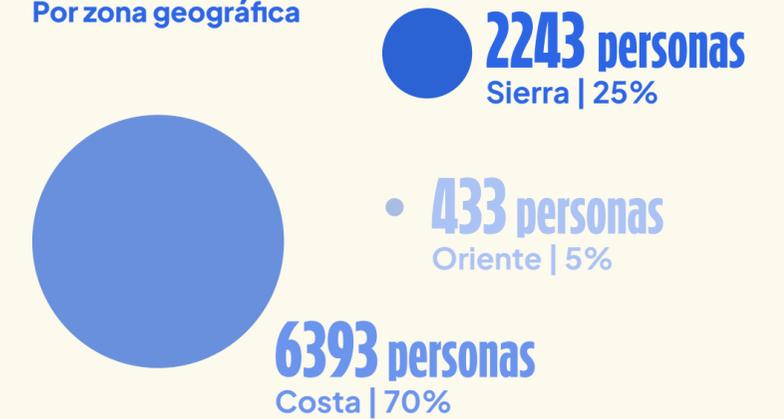


Distribución

Por tipo de contrato

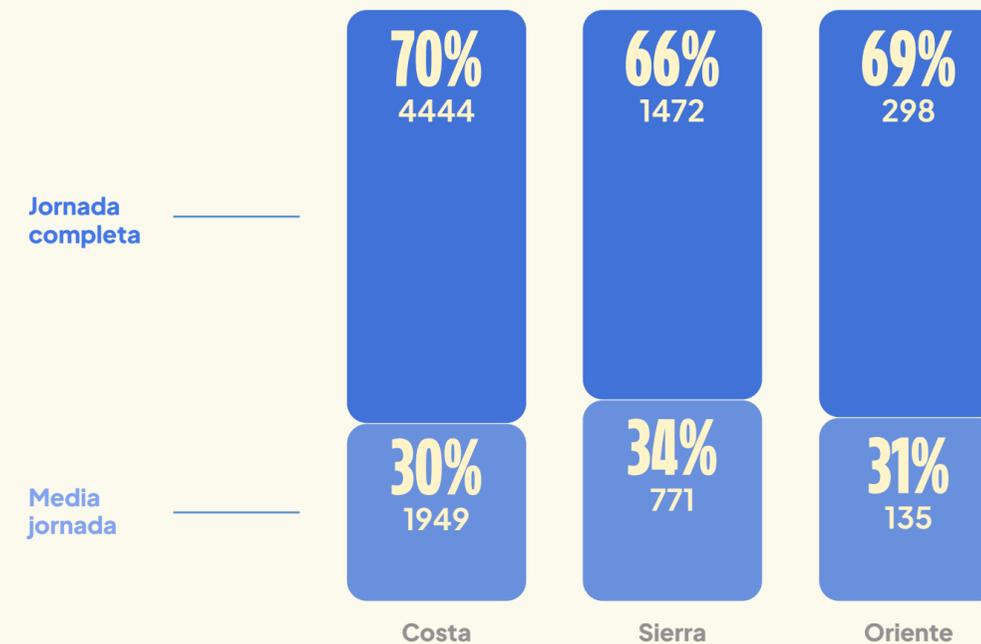


Por zona geográfica



100% contratos permanentes

Por zona geográfica y tipo de jornada



Servicios complementarios contratados por la organización

- 134** Guardias de seguridad
- 47** Personal de limpieza
- 65** Personal de alimentación

246 total servicios complementarios contratados

Atrayendo el mejor talento

La expansión por todo el Ecuador a través de nuestros locales no solo nos permite alcanzar con productos de alta calidad a más personas, sino que también desarrollar oportunidades para el mejor talento del país.

Potenciamos nuestra marca empleadora en plataformas virtuales como LinkedIn y el portal de reclutamiento. Además, participamos activamente en ferias de empleo y eventos universitarios. Así, posicionamos a Tía como un lugar atractivo para trabajar y conectamos con profesionales que compartan nuestra visión y valores.

En 2024, dimos pasos clave en nuestra estrategia de posicionamiento en LinkedIn. Unificamos nuestra página de selección para publicar todas las vacantes disponibles del Grupo de Narvárez, lo que nos permitió ampliar nuestro alcance e incluir nuevas oportunidades laborales de todas nuestras unidades de negocio (Tía y Más Ahorro). Alcanzamos los 500.000 seguidores, un hito que respalda nuestro esfuerzo por consolidarnos como una marca empleadora destacada.

El departamento de Talento Humano es el encargado de seleccionar los perfiles competitivos para la organización, planificando anualmente los procesos de selección de acuerdo con la apertura de nuevas sucursales, plazas de trabajo y vacantes generadas por la rotación de personal y el crecimiento continuo de la compañía.

Como parte de nuestra apuesta por el desarrollo del equipo, en 2024 ofrecimos oportunidades de prácticas internas para estudiantes que cursan estudios vinculados a áreas clave del negocio. Esta iniciativa les permitió desarrollar nuevas habilidades, conocer diferentes funciones dentro de la compañía y potenciar su crecimiento profesional.

Reforzamos nuestro programa de pasantías escolares de un mes. Diseñado para ofrecer a los jóvenes su primera experiencia laboral real, esta iniciativa les brinda una visión práctica del mundo profesional, los prepara para el futuro y contribuye a construir una fuerza laboral más capacitada y preparada para el Ecuador.

LinkedIn Tía

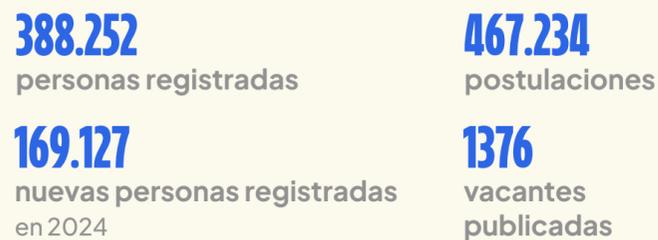


[Ir al LinkedIn de Tía](#)

LinkedIn Más Ahorro



Portal de reclutamiento



reclutamiento.tia.com.ec



Buscamos al mejor talento, ofreciendo crecimiento, formación y una cultura inclusiva.



Una integración eficaz

Sabemos que una integración efectiva es clave para el éxito de la compañía. Por eso, implementamos un proceso de *onboarding* a través de nuestro portal de capacitación virtual. Este espacio proporciona información relevante sobre nuestra cultura, historia, estructura organizacional, beneficios y oportunidades de crecimiento, permitiendo a los nuevos miembros de la familia Tía acceder al contenido de manera asincrónica, adaptándose a sus tiempos y necesidades.

Fomentamos que los ingresos establezcan relaciones con su equipo y con otros departamentos, promoviendo un sentido de

pertenencia y compromiso. Como parte de este proceso, entregamos kits de bienvenida a todas las personas administrativas que se integran a la organización, reforzando su conexión con Tía. Valoramos la dedicación y el compromiso de quienes fueron parte del crecimiento de la compañía. Las personas jubiladas tienen la opción de asumir roles como asesores internos, aportando su experiencia y actuando como mentores para las nuevas generaciones de talento.

Además, entendemos que la vida ofrece diversas oportunidades y nos alegra poder ser parte de cada logro de nuestros colaboradores. Por eso, quienes decidan estudiar en el extranjero o explorar nuevos caminos pueden reintegrarse a la compañía cuando lo deseen, manteniendo siempre las puertas abiertas para su regreso.

Nuevos empleados

2785
personas comenzaron a trabajar en Tía en 2024

Por edad

2760 personas
Menor a 30 años

24 personas
Entre 31 y 50 años

1 persona
Más de 51 años

Por región

1781 personas
Costa

886 personas
Sierra

118 personas
Oriente

Por género

1349
Mujeres

1436
Varones



Una cultura que **inspira, reconoce y transforma**

La cultura es el alma de Tía: impulsa la colaboración, fortalece la identidad de la compañía y genera una conexión genuina con nuestros objetivos. Un equipo motivado y comprometido no solo mejora los resultados, sino que también se adapta mejor a los desafíos del entorno.

Llevamos adelante proyectos de cultura a nivel multinacional que promueven entornos ágiles y colaborativos orientados a la mejora continua. Para ello, nos apoyamos en una red de comunicación interna robusta que nos permite llegar de manera efectiva a nuestra diversa fuerza laboral.

La cultura nos conecta, nos impulsa y nos transforma para crecer con propósito y compromiso.

El reconocimiento es uno de los pilares fundamentales de nuestra cultura. Celebramos la dedicación, la trayectoria y el buen desempeño

de nuestros equipos, visibilizando historias que inspiran y fortalecen el compromiso colectivo.

También ofrecemos beneficios que aseguran que todas las personas sepan que están en el mejor lugar para trabajar, en un entorno donde se sienten cuidadas, valoradas y con oportunidades reales de crecer tanto profesional como personalmente.

Así mismo, la transformación digital es un pilar fundamental que actúa de forma transversal en nuestro negocio. Esta evolución nos permite ser más ágiles en nuestros procesos, más eficaces en la toma de decisiones y más rápidos para actuar, garantizando una mejor respuesta a las necesidades de nuestros clientes.



Transformación digital

Desde el área de Transformación Digital, tenemos una doble misión: mejorar constantemente la experiencia de nuestros clientes y, al mismo tiempo, empoderar a nuestros equipos al facilitar su trabajo diario.

Nos enfocamos en optimizar la experiencia de quienes operan en tienda, digitalizando y automatizando procesos clave como la gestión de stock, la actualización de precios y la usabilidad de herramientas internas. Esta automatización no solo incrementa la eficiencia, sino que también libera tiempo y energía valiosa, permitiendo que nuestros equipos se concentren en lo que más

importa: brindar una atención de calidad a nuestros clientes.

Además, promovemos una cultura de mejora continua basada en la escucha activa. A través de sistemas de retroalimentación como las encuestas de voz del cliente, obtenemos información clave que alimenta a nuevos proyectos y nos permite ajustar nuestras iniciativas en tiempo real, asegurando una experiencia de compra cada vez más alineada con las expectativas de quienes nos eligen.



Club de Beneficios

Creemos que cuidar a nuestra gente también es parte esencial de nuestra cultura. Por eso creamos el Club de Beneficios, una iniciativa que reúne y comunica de forma clara y accesible todas las ventajas de ser parte de nuestra compañía.

Este espacio está pensado para los equipos de ambas unidades de negocio, e incluye tanto los beneficios legales como los corporativos, además de apoyos especiales para madres y padres, fortaleciendo nuestro compromiso con el bienestar integral de cada persona.

Beneficios corporativos

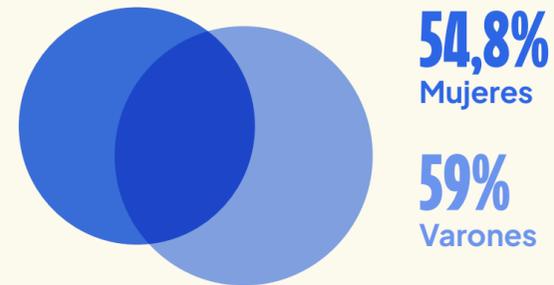
- Tarjeta de descuento para compras en tiendas (10% en Tía).
- Solicitud de vale de diferido en compras Tía.
- Dispensario médico y servicio de atención psicológica.
- Dotación de uniformes al personal operativo.
- Crédito y descuento con farmacias con convenio.
- Descuento en laboratorios, centros médicos,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

Beneficios para madres y padres H4

- 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 dos de nuestros centros de distribución.
- Entrega de leche y pañales por un año para partos múltiples.

512
colaboradores tomaron
licencia parental

Tasa de retención de colaboradores que tomaron licencia parental



Permiso parental

Colaboradores que han tenido derecho a permiso parental (número total)	
Mujeres	3904
Varones	5165
Colaboradores que disfrutaron de un permiso parental	
Mujeres	241
Varones	271
Colaboradores que regresaron al trabajo una vez finalizado el permiso parental	
Mujeres	260
Varones	264
Colaboradores que regresaron al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo colaboradores 12 meses después de regresar al trabajo	
Mujeres	132
Varones	160

Plataformas de comunicación interna

Impulsamos nuestra cultura mediante una red de comunicación interna pensada para llegar a todos nuestros equipos. A través de estos canales, compartimos información clave, promovemos conversaciones significativas, escuchamos activamente a nuestra gente y contribuimos a fortalecer un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.



Más Ahorro Comunica

Para conectar a nuestros equipos, creamos una plataforma de comunicación exclusiva para Más Ahorro. Está dirigida a más de 200 colaboradores de 34 tiendas, incluyendo al personal administrativo y logístico. Al cierre de 2024, contamos con 36 grupos activos de WhatsApp, y complementamos esta iniciativa con la implementación de carteleras informativas en todas las sucursales, fortaleciendo significativamente la comunicación y la difusión de beneficios entre nuestros colaboradores.

36 grupos **+200** personas alcanzadas

60 personas alcanzadas



Tía Comunica

Nuestra plataforma de comunicación interna está diseñada para mantenernos cerca, sin importar dónde estemos. A través de carteleras informativas, YouTube, correos electrónicos y grupos de WhatsApp por sucursal y direcciones de trabajo, buscamos llegar a todas las personas de nuestro equipo, incluso a quienes no cuentan con correo corporativo, asegurando que todas estén conectadas e informadas.

Desde esta plataforma, desarrollamos campañas con distintos enfoques: desde el compromiso con nuestros objetivos estratégicos y la mejora de procesos, hasta concursos vinculados a campañas comerciales y acciones con impacto social y ambiental.

Una de las campañas más importantes de 2024 fue la de Servicio al cliente, pensada para acompañar y reforzar buenas prácticas observadas durante visitas a locales. Trabajamos temas clave como la correcta presentación de productos perecibles, el mantenimiento de precios actualizados, el cuidado de la imagen personal y la actitud proactiva frente a las necesidades de nuestros clientes.

+15.800 visitas totales **+21.700** impresiones **+1500** horas de reproducción

277 grupos **+5000** personas alcanzadas

+1600 personas alcanzadas **59,22%** apertura



Conecta

En septiembre de 2024, con el cierre de Workplace, migramos la comunicación interna a la plataforma Humand. Este cambio no solo representó una actualización tecnológica, sino también una oportunidad para incluir a más personas en nuestras conversaciones: por primera vez, los jefes y las jefas de los locales se sumaron activamente a este canal, ampliando el alcance y la efectividad de la comunicación.

Aunque la plataforma se llama Humand, en el Grupo de Narvéez decidimos personalizarla con un nombre que refleje su propósito: Conecta, porque creemos en una comunicación que une, informa y fortalece nuestros vínculos.

Al cierre de este reporte, ya contábamos con 800 licencias activas. En sus primeros cuatro meses de uso, compartimos 17 publicaciones principales que ayudaron a aliviar la carga de los canales tradicionales y centralizar la información en un único lugar, accesible y claro para todos.

Celebramos el compromiso de nuestra gente

Impulsamos una cultura que valora y reconoce el esfuerzo. Por eso, en 2024 lanzamos el proyecto Mejor Colaborador del mes, una iniciativa pensada para destacar a quienes viven nuestros valores cada día: primero el cliente, desarrollo personal y profesional, equipos colaborativos, inclusión y diversidad, sustentabilidad, innovación, rentabilidad para crecer, integridad, calidez y sencillez.

A través de la votación entre pares, promovemos la motivación, fortalecemos el sentido de pertenencia y fomentamos la permanencia del talento.

También celebramos la lealtad. En nuestro 64º aniversario, marcamos un hito con un evento

especial que rindió homenaje a la trayectoria de 10 colaboradores que han dedicado 25, 30 y 35 años a la compañía. Gerentes, supervisores zonales y directores fueron reconocidos por su invaluable aporte y compromiso a lo largo de este tiempo.

Este significativo encuentro no sólo reforzó nuestra cultura de reconocimiento, sino que es una celebración del esfuerzo, la dedicación y la constancia. Promovió la sinergia entre equipos y permitió que las nuevas generaciones se nutran de la vasta experiencia de los homenajeados. La participación de diversas áreas como Comercial, Operaciones, Talento Humano, Logística y Finanzas, convirtió el evento en un espacio de intercambio y celebración entre compañeros.

2691
colaboradores
reconocidos
como el *Mejor*
colaborador/a del mes

10
colaboradores
homenajeados
por su trayectoria en Tía



Impulsar el talento para construir futuro

En un entorno empresarial cada vez más dinámico y competitivo, el desarrollo del talento se consolida como un pilar fundamental para alcanzar un crecimiento sostenible. Por eso, invertimos en el desarrollo profesional y personal de nuestros equipos, buscando siempre alinear sus intereses individuales con la estrategia general del negocio.

El 2024 fue un año clave para la gestión estratégica de nuestro talento. Nos enfocamos en atraer y fidelizar a los mejores, desarrollando líderes dentro de nuestros equipos y promoviendo el crecimiento de alto potencial. Esta visión a largo plazo es fundamental para asegurar que nuestra organización esté preparada para enfrentar los retos actuales y futuros del mercado.

Para alcanzar estos objetivos, llevamos adelante una serie de acciones concretas que apuntan al fortalecimiento de competencias clave. Destacan nuestros programas de capacitación continua y talleres especializados, diseñados para fomentar la motivación, consolidar el sentido de pertenencia y potenciar el desempeño individual y colectivo de nuestros equipos.

Además, avanzamos en proyectos estructurales que buscan construir una cultura de liderazgo más sólida y colaborativa. A través del programa Formador de Formadores y de nuestra participación en iniciativas multinacionales de transformación cultural, promovemos un entorno de trabajo más ágil y flexible, con equipos preparados para liderar procesos de mejora continua.

El seguimiento de nuestra gestión de talento se basa en indicadores clave como la cantidad anual de capacitaciones y las horas de formación por colaborador. Lo complementamos con encuestas para evaluar la calidad de los contenidos y la satisfacción de los participantes. Este enfoque nos permite perfeccionar nuestras propuestas y asegurar que cada acción formativa se alinee tanto con los objetivos del negocio como con las aspiraciones individuales de nuestro equipo.

14.089 total horas de formación

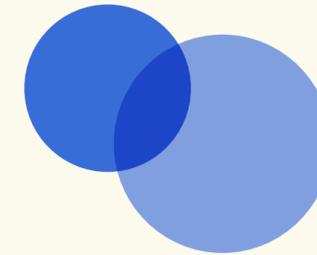


Desarrollamos el talento de hoy para liderar los desafíos del mañana.

Total horas de formación

Promedio de horas de formación

Distribución por género



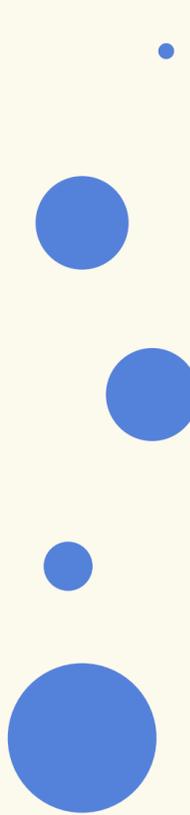
6114,5 h
Mujeres

4 h
Promedio

7974,5 h
Varones

4,6 h
Promedio

Distribución por categoría laboral



20 h
Dirección

3,3 h
Promedio

3415,5 h
Gerencias, jefaturas y supervisiones

7,7 h
Promedio

3397 h
Coordinación y controllers

5,4 h
Promedio

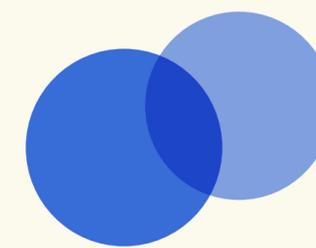
1796,5 h
Analistas, Asistentes, Auxiliares

3,1 h
Promedio

5460 h
Operaciones

3,6 h
Promedio

Distribución por modalidad



7214 h
Presencial

4,6 h
Promedio

6875 h
Virtual

3,2 h
Promedio



Futuro

Transformar para crecer

Futuro, transformar para crecer

Almacenes Tía forma parte del Grupo De Narváz (GDN), por lo que los proyectos de la cadena de supermercados están alineados con la estrategia global del grupo, que busca dinamizar la economía de los países donde opera. A través de iniciativas estratégicas, como el proyecto “Futuro”, GDN busca maximizar la creación de valor en cada uno de sus negocios. Este plan se enfoca en dos dimensiones clave:

1. Evolucionar la Propuesta de Valor: Transformar cada operación para lograr una diferenciación competitiva y capturar el máximo potencial del mercado.
2. Transformación Integral: Promover una evolución profunda a nivel económico, operacional y cultural en toda la organización.

Este proyecto también se presenta como una oportunidad única para potenciar el talento de nuestros equipos, asegurando que cada desafío se alinee con el proceso de transformación cultural que forma parte de nuestros objetivos.

La visión de futuro para Tía y GDN en Ecuador es un crecimiento integral que combina la expansión del negocio con una estrategia sólida de sostenibilidad, innovación y desarrollo social. Para lograrlo, este desafío se estructura en ocho frentes principales de trabajo: surtido comercial, marcas propias, operaciones en tiendas, logística y almacenamiento, capacidades corporativas, nuevos negocios y cultura organizacional.

Durante la primera fase, que se llevó a cabo en el primer trimestre de 2024, se recopilaron 2500 ideas. Estas se transformaron en 275 iniciativas concretas, diseñadas para alcanzar los objetivos del proyecto.

Programas de desarrollo

En 2024, impulsamos una estrategia de formación continua a través de cursos y talleres diseñados para fortalecer el trabajo integral y multidisciplinario. Estas iniciativas buscan no solo potenciar habilidades técnicas y blandas, sino también acompañar el crecimiento profesional, promoviendo equipos más colaborativos, ágiles y preparados para afrontar nuevos desafíos.

Programa Formador de Formadores

Programa dirigido a personas con alto potencial, seleccionadas por su capacidad para convertirse en multiplicadoras de conocimiento. La iniciativa se enmarca como un paso previo a la Escuela de Liderazgo, prevista para 2025, con el objetivo de contribuir a la transformación de la cultura de liderazgo.

24
participantes

40
horas de
formación

Servicio al cliente

Implementamos sesiones virtuales para los equipos de nuestros locales, con el fin de fortalecer la atención al cliente. Esta capacitación, basada en observaciones directas en tienda, abordó temas clave como la correcta presentación de perecibles, precios, imagen del local y la anticipación a las necesidades del cliente, para mejorar significativamente la experiencia de compra.



Comunicación y relaciones interpersonales

Reconociendo que la esencia de un gran liderazgo radica en la calidad de sus interacciones humanas, implementamos un programa de formación integral en relaciones interpersonales y habilidades blandas diseñado específicamente para los líderes de todas nuestras áreas de negocio. Este curso de vital importancia fue impartido por los expertos de Dale Carnegie, líderes globales en desarrollo de habilidades interpersonales y comunicación efectiva.

Otras capacitaciones destacadas

	Participantes	Horas de formación
Evaluación y dirección de proyectos	24	24
Implementación del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP)	10	16
Dirección de Talento Humano 4.0	8	40
Total	42	80

Escuelas técnicas

Con el objetivo de potenciar el desempeño de nuestros equipos, implementamos programas de formación técnica enfocados en fortalecer habilidades clave. A través de nuestras escuelas de formación, brindamos conocimientos esenciales sobre manipulación de alimentos, normas de seguridad y buenas prácticas en la gestión de productos.

Esta inversión en capacitación no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también garantiza el cumplimiento de altos estándares de calidad, asegurando una experiencia segura y satisfactoria para nuestros clientes.

	Participantes	Horas de formación
Escuela de Perecedero - Fruver	63	10
Escuela de perecederos - Carnes	20	10
Total	83	20

Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA)

Nuestra aplicación de aprendizaje virtual EVA es clave para mantener a nuestro equipo siempre actualizado. Esta herramienta permite acceder a capacitaciones en cualquier momento, emitir certificados y dar seguimiento al plan de formación individual. Al enfocarse en el personal operativo, EVA nos permite ampliar el alcance y asegurar que todos en la organización puedan participar activamente en su desarrollo.

+30.000 horas de formación a través de EVA

	Promedio de horas	Total horas de formación
Distribución por género		
Mujeres	3,5	13.752
Varones	3,5	17.197
Distribución por categoría laboral		
Operaciones	3,6	28.306
Logística	0,3	647
Administrativos	2,1	91
Distribución por formato de negocio		
Tía	3,5	30.367
Más Ahorro	2	582
Rol G	3,5	26.543

Evaluación de desempeño

Evaluamos de forma sistemática las competencias, el potencial y el cumplimiento de objetivos de nuestros colaboradores mediante una herramienta diseñada para medir su desempeño de manera objetiva. Esto nos permite comprender con mayor precisión la contribución de cada persona en relación con los objetivos organizacionales.

La evaluación de desempeño no solo nos brinda una visión clara de las fortalezas y áreas de mejora de nuestros equipos, sino que también nos ayuda a identificar oportunidades de desarrollo profesional. Es una herramienta clave para la gestión del talento que impulsa decisiones estratégicas orientadas al crecimiento individual y al éxito sostenible de la compañía.

1477
personas evaluadas

87%
del equipo alcanzado¹
con evaluación de desempeño

Colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional 2024

Distribución por género

Mujeres	18%
Varones	15%

Distribución por categoría laboral

	Personas evaluadas
Gerentes, Jefes y Supervisores	370
Coordinadores y Controllers	542
Analistas, Asistentes, Auxiliares	565

¹ Las personas alcanzadas por las evaluaciones de desempeño incluyen: gerentes, jefes, supervisores, coordinadores, controllers, analistas, asistentes y auxiliares.



La diversidad de nuestro equipo

3904

Mujeres

5165

Varones

6398

-30 años

2550

30 a 50 años

121

+50 años



Personas que trabajan en Tía

Por género

Por grupo de edad



Oficinas

459

personas

246

Mujeres

213

Varones

174

-30 años

252

30 a 50 años

33

+50 años



Locales

7669

personas

3462

Mujeres

4207

Varones

5566

-30 años

2019

30 a 50 años

84

+50 años



Centros de distribución

668

personas

107

Mujeres

561

Varones

418

-30 años

246

30 a 50 años

4

+50 años



Nuevos negocios

273

personas

89

Mujeres

184

Varones

240

-30 años

33

30 a 50 años

Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades

La diversidad es parte fundamental de nuestra identidad como organización presente en la mayoría de las provincias del Ecuador. Valoramos las diferencias individuales como una fuente de riqueza que impulsa nuestra cultura, fortalece nuestros equipos y nos acerca a nuestras metas.

Contamos con un equipo diverso, en el que cada persona aporta su experiencia y perspectiva única a los proyectos. Esta diversidad no solo es un valor central para nuestra organización, sino también un motor de innovación y creatividad en todas nuestras operaciones.

Nos enorgullece ser una empresa que promueve la igualdad de oportunidades y que trabaja activamente por construir un entorno laboral inclusivo, libre de discriminación y respetuoso de los derechos humanos. Buscamos que cada persona, más allá de sus características individuales, pueda desarrollarse plenamente y contribuir al crecimiento de un equipo sólido, cohesionado y comprometido.

En 2024, no se registraron casos de discriminación en nuestras operaciones. Además, avanzamos en el desarrollo de nuevas políticas orientadas a la inclusión de comunidades históricamente subrepresentadas, con el objetivo de favorecer su integración y participación activa dentro de nuestra organización.

Protocolo contra la violencia de género



Sabemos que brindar igualdad de oportunidades implica también asumir un compromiso activo con la inclusión y la protección de poblaciones en situación de vulnerabilidad. Por eso, desde 2022 contamos con un *Protocolo de Actuación para la Prevención, Orientación, Abordaje y Erradicación de la Violencia de Género*, tanto en el ámbito laboral como en el familiar.

Este protocolo establece lineamientos claros para actuar ante situaciones de violencia de género que puedan afectar a nuestro personal, promoviendo un entorno seguro, libre de discriminación, hostigamiento y violencia contra las mujeres. A través de esta herramienta, buscamos construir un espacio de trabajo basado en el respeto, la equidad y la igualdad de condiciones para todas las personas.



[Acceder al Protocolo](#)



La diversidad nos enriquece y nos impulsa a crecer como equipo.

Comité y Plan de igualdad

Uno de los avances más significativos liderados por Talento Humano en 2024 fue la creación y aprobación oficial de nuestro Plan de Igualdad. Este documento, que involucra áreas clave como Operaciones, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, y Seguridad Industrial, reafirma nuestro profundo compromiso con la equidad y la construcción de un entorno laboral más justo e inclusivo para todos.

Durante el año, el plan fue diseñado y presentado ante el Ministerio de Trabajo, logrando su aprobación oficial, lo que representa un paso clave en la institucionalización de nuestras políticas de igualdad.

Como parte integral de este proceso, hemos conformado y registrado ante el Ministerio el Comité de Igualdad. Este comité tendrá un rol fundamental en la implementación y seguimiento de las acciones de nuestro plan. Iniciando operaciones activas en 2025, será un pilar clave para asegurar que todas las iniciativas se ejecuten de manera efectiva, promoviendo condiciones laborales equitativas y fomentando una cultura organizacional arraigada en el respeto y la inclusión.

Selección y promoción libre de sesgos

Trabajamos continuamente en la actualización de nuestras políticas y procesos de selección y promoción interna, con el objetivo de garantizar la igualdad de oportunidades para todas las personas. Nuestro proceso se destaca por su transparencia, al publicar todas las vacantes en nuestro portal oficial de reclutamiento, tanto para postulantes externos como para nuestros equipos internos.

Durante 2024, actualizamos políticas y procesos de selección y promoción interna con el objetivo de garantizar el acceso equitativo a oportunidades laborales. Nuestro proceso de reclutamiento fue automatizado con herramientas digitales que permiten evaluar objetivamente los requisitos técnicos de cada posición, minimizando sesgos y reforzando la transparencia y equidad.

En nuestra operación en la región Oriente, más del 70% del personal proviene de las provincias amazónicas, en cumplimiento del acuerdo ministerial N° MDT-2021-220 de la Ley Amazónica, que promueve el empleo local. Asimismo, mantenemos nuestro compromiso con la inclusión de personas con discapacidad, superando el mínimo legal del 4%. Al cierre del período, este grupo representaba el 4,1% de nuestra fuerza laboral.

Bienestar y seguridad de nuestra gente

El bienestar de nuestra gente es esencial para el éxito del negocio. Es su compromiso, esfuerzo y dedicación lo que nos impulsa a alcanzar cada objetivo. Por eso, nos dedicamos a ofrecer un entorno laboral seguro, saludable y motivador, que favorece el rendimiento y fortalece el vínculo con cada miembro de nuestra familia Tía.

Cuidamos a nuestra gente con un enfoque integral, porque su salud y bienestar son la base de todo lo que hacemos.

Adoptamos una visión integral del bienestar, que contempla tanto la salud física como el bienestar emocional. A través del Departamento de Bienestar Social y Medicina Ocupacional, y con el respaldo del Plan de Vigilancia de la Salud, promovemos acciones de prevención y atención que protegen la salud y seguridad de nuestros equipos.

Además, contamos con un equipo de trabajadoras sociales que acompaña de cerca a nuestro personal, identificando necesidades específicas y gestionando apoyo en exámenes médicos, consultas, medicamentos y otros cuidados que contribuyen al bienestar de nuestras colaboradoras y colaboradores, así como de sus familias.

16
trabajadoras sociales

3
psicólogos clínicos



Seguridad laboral

Impulsamos lugares de trabajo seguros alineados a las mejores prácticas. En los centros de distribución implementamos un sistema de gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) bajo la ISO 45001:2018, desde 2021. Esta normativa establece controles para evitar riesgos, accidentes y enfermedades laborales. En los locales mantenemos un sistema de gestión bajo la misma estructura, enfocado en la prevención de incidentes y accidentes, y el cumplimiento de los requisitos legales.

Garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y eficiente para todas las personas es prioridad en nuestra organización.

Identificamos los peligros asociados a cada puesto de trabajo, evaluando los riesgos para determinar sus posibles consecuencias. A partir de esta evaluación, diseñamos e implementamos controles operativos específicos para minimizar o eliminar los riesgos, prevenir efectos no deseados y mejorar el desempeño general del sistema.

Toda esta información se registra en una matriz de riesgos y se comparte con los miembros del equipo, así como se reporta al Sistema Único de Trabajo (SUT) del Ecuador. Entre los controles implementados se encuentran el mantenimiento de equipos y maquinaria, cambios o adaptaciones en los procedimientos, capacitaciones periódicas, el uso de elementos de protección personal (EPP) y diversas campañas de seguridad.

Cuando ocurre un accidente, el responsable del local o centro de distribución asegura que la persona afectada reciba atención médica inmediata, comenzando con primeros auxilios

y derivándola a centros médicos cercanos si es necesario. El suceso es registrado por la unidad de seguridad y salud en el trabajo, incluyendo el médico ocupacional, el representante de Trabajo Social y el técnico en seguridad.

Para las operaciones en Guayaquil, Quito y los Centros de Distribución, la atención se realiza presencialmente, mientras que en otras provincias se brinda atención a través de consulta virtual. Si el suceso es considerado un accidente laboral, Trabajo Social lo reporta al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y Seguridad Industrial realiza una investigación completa para identificar la causa del incidente, estableciendo medidas preventivas y correctivas para mitigar o eliminar riesgos futuros.

En 2024, gracias a la prioridad que damos a la seguridad, no tuvimos fallecimientos, accidentes laborales graves ni enfermedades profesionales. Los incidentes reportados se limitaron a accidentes menores (caídas, golpes, cortaduras), que implicaron la pérdida de 186 jornadas laborales. Seguimos trabajando para reducir aún más estos números y garantizar un entorno de trabajo cada vez más seguro para todos.

100% de los equipos, organizaciones proveedoras, contratistas, visitantes y clientes alcanzados por el sistema de salud y seguridad

0 fallecimiento por accidente laboral

0 lesiones por accidente laboral con consecuencias graves

0 dolencias o enfermedades laborales

-15% lesiones por accidente laboral registrable vs 2023

	Cantidad
Para todas las personas empleadas	
Lesiones por accidente laboral registrables ¹	63
Horas trabajadas	16.179.840
Para todas las personas no empleadas cuyo lugar de trabajo sea controlados por la organización	
Lesiones por accidente laboral registrables	0
Horas trabajadas	1.626.240 ²

1. 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.

2. 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 activa de nuestros equipos

El reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional establece los derechos y obligaciones de las personas trabajadoras, permitiéndoles reportar cualquier acto o condición insegura en sus puestos laborales. Pueden hacerlo a través de su jefe directo o utilizando canales específicos como correo electrónico y WhatsApp, que brindan acceso directo a la Dirección de Talento Humano y a la Gerencia General.

Para garantizar que todos los equipos conozcan los riesgos, procedimientos de actuación y estrategias de prevención, habilitamos diversos medios de consulta. Entre ellos se incluyen las

Guías Operativas disponibles en la intranet y las Matrices de Riesgos, que se encuentran expuestas en afiches y señalética dentro de las instalaciones.

Promovemos la participación activa a través del comité central de Seguridad y Salud, que se reúne en la oficina matriz con representantes de todas las áreas. En cada centro de trabajo con más de 10 colaboradores, existe un subcomité paritario que sesiona mensualmente para tratar temas de seguridad y salud. También organizamos simulacros de emergencia donde se pone en práctica lo aprendido, asegurando una respuesta adecuada en caso de situaciones críticas.

Cuidado de la salud

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 2024, el Departamento de Bienestar Social implementó diversas actividades y acciones clave para velar por el bienestar integral de nuestros equipos.

Las principales actividades incluyeron el acompañamiento a personal accidentado, tanto en la atención inmediata como en su seguimiento para asegurar su recuperación y reincorporación. Se gestionaron campañas de vacunación y chequeos médicos preventivos, como tamizajes para VIH y evaluaciones sobre consumo de alcohol, tabaco y drogas. Además, se coordinaron exámenes médicos pre y post ocupacionales, así como préstamos por salud para quienes los necesitaban.

Promovemos el bienestar integral de nuestros equipos con apoyo personalizado, prevención en salud y un entorno laboral seguro y saludable.

Brindamos apoyo personalizado a colaboradores vulnerables mediante visitas domiciliarias y hospitalarias, asesorías y charlas de salud. Además, gestionamos la provisión de prótesis y audífonos para personas con discapacidad y entregamos medicamentos según las necesidades. Complementamos estas acciones con encuestas de satisfacción e inspecciones regulares en locales y comedores, garantizando así un entorno de trabajo saludable y seguro para todos.

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. Desde entonces, continuamos con el servicio orientado a las personas que no pueden acceder a una atención médica presencial.

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.



Formar para prevenir

La prevención es nuestra mejor herramienta para cuidar el bienestar de nuestros equipos. Por eso, trabajamos desde dos frentes complementarios: la concientización, mediante campañas internas, y la formación continua en temas de salud y seguridad.

Durante 2024, impulsamos diversas campañas de concientización, destacando nuestra primera carrera de dos kilómetros como parte del programa *Tía Te Mueve*. Esta iniciativa promueve la actividad física integral y contó con la participación de personal de locales, oficinas y centros de distribución. Además de la carrera, la jornada incluyó entrenamiento funcional, bailoterapia y la presencia de marcas aliadas y autoridades como la Policía Nacional.

Nuestra estrategia se fortaleció con la capacitación de nuestros equipos en temas clave para su salud y seguridad. Durante el año, desarrollamos entrenamientos en seguridad vial, formación de brigadas de emergencia integrales, talleres de resiliencia psicológica ante siniestros, y capacitaciones para transportistas en prevención de delitos en carretera, en colaboración con la Policía Nacional. También abordamos protocolos de seguridad específicos para el personal de los Centros de Distribución, asegurando una preparación integral frente a diferentes riesgos.

Contención para enfrentar tiempos difíciles

La seguridad de nuestros equipos es una prioridad absoluta. Frente al contexto de creciente inseguridad que vive el país, en 2024 adaptamos nuestras operaciones y reforzamos medidas clave para proteger a las personas y acompañarlas emocionalmente.

Incrementamos la presencia de personal de seguridad física en nuestras tiendas y fortalecimos los protocolos de protección interna. Esto incluyó la revisión de procesos críticos y el refuerzo de la infraestructura para reducir vulnerabilidades. Paralelamente, potenciamos los programas de capacitación sobre cómo actuar en situaciones de riesgo, brindando herramientas prácticas a nuestros equipos para su autocuidado y protección.

Conscientes del impacto emocional que la violencia puede generar, impulsamos acciones de acompañamiento psicológico para nuestros equipos. Ofrecimos charlas virtuales con psicólogos clínicos, habilitamos consultas individuales a nivel nacional y organizamos espacios de contención grupal para los equipos más afectados. Estas iniciativas buscan no solo proteger, sino también cuidar el bienestar integral de cada persona que forma parte de la familia Tía.



Conexiones que transforman



Para nosotros, cada tienda nueva de Tía es el inicio de algo grande: una conexión vital que genera relaciones, crecimiento y dinamismo en las comunidades que nos acogen. Nos impulsa la energía, la esperanza y la calidez de las personas que viven y trabajan cerca de nuestros locales, y a esa fuerza respondemos con compromiso y calidad, escuchando activa y constante los gustos y necesidades de nuestros clientes.

Estamos convencidos de que nuestra presencia en cada rincón de Ecuador desencadena transformaciones significativas. *El Efecto Tía* es la materialización de ese impacto: una red dinámica que se activa con cada apertura, brindando oportunidades tangibles para nuestros equipos, proveedores, clientes y emprendedores de la comunidad.

Cada tienda representa una oportunidad para crecer, impulsar comunidades y generar un impacto que se multiplique.

Estas conexiones van más allá de nuestros límites. Se expanden por la comunidad, fortaleciendo economías regionales y dando lugar a un ecosistema de negocios que crece a nuestro alrededor: farmacias, restaurantes, peluquerías, dispensarios médicos, ferreterías, tiendas de ropa y todo tipo de comercios, incluso competidores, que se suman a este movimiento de desarrollo compartido.

En 2024, seguimos apostando por ampliar nuestro alcance y profundizar este efecto transformador. Inauguramos un nuevo local, lo que generó 21 nuevas oportunidades de empleo. Además, trabajamos con más de 1000 empresas proveedoras y aliadas que enriquecen nuestra cadena de valor.

Con estas acciones, continuamos impulsando el crecimiento compartido que dinamiza la economía del país.

Más allá de nuestro impacto económico, impulsamos programas de inversión social estratégica que conectan nuestras operaciones con las necesidades más urgentes de las comunidades. De esta forma, fortalecemos el desarrollo local y contribuimos activamente al bienestar de las familias del Ecuador.

**USD
7.827.408,26**
inversión en desarrollo de locales

**USD
2.425.270,49**
inversión en centros de distribución

**USD
3.136.813,13**
inversión en tecnología

Un negocio al servicio de la comunidad



Impulsamos nuestro impacto social positivo adaptando lo que mejor sabemos hacer: ofrecer productos de calidad a precios accesibles, en una experiencia cercana, cálida y humana. Para lograrlo, transformamos procesos internos, incorporamos productos con impacto socioambiental positivo y rediseñamos aspectos clave de nuestras tiendas para generar valor donde realmente importa.

Cada decisión de negocio está conectada con el compromiso de transformar la vida de las comunidades.

Facilitamos el acceso a bienes esenciales a través de promociones, créditos accesibles y programas de fidelización. Además, ofrecemos descuentos permanentes a personas jubiladas, docentes del sistema fiscal nacional, afiliados al ISSPOL, personas con discapacidad y beneficiarias del Bono de Desarrollo Humano.

Descuentos

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

+USD 3 M
en descuentos
+23% vs 2023

266.000
personas
alcanzadas

Aperturas

Creamos nuevas oportunidades laborales para la comunidad en cada nueva tienda que abrimos.

21
oportunidades laborales con la
apertura de una nueva tienda

COMPROMISO DESPERDICIO CERO

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

488.070
unidades de productos
recuperados
y donados

+USD 1 M
equivalentes
en donaciones de
alimentos, productos
de limpieza y para
el hogar

+150
toneladas de
productos

TIENDAS INCLUSIVAS

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

258
locales Tía
participaron de
la iniciativa
Tiendas Inclusivas

+700
embajadores
de la inclusión
en tienda



Transformar el desperdicio en impacto positivo

En Ecuador, el manejo de residuos representa uno de los grandes desafíos ambientales y sociales de nuestro tiempo. Cada año se generan más de 5,3 millones de toneladas de residuos, con una tasa per cápita de 0,81 kg por habitante por día (Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica, 2024). La mayoría de estos residuos terminan en vertederos, provocando contaminación del aire, suelo y agua.

Un problema particularmente crítico es el desperdicio de alimentos. Según la FAO (2019), cerca de 939.000 toneladas de alimentos son desechadas anualmente en el país. Esto equivale a USD 334 millones en pérdidas económicas, pero también representa miles de platos que no llegan a quienes más los necesitan.

Frente a esta realidad, en Tía impulsamos el programa Compromiso Desperdicio Cero, una iniciativa que busca revalorizar productos fuera del circuito comercial, transformándolos en una oportunidad de impacto positivo para las personas y el planeta.

Revalorizamos productos para cuidar el planeta y alimentar a quienes más lo necesitan.

Durante 2024, gracias a este compromiso, recuperamos y donamos 488.070 alimentos, productos de limpieza y artículos para el hogar equivalente a 150 toneladas de productos. Estos productos fueron entregados a través de alianzas con organizaciones sociales e instituciones que trabajan en territorio, contribuyendo a la lucha contra la pobreza y la desnutrición crónica infantil, y evitando un daño ambiental innecesario.

Además, implementamos una estrategia de prevención activa del desperdicio, identificando con etiquetas amarillas aquellos productos próximos a su fecha de vencimiento para ofrecerlos con un 30% de descuento. De esta manera, promovemos el consumo responsable, evitando el descarte innecesario y fortaleciendo el acceso a productos esenciales a menor precio.

USD
+1.000.000
equivalentes en donaciones de alimentos, productos de limpieza y para el hogar

210
fundaciones
Banco de Alimentos y comedores comunitarios alcanzados



Experiencia de compra accesible

En Tía, vamos más allá de la experiencia de compra. Promovemos activamente una sociedad más justa e inclusiva. Por eso, nos enorgullece ser la primera cadena de supermercados en el país con el programa Tiendas Inclusivas. Estamos transformando nuestros espacios y servicios para garantizar la plena accesibilidad y que todas las personas con discapacidad disfruten de una experiencia de compra digna y sin barreras.

Espacios inclusivos para que cada persona pueda comprar con comodidad, respeto y dignidad.

Durante 2024, reafirmamos este compromiso manteniendo activa la hora silenciosa, todos los días de 13h00 a 14h00 en nuestras 258 tiendas a nivel nacional. Esta iniciativa está pensada especialmente para personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA), ofreciendo un entorno

de compra cómodo, seguro y libre de estímulos sensoriales que puedan resultar abrumadores durante su experiencia de compra.

Durante la hora silenciosa, reducimos la iluminación al 50%, apagamos la radio interna y el micrófono, disminuimos el volumen de las cajas y evitamos ruidos operativos innecesarios. Así, generamos un espacio más cómodo y amigable para que todas las personas puedan realizar sus compras sin mayor dificultad.

100%
tiendas Tía con hora silenciosa

+700
embajadores de la inclusión en tienda



Aperturas con valor comunitario

Cuando abrimos una nueva tienda en un barrio, nuestro primer paso es entender sus necesidades específicas. Esto nos permite establecer una verdadera relación de buen vecino. Gracias a este enfoque, no solo somos parte del entorno, sino que también contribuimos activamente a su desarrollo.

En cada localidad, trabajamos de la mano con sus habitantes, asegurándonos de que nuestra presencia genere un impacto positivo.

En 2024, expandimos nuestro compromiso con *El Efecto Tía* al inaugurar una nueva tienda en Sangolquí Salcoto, Quito, cantón Rumiñahui, provincia de Pichincha. El nuevo local creó 21 nuevos puestos de trabajo, ocupados por personas de la misma comunidad. De esta manera, no sólo fortalecemos nuestra presencia en la zona, sino que también impulsamos significativamente la economía local al generar oportunidades laborales directas e indirectas.

Crecer junto a las familias del Ecuador

Las familias son el corazón de nuestra operación, y es a ellas a quienes nos dirigimos con cada acción que emprendemos. Nos esforzamos por ofrecerles productos de alta calidad, seguros y accesibles, porque sabemos que su bienestar es la base de nuestra misión. Cada una de nuestras decisiones está pensada para apoyar a las familias, ayudándoles a satisfacer sus necesidades y a construir un futuro mejor.

Trabajamos por un Ecuador donde las familias vivan sanas, felices y con oportunidades de prosperar.

Con esta visión, nos comprometemos a respaldar a las familias de nuestra comunidad en su crecimiento y desarrollo, mediante programas de inversión social que las apoyan en momentos difíciles, fomentan su desarrollo integral y promueven actividades recreativas, con especial atención a los niños, niñas y adolescentes.

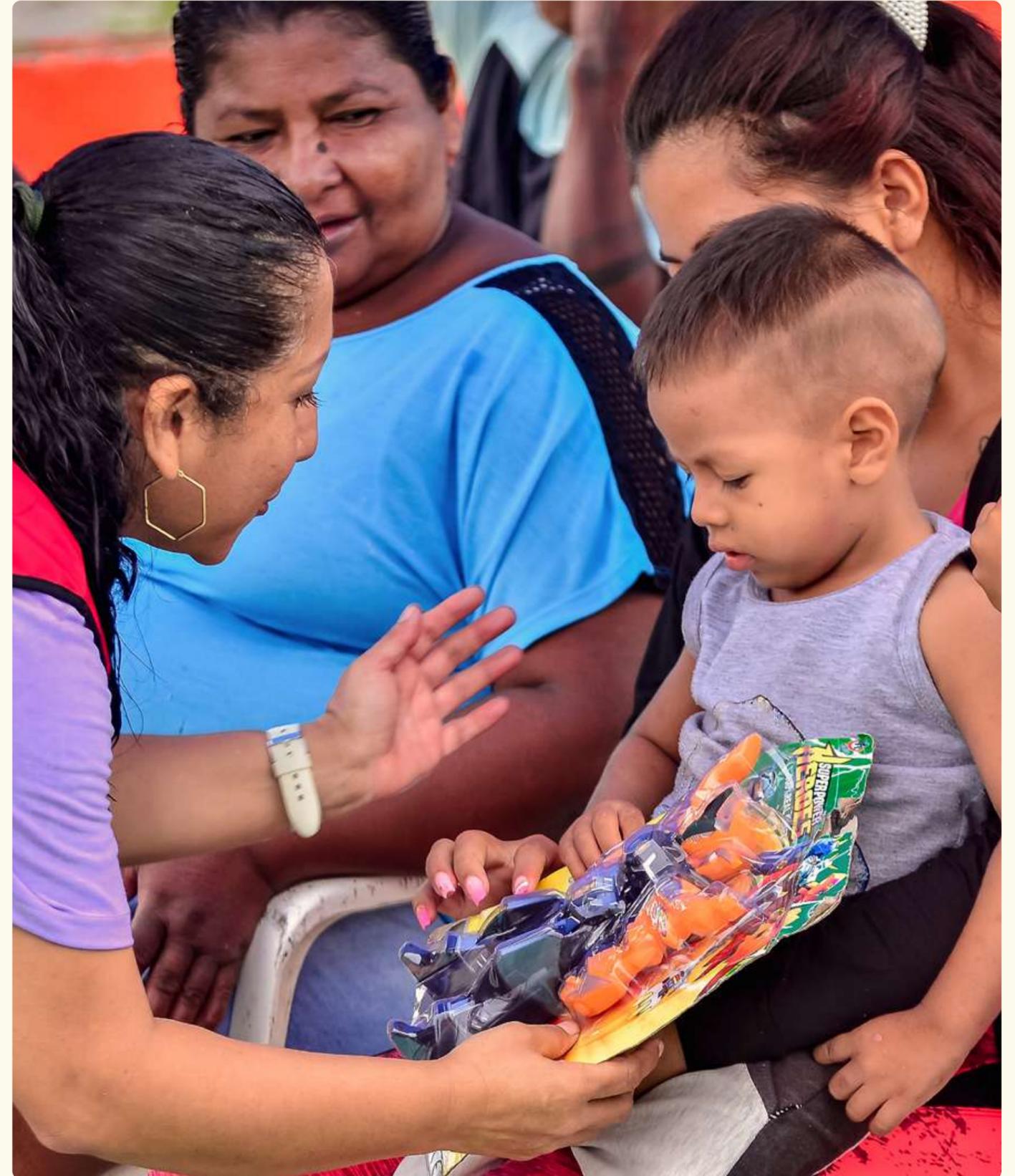
**USD
+35.000**

en donaciones directas a grupos vulnerables

Estas ayudas fueron destinadas a comunidades afectadas por diversas razones socioambientales que comprometieron su seguridad y bienestar

40.000 kg

de alimentos donados al Banco de Alimentos Diakonía, beneficiando a 25.000 personas de 88 instituciones





Un programa de voluntariado para acompañar con esperanza, alegría y compromiso.

Sobrinos, el nuevo programa de voluntariado continuo

¿Quién mejor que una Tía para cuidar de sus sobrinos? Reafirmamos nuestro compromiso con las familias de la comunidad al lanzar el programa de voluntariado corporativo continuo *Sobrinos*, como parte de las celebraciones por los 64 años de trayectoria en Ecuador. Esta nueva iniciativa marca un hito en la estrategia de sostenibilidad, especialmente en el pilar de Comunidad, al centrarse en brindar apoyo a los sectores más vulnerables.

El programa comenzó en 2024 en la Sociedad de Lucha Contra el Cáncer Ecuador (SOLCA), con la participación de 14 personas de diferentes áreas de la compañía, quienes compartieron momentos inolvidables con 100 niños y niñas. Durante esta jornada, llena de esperanza, también donamos 15 sillas de ruedas y entregamos prendas de vestir para apoyar al bazar del Comité de Damas, contribuyendo así a generar ingresos esenciales para esta noble causa.

En el último día del año, como parte de esta iniciativa, realizamos una importante donación a la Maternidad del Guasmo. Entregamos 900 unidades de pañales y kits Just Baby para recién nacidos, una acción que responde a nuestro firme propósito de contribuir al bienestar de las comunidades más vulnerables en las que operamos.

Esta entrega directa benefició de inmediato a bebés y sus madres, quienes a menudo enfrentan grandes desafíos económicos y sociales. Este gesto no solo busca mejorar sus condiciones de salud y bienestar, sino también ofrecer productos esenciales que marcan una diferencia real en su día a día, llevando un mensaje de apoyo y esperanza.

El programa *Sobrinos* no es una acción aislada, sino una iniciativa continua dentro de nuestro compromiso con la comunidad. Para 2025, está prevista la participación mensual de 20 personas

voluntarias, quienes visitarán SOLCA para realizar actividades recreativas como pintura, juegos de movimiento, talleres creativos, cuentacuentos y dinámicas de roles. Además, se ofrecerán snacks saludables, asegurando que cada visita sea una experiencia llena de alegría y cuidado.

Proyectamos expandir el alcance del *Sobrino*, buscando llegar a más hospitales, hospicios, asilos y orfanatos de la ciudad de Quito y Guayaquil. No se trata solo de una meta, sino de una promesa social para seguir construyendo una red de apoyo que brinde esperanza y recursos esenciales a quienes más los necesitan. Cada nueva visita, cada donación y cada interacción que *Sobrinos* realice, estará impregnada de la calidez y el respeto que caracterizan a Tía.

Nuestro objetivo es claro: estar presentes donde la ayuda es más urgente, ofreciendo asistencia material y un mensaje de que nadie está solo, especialmente los niños, ancianos y personas en situaciones de fragilidad. Queremos ser un pilar de apoyo en la vida de muchas más familias ecuatorianas, reafirmando nuestro compromiso con un futuro más justo e inclusivo para todos.



Unidos por la educación

Nos unimos a la alianza Unidos por la Educación (UxE) del Ecuador, comprometida con la transformación del sistema educativo del país. Como parte de esta red público-privada, nuestra colaboración busca impactar de manera positiva en las escuelas, promoviendo un cambio significativo en tres ejes clave: pedagogía, infraestructura y equipamiento.

En el ámbito pedagógico, la alianza apoya la formación de docentes en metodologías innovadoras, garantizando las herramientas para ofrecer una enseñanza de calidad. En cuanto a infraestructura, contribuye a repotenciar los espacios educativos, transformándolos en ambientes seguros, estimulantes y funcionales. En materia de equipamiento, brinda a las instituciones de mobiliario, material didáctico y tecnológico, asegurando los recursos necesarios para el desarrollo académico.

En 2024, la participación de la alianza alcanzó a 18 provincias, con una reciente expansión a Azuay y Morona Santiago, consolidando su compromiso con el futuro educativo de Ecuador.



257
instituciones educativas
Impactadas

134.908
estudiantes beneficiadas

5653
docentes capacitadas

70.629
horas de capacitación
impartidas

1822
horas de asistencia
técnica a docentes



Brigadas médicas

Junto al Club Rotario Guayaquil Moderno y Club Rotario de Quito, realizamos una brigada médica gratuita en la Plaza San Francisco de Quito. En la jornada realizamos chequeos de salud gratuitos a la comunidad cercana con más de 320 consultas.

La brigada médica estuvo compuesta por más de 20 profesionales especializados en medicina general, pediatría, cardiología, gastroenterología, geriatría y farmacia. Además de las consultas, se ofrecieron medicamentos sin costo para atender a las personas.

+20
profesionales
voluntarios

+320
consultas



Concientización y apoyo en la temporada invernal

Pensando siempre en el bienestar de nuestras comunidades, en Tía unimos esfuerzos con Diario El Universo para difundir medidas preventivas durante la temporada invernal. Estas recomendaciones llegaron a más de 279.000 ejemplares de nuestra revista Mejora Tu Vida.

La revista Mejora Tu Vida es un canal constante para compartir contenidos útiles y prácticos sobre temas clave como educación, salud y bienestar, medio ambiente, e inclusión y diversidad, a lo largo de todo el año.

Además de la comunicación preventiva, brindamos apoyo directo a las familias más afectadas por el invierno. En 2024 realizamos donaciones por más de USD 35.000 con productos de primera necesidad reafirmando nuestro compromiso de estar presentes cuando más se nos necesita.

279.700
personas alcanzadas
por comunicaciones preventivas

USD 35.000
donados
durante la temporada invernal



ChocolaTía: el calor de la navidad en cada taza

En 2024, más de 66.000 niños y niñas vivieron la Navidad más bonita gracias a ChocolaTía, una iniciativa pensada para llevar alegría, diversión y espíritu navideño a las comunidades más vulnerables del país.

A través de esta acción, cada una de nuestras tiendas apadrinó una institución educativa local, organizando jornadas llenas de juegos, espectáculos artísticos, refrigerios navideños y premios.

El chocolate caliente, símbolo de unión y calidez, fue el protagonista de un día especial que celebró el verdadero sentido de la Navidad: compartir con los demás. Más de 1500 personas voluntarias se sumaron con entusiasmo a esta gran celebración, llevando sonrisas, compañía y momentos de felicidad a miles de niños y niñas en todo el Ecuador.



+66.000
beneficiarios
de la ChocolaTía 2024

+1500
colaboradores
voluntarios



Responsabilidad que nos mueve

Asumimos un compromiso activo con el entorno que habitamos. Sabemos que cada decisión que tomamos impacta en el presente y en el futuro. Por eso actuamos con responsabilidad en cada etapa de nuestra operación, desde el origen de los productos hasta su llegada a manos de los clientes.

La sostenibilidad no es una meta, sino una forma de hacer las cosas. Y esa convicción es la responsabilidad que nos mueve.

Nuestra estrategia ambiental es clara: reducir nuestra huella siempre que sea posible. Optimizamos el transporte para disminuir emisiones y fomentamos el uso responsable de agua y energía en cada proceso. Esta responsabilidad es compartida por todo nuestro equipo.

Gestionamos nuestros materiales con conciencia. Desarrollamos prácticas que impulsan la circularidad: reducimos residuos, priorizamos insumos reutilizables o reciclables y eliminamos el exceso de embalaje. De este modo, garantizamos un impacto positivo desde la acción, demostrando nuestro compromiso.



Sistema de Manejo Ambiental

Diseñamos un Plan de Manejo Ambiental para mitigar los impactos de nuestras operaciones en el entorno. Con él, hacemos un seguimiento de indicadores que evalúan el desempeño ambiental, aseguran el cumplimiento normativo e identifican oportunidades de mejora. En la implementación participan todas las áreas y sectores operativos.

El departamento de Medio Ambiente supervisa y optimiza la ejecución del plan en sucursales y centros de distribución. Lo hace a través de la evaluación de indicadores clave, inspecciones presenciales y auditorías. En 2024, respondimos el 100% de nuestras obligaciones legales con la presentación de 149 informes ambientales. Además, se aprobaron 182 Registros de Generador de Desechos Peligrosos (RGDP).

Aunque la normativa ambiental exigía una adaptación, en Tía vimos la oportunidad de fortalecer nuestro compromiso. Por eso, iniciamos un proceso para que cada tienda no solo tuviera un permiso, sino una certificación ambiental que evidenciara nuestro impacto positivo en el entorno. Este esfuerzo, que va más allá de la obligación, se materializó en 2024 con la certificación de 86 de nuestros locales, demostrando nuestra convicción en operar de manera responsable.

Contamos con un documento guía que orienta nuestro accionar ambiental y social, tanto internamente como en relación con nuestros grupos de interés. El Manual del Sistema

de Gestión Ambiental y Social recopila las prácticas que llevamos adelante en distintas áreas y establece los lineamientos para que se desarrollen en sintonía con nuestros principios de sostenibilidad y cuidado del ambiente.

Por su parte, nuestra política del Sistema de Gestión Ambiental y Social es la base de nuestra acción. Este documento clave asigna responsabilidades claras y nos guía hacia una mejora constante. Es fundamental para asegurar un desarrollo sostenible, coherente y duradero.



Hacia una logística inteligente

La logística es la columna vertebral de nuestra operación. Una gestión eficiente del almacenamiento, el inventario y la distribución de productos no sólo impulsa al negocio, sino que también habilita la implementación de prácticas sostenibles que reducen la huella ambiental y generan ahorros operativos.

Nuestra principal estrategia para optimizar los recursos logísticos es la planificación dinámica de rutas de distribución. Este diseño se actualiza periódicamente según el volumen de despachos, con el objetivo de maximizar la eficiencia en el uso de las unidades de transporte y optimizar la frecuencia de viajes desde los centros de distribución hacia los puntos de venta.

Impulsamos una logística responsable que optimiza recursos, garantiza la calidad y nos mueve hacia un futuro más sostenible.

El 100% de nuestra flota de transporte permanente cuenta con sistemas de geolocalización y monitoreo satelital para evaluar en tiempo real el cumplimiento de las rutas. Así, garantizamos la puntualidad en las entregas e identificamos cualquier eventualidad o irregularidad.

Para el traslado de mercadería refrigerada, contamos con unidades equipadas con sistemas de monitoreo de temperatura. Esto nos permite controlar y asegurar la cadena de frío en todos los despachos, garantizando la seguridad de los productos que llegan a nuestros locales. Además, hemos incorporado mantas térmicas que optimizan el espacio en cada viaje, manteniendo la temperatura adecuada sin afectar la descarga de la mercadería.

Durante 2024, revolucionamos nuestra logística con el proyecto Carga mixta. Se trata de un piloto en el que productos secos y refrigerados viajan juntos desde nuestros centros de distribución hasta las tiendas, maximizando la eficiencia de los vehículos sin afectar la cadena de frío ni la calidad de ningún artículo.

Se prevé que el proyecto comience durante el 2025 y, una vez en marcha, permitirá reducir hasta 40.000 kilómetros recorridos anualmente, lo que se traduce en una disminución significativa del consumo de combustible y de las emisiones asociadas al transporte.

El modelo logístico de Tía



1 **Abastecimiento**

La empresa proveedora entrega los productos en los centros de distribución.

2 **Almacenamiento**

Disponemos de dos centros de almacenamiento y distribución donde recibimos, preparamos y enviamos la mercadería a tiendas y hogares.

3 **Distribución**

Realizamos los envíos de mercadería a las tiendas mediante nuestra flota tercerizada, que cuenta con 142 vehículos, asegurando la máxima eficiencia gracias a un diseño optimizado de rutas rápidas y cercanas.

4 **Delivery**

La organización de los envíos se realiza junto al departamento de logística de e-commerce y los couriers responsables de la recolección y entrega de los pedidos. Los métodos de envío son:



52
vehículos tercerizados
Flotas Centro Regional
de Distribución
Calacalí, Quito

90
vehículos tercerizados
Flota Centro Nacional
de Distribución
Lomas de Sargentillo, Guayas

Venta en verde
Recepción y entrega al cliente realizada por el mismo proveedor logístico.

Drop shipping
La entrega está a cargo del proveedor con quien se acuerda la compra.

Cross docking
El producto pasa de manera transitoria por nuestra bodega y se despacha sin almacenarse.

Entrega Tía
Utilizamos logística propia para el envío de productos almacenados en nuestra bodega.

Construcción sostenible certificada

Desde 2020, nuestro Centro Nacional de Distribución cuenta con la certificación *Punto Verde* por su construcción sostenible. Nuestra instalación está diseñada para ser responsable en el uso del suelo, integrar energías renovables y proteger el entorno, lo que mejora nuestros procesos, productos y servicios.

Nos llena de orgullo contar con dos centros de distribución que reflejan el compromiso por la sostenibilidad, innovación y el ambiente.

El Centro Nacional de Distribución fue diseñado para optimizar recursos a lo largo de todo su ciclo de vida. Prioriza la integración social, la accesibilidad y la arquitectura bioclimática, incorporando materiales de bajo impacto, sistemas desmontables y reutilizables, paneles solares, aislamiento térmico y acústico, y la reutilización de aguas residuales. Estas soluciones, junto con la eficiencia energética y la tecnología innovadora, son avances que seguimos desarrollando e implementando constantemente.

De manera similar, desde 2023, pusimos en marcha nuestra planta fotovoltaica en el Centro Regional de Distribución (CRD) en Calacalí, Quito. Esta planta provee de energía limpia a toda la operación. Su implementación tiene como fin contribuir activamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 13 (Acción por el clima) y 7 (Energía asequible y no contaminante). Este importante proyecto ambiental reduce las emisiones contaminantes gracias al uso de energía renovable y limpia. Durante 2024, generó 708.590 kWh de energía limpia, equivalente a la reducción de 1538 barriles de crudo.

La energía que nos mantiene en movimiento

En 2024 enfrentamos de manera directa los efectos del cambio climático en nuestras operaciones. La grave crisis energética en Ecuador, producto del estiaje que afectó la generación hidroeléctrica, responsable de casi el 90% de la electricidad del país, obligó al gobierno a aplicar apagones de hasta 14 horas diarias, afectando tanto a la economía como a la vida cotidiana.

Ante la necesidad de garantizar la continuidad de nuestro servicio, optamos por la implementación de generadores eléctricos a diésel. Aunque somos conscientes de que esta no es la solución más sostenible ni eficiente, fue una medida indispensable para evitar interrupciones y continuar satisfaciendo las demandas de productos de nuestros clientes.

Ante la crisis energética, mantuvimos encendido nuestro compromiso por una operación más eficiente y responsable.

Esta situación nos llevó a reforzar activamente nuestro compromiso con el uso responsable de la energía. Más allá de las circunstancias, hemos implementado medidas concretas para reducir el consumo eléctrico y mitigar nuestro impacto ambiental a largo plazo. Por ejemplo, en nuestras tiendas contamos con heladeras de bajo consumo y mecanismos que disminuyen el consumo energético y evita el desperdicio.

Además, nuestra iniciativa La hora silenciosa no solo crea un entorno más accesible para personas con Trastornos del Espectro Autista (TEA), sino que también genera un impacto ambiental positivo. Al reducir la iluminación durante una hora al día, logramos disminuir significativamente el consumo de energía, lo que equivale a evitar la emisión de 10,34 toneladas de CO₂e por mes.



88.349.764 kWh

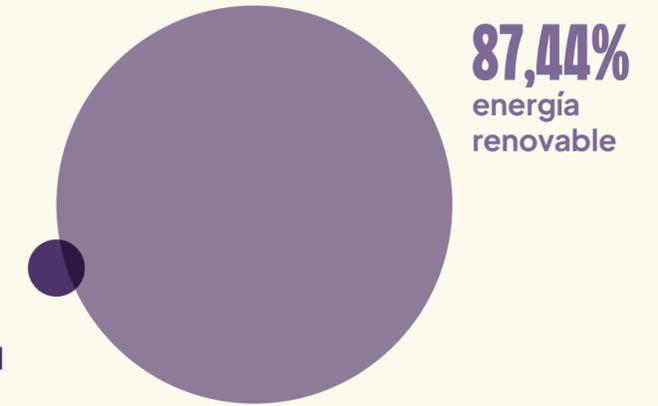
consumo de energía

Intensidad energética¹

0,11 kWh/USD

Distribución por origen

12,56% electricidad de la red



Distribución por sitio

78.585.093 kWh
Locales TIA

5.173.597 kWh
Bodega

2.218.357 kWh
Más ahorro

2.114.997 kWh
Oficinas

¹. Intensidad energética= energía consumida en kWh/ingresos en USD

Energía renovable en nuestra operación

Creemos que llegar con nuestros productos a cada rincón del Ecuador requiere energía limpia y compromiso ambiental. Por eso, en 2023 inauguramos la planta fotovoltaica del Centro Regional de Distribución de Calacalí, un hito en el sistema de distribución de la Empresa Eléctrica de Quito y un paso clave hacia una operación más sostenible.

Esta planta solar, equipada con más de 1900 paneles en 5000 m², cubre el 95% del consumo energético del centro, desde donde abastecemos a 80 tiendas en 31 ciudades del país. Con esta inversión estratégica, evitamos la emisión de más de 800 toneladas de CO₂ al año y aportamos a una matriz energética más diversificada y sostenible para el Ecuador.

La planta de Calacalí no solo representa un compromiso ambiental, sino también una decisión eficiente: con una inversión inicial cercana al millón de dólares, estimamos un ahorro anual de USD 115.000 y un retorno en solo ocho años, demostrando que el camino verde también puede ser económicamente viable.



276.336,72 kWh

ahorro de consumo en 2024

Cubierta de la bodega

5000 m²

804 t de CO₂

anuales
emisiones evitadas

1972

paneles solares

25 años
vida útil

8 años
retorno
de la inversión

Uso eficiente del agua

El estiaje, en 2024 también nos impulsó a reforzar nuestro compromiso por el agua. Promovemos su uso responsable ya que es un recurso esencial para la economía, salud y alimentación del país. Utilizamos agua en actividades cotidianas como baños, alimentación, limpieza del entorno y en áreas de bajas temperaturas.

El recurso se obtiene de ríos y es procesado por entidades públicas y privadas en instalaciones de tratamiento de agua potable, para abastecer la demanda de las ciudades a nivel nacional. El vertido, por su parte, es canalizado hacia plantas de tratamiento de agua residual a través de conductos comunes, donde es tratada antes de retornar a los ríos, completando así su ciclo natural.

En Tía, hacemos un seguimiento mensual del consumo hídrico en cada sucursal que nos permite actuar rápidamente ante cualquier irregularidad. Además, el departamento de Mantenimiento realiza inspecciones regulares para controlar fugas y verificar los accesorios e insumos que regulan su uso.

Cuidamos el agua con tecnología que nos ayuda a controlar su uso y detectar oportunidades de ahorro.

Todas las tiendas y centros de distribución están equipadas con sensores para controlar y reducir el desperdicio de agua al máximo. Además, en nuestras tiendas, implementamos tecnologías de vanguardia como el nanocleaner, un dispositivo que consume considerablemente menos agua en comparación con métodos tradicionales de limpieza.

En el Centro Nacional de Distribución instalamos un sistema de reutilización que nos permite reciclar el agua utilizada en la limpieza de gavetas. Así, aprovechamos cada gota, cuidamos el recurso hídrico y reducimos costos operativos, sin comprometer nuestros altos estándares de higiene y limpieza.

5 a 6 m³
de agua diario reutilizada para la limpieza de gavetas en el Centro Nacional de Distribución

288 l
de agua reutilizada capacidad de almacenamiento del tanque



Planta de tratamiento de aguas residuales

El local Tía Vía la Costa opera con una planta de tratamiento de aguas residuales para eliminar los contaminantes y cumplir con las normativas vigentes. Esta planta es especialmente importante debido a que la sucursal se encuentra en una zona protegida y sin acceso a alcantarillado público.

El agua residual circula hasta una cámara de bombeo donde se filtran los sólidos más grandes. Luego pasa por un reactor de lodos activados con aireación y sedimentación, en el que se oxidan los residuos biodegradables. A través de este proceso, se separa el lodo del agua tratada, y parte del lodo se reutiliza en el ciclo.

Finalmente, el agua pasa por un tanque de ozonización y un filtro de arena antes de ser descargada nuevamente al sistema interno de aguas residuales de la tienda, completando un tratamiento eficiente y respetuoso con el ambiente.

2924 m³
de agua tratada mensual en el Centro Nacional de Distribución

2.924.000 l
de agua reutilizada en la operación

Compromiso circular: gestión responsable de materiales

Para garantizar que los productos lleguen en perfectas condiciones a los hogares de las familias del Ecuador, utilizamos en nuestros procesos materiales como: plástico, cartón y pallets, tanto en el proceso logístico de distribución como en la comercialización.

Con el objetivo de reducir el impacto ambiental que esto genera, implementamos un enfoque basado en la economía circular, que promueve el uso responsable de los materiales, la correcta gestión de los residuos y la valorización de los recursos para reincorporarlos al ciclo productivo.

Nuestra gestión integral de materiales abarca la recolección, clasificación y traslado de elementos como plástico y cartón desde los locales hacia nuestros centros de distribución. Además, integramos pallets para nuestro proceso logístico. Clasificamos estos materiales según su potencial de reutilización o reciclaje, los almacenamos y gestionamos bajo la estricta supervisión de un gestor ambiental autorizado.

En cuanto a los productos alimenticios, nuestra atención se centra en generar un impacto social positivo. A través de nuestro programa Compromiso Desperdicio Cero, trabajamos para minimizar el desperdicio de alimentos y asegurar que los excedentes sean entregados a quienes más los necesitan, tal como se detalla en el capítulo dedicado a la comunidad.

No renovables

35.883 kg
Plástico

Materiales utilizados para producir y envasar productos

Renovables

23.909 m³
Agua¹

¹ Utilizados en el proceso productivo de carnes



Innovación en materiales y embalajes

Nos enfocamos en proyectos para recuperar materiales y reducir su uso en nuestras operaciones. Durante 2024, ideamos una iniciativa para disminuir el consumo de plásticos de un solo uso en los procesos de recepción y almacenamiento, reemplazándolos por opciones reutilizables, con planes de comenzar las pruebas en 2025.

Entre nuestras acciones destacadas está la extensión de la vida útil de los pallets de madera, esenciales para el transporte de mercancías. Reparamos estos pallets para evitar que se conviertan en desechos y mantenerlos en circulación como recursos útiles.

Utilizamos roll containers diseñados para reducir el uso de film stretch en el despacho de productos no refrigerados, lo que contribuye a minimizar nuestro impacto ambiental y a mejorar la eficiencia logística.

Además, en nuestra planta de elaboración de productos cárnicos, contamos con equipos especializados que nos permiten cambiar el tipo de empaque, prolongar la vida útil de los productos y disminuir significativamente la cantidad de plástico generado.

22.945
pallets reutilizados

Reducción y gestión de desechos

Trabajamos para hacer un uso inteligente de los materiales, reducir al máximo su desperdicio y gestionar de forma responsable su disposición final. Para el manejo de los residuos generados en los procesos logísticos, contamos con un sistema de control basado en bitácoras donde se verifica de forma continua que se cumplan todos los protocolos establecidos.

Los residuos de plástico, cartón y madera son gestionados a través de un gestor ambiental autorizado, quien emite un certificado que garantiza la disposición final adecuada de estos materiales.

Las muestras de cárnicos utilizadas en los análisis de laboratorio, dentro de nuestro sistema de control y seguridad alimentaria, pasan por un proceso de desestabilización para garantizar su seguridad antes de ser entregadas a un gestor ambiental. Los residuos de alimentos en mal estado son manejados por un tercero especializado y destinados a procesos de compostaje.

Todos los residuos considerados peligrosos se separan y se entregan a gestores especializados y autorizados, responsables de su tratamiento y disposición final conforme a la normativa vigente. En nuestro Centro de Distribución Nacional contamos con un área destinada al almacenamiento temporal de estos desechos, diseñada según la norma INEN 2266. De igual manera, en nuestras sucursales se generan residuos peligrosos que son manejados de manera segura gracias a los gestores ambientales certificados que cumplen con las regulaciones correspondientes.

4787 t
de residuos generados

29%
reducción de residuos generados vs 2023

91%
recuperados



9%
destinados a eliminación

Residuos por composición (t)	Residuos generados	No destinados a eliminación	Destinados a eliminación
Cartón	3366,39	3366,39	
Plástico	144,95	144,95	
Madera	418,17	367,12	51,05
Aserrín	20,16	20,16	
Restos alimentos animales	415,67	415,67	
Desechos peligrosos	0,77	0,00	0,77
Desechos no peligrosos	420,87	54,50	366,37
Total	4786,98	4368,78	418,18

Residuos no destinados a eliminación (t)	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	Total
Residuos no peligrosos			
Preparación para la reutilización		435,83	435,83
Reciclado		3511,34	3511,34
Otras operaciones de valorización	367,12	54,5	421,62
Total	367,12	4001,66	4368,78

Residuos destinados a eliminación (t)	Fuera de las instalaciones	Total
Residuos peligrosos		
Incineración sin recuperación energética	0,77	0,77
Total	0,77	0,77

Tabla de indicadores

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 2024.

GRI 1 utilizado

GRI 1: Fundamentos 2021.



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
La organización y sus prácticas de reporte				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles de la organización	El nombre legal de la organización es Tiendas Industriales Asociadas TÍA S. A. La dirección de su sede principal es Chimborazo 217 y Luque, Guayaquil, Ecuador.		
	2-2 Entidades incluidas en el reporte de sustentabilidad de la organización			8
	2-3 Período de reporte, frecuencia y punto de contacto			8
	2-4 Reexpresiones de información			8
	2-5 Verificación externa			8
Actividades y equipos de trabajo				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales			16-19, 21
	2-7 Empleo			63
	2-8 Personas que trabajan en la organización y no son empleadas			63
Gobernanza				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura y composición de la gobernanza			34-35
	2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno			34
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno			34
	2-12 Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos			34
	2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos			34

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad			34
	2-15 Conflictos de interés			36
	2-16 Comunicación de preocupaciones críticas			36
	2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	Durante el período del informe no se registraron capacitaciones dirigidas al máximo órgano de gobierno en materia de desarrollo sostenible.		
	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 análisis.		
	2-19 Políticas de remuneración	Durante el período del informe no contamos con una política de remuneración documentada. Sin embargo, para establecer los sueldos a colaboradores y directores realizamos un análisis de equidad interna y externa. La interna garantiza sueldos justos hacia adentro de la compañía. Y, la equidad externa consiste en un estudio de mercado de los sueldos que ofrecen las empresas del sector y con ello 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	Durante el período del informe, para determinar la remuneración, en primer lugar tuvimos 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			37-38
	2-24 Incorporación de compromisos			39
	2-25 Procesos para remediar impactos negativos			39
	2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes			39
2-27 Cumplimiento de leyes y reglamentos	Durante el período del informe se registraron tres casos de incumplimiento normativo, que generaron multas por un total de USD 14.260. El primero involucró a un ex-colaborador, sancionado con USD 460 por no presentar la documentación requerida ante el Ministerio de Trabajo en relación con una denuncia, lo que generó inconsistencias entre los roles de pago y los comprobantes. El segundo caso se relaciona con la venta de productos caducados (lácteos) en Plaza Tía El Camino, lo que derivó en una multa de USD 4600 impuesta por el ARCSA, actualmente en proceso de apelación. El tercer caso correspondió a una sanción de USD 9200, impuesta por el Municipio de Guayaquil, debido a la instalación de una valla publicitaria sin los permisos correspondientes.			
2-28 Asociaciones de miembros				29
Participación de los grupos de interés				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés partes interesadas			9
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	Todos los colaboradores son contratados en conformidad a lo estipulado en la ley del Código de Trabajo Ecuatoriano.		
GRI 3 Información sobre temas materiales				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	3-1 Proceso para determinar temas materiales			10-13
	3-2 Lista de temas materiales			12-13

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
TEMA MATERIAL: Gestión y desarrollo de talentos				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		8	64-69, 74-79
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Durante el período del Informe no contamos con información suficiente para reportar la tasa de rotación del personal.	8	67
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado		8	75
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		8	7-78
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		8	79
TEMA MATERIAL: Calidad de vida de nuestra gente				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		3	86-91
GRI 401: Empleo 2016	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		8	70
	401-3 Permiso parental	<p>Personas con derecho a la licencia parental 8475</p> <p>Mujeres 3628</p> <p>Varones 4847</p> <p>Empleados que tomaron la licencia parental 512</p> <p>Mujeres 241</p> <p>Varones 271</p> <p>Empleados que retomaron post licencia parental 512</p> <p>Mujeres 241</p> <p>Varones 271</p> <p>Personas que regresaron al trabajo después del permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo 237</p> <p>Mujeres 109</p> <p>Varones 128</p> <p>Tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados 92%</p> <p>Mujeres 45%</p> <p>Varones 47%</p>	8, 10	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG												
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	El valor estimado correspondiente a las obligaciones por jubilación es de USD 14.872.653,22 de los cuales se pagaron USD 3.451.176,49 correspondiente a 73 personas jubiladas.	8, 9													
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo		3	87												
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		3	87												
	403-3 Servicios de salud en el trabajo		3	89-91												
	403-4 Participación de los colaboradores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		3	88												
	403-5 Formación de colaboradores sobre salud y seguridad en el trabajo		3	77-78												
	403-6 Fomento de la salud de los colaboradores		3	86, 89, 90												
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Número</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Empleados y trabajadores no empleados cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad.</td> <td>8653</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>Empleados y trabajadores no empleados cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad, sujeto a auditoría interna</td> <td>8653</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>Empleados y trabajadores no empleados cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero</td> <td>8522</td> <td>91%</td> </tr> </tbody> </table>		Número	%	Empleados y trabajadores no empleados cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad.	8653	92%	Empleados y trabajadores no empleados cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad, sujeto a auditoría interna	8653	92%	Empleados y trabajadores no empleados cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero	8522	91%	3	
		Número	%													
	Empleados y trabajadores no empleados cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad.	8653	92%													
	Empleados y trabajadores no empleados cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad, sujeto a auditoría interna	8653	92%													
Empleados y trabajadores no empleados cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero	8522	91%														
403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo		3	90													
403-9 Lesiones por accidente laboral		3	87-88													
403-10 Dolencias y enfermedades laborales		3	87													

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
TEMA MATERIAL: Diversidad, inclusión y compromiso con los Derechos Humanos				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		8, 10	80-85
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados		8, 10	80-81, 35
	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	
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	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	
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local"			35
GRI 406: No discriminación 2016	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas			82
TEMA MATERIAL: Innovación, omnicanalidad y seguridad de la información				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		9	48-53
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Durante el período del informe recibimos una solicitud de rectificación y cuatro solicitudes de eliminación que fueron corroboradas por la organización. No se registraron reclamaciones de autoridades regulatorias ni casos identificados de filtraciones, robo o pérdida de datos de clientes.	9	
TEMA MATERIAL: Experiencia del cliente				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		9	44-47

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
TEMA MATERIAL: Productos de calidad, seguros y accesibles				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		9, 12	41
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	41
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Durante el período del informe el ARCSA detectó que ciertos artículos de salsa de tomate contenían plomo. Aunque comercializamos una marca de esa categoría, el lote identificado no correspondía a los afectados.	9	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		12	41
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		12	41
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		12	41
TEMA MATERIAL: Desarrollo de las comunidades				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		8	93-105
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		8	93
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos		8	25, 26, 30-31
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	98-105
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	Durante el período del informe no se han realizado evaluaciones para identificar impactos negativos de nuestra operación en las comunidades locales.	8, 9, 10, 17	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
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 período del informe no realizamos evaluaciones de las implicancias financieras derivadas del cambio climático.	8, 9	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Dadas las condiciones del contexto local en el que se desarrollan las actividades, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad del negocio.	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	54-59
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		8	55
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 del informe 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 del informe 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 del informe no se ha evaluado la cantidad de nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo a criterios sociales. De todas maneras, en su proceso de selección se analiza el cumplimiento de los estándares de conducta establecidos en el manual de proveedor de la compañía.	8	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Durante el período del informe 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	114-119
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización		13	115
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	Durante el período del informe no se ha registrado este indicador.	13	
	302-3 Intensidad energética		13	115
	302-4 Reducción del consumo energético		13	115-117
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Durante el período del informe no se han llevado a cabo 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	118
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua		13	119
	303-3 Extracción de agua		13	118
	303-4 Vertido de agua		13	119
	303-5 Consumo de agua		13	118
TEMA MATERIAL: Operaciones y logística sustentable				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		13	109-111
TEMA MATERIAL: Residuos y economía circular				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		13	120-123
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		13	120
	301-2 Insumos reciclados utilizados		13	122
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	Durante el período del informe contamos con una línea de envasado para productos cárnicos. En este proceso usamos exclusivamente material nuevo, sin contenido reciclado, por razones de seguridad.	13	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA U OMISIÓN	ODS	PÁG
TEMA MATERIAL: OPERACIONES Y LOGÍSTICA SUSTENTABLES	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos		13	122
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos		13	122
	306-3 Residuos generados		13	123
	306-4 Residuos no destinados a eliminación		13	123
	306-5 Residuos destinados a eliminación		13	123
TEMA MATERIAL: Desperdicio y revalorización de alimentos				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		13	96-99
TEMA MATERIAL: Ética e integridad				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		12	37-39
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		12	38
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Durante el período del informe no realizamos instancias de formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	12	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		12	38
TEMA MATERIAL: Integridad física de clientes y equipo				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		8	47, 90

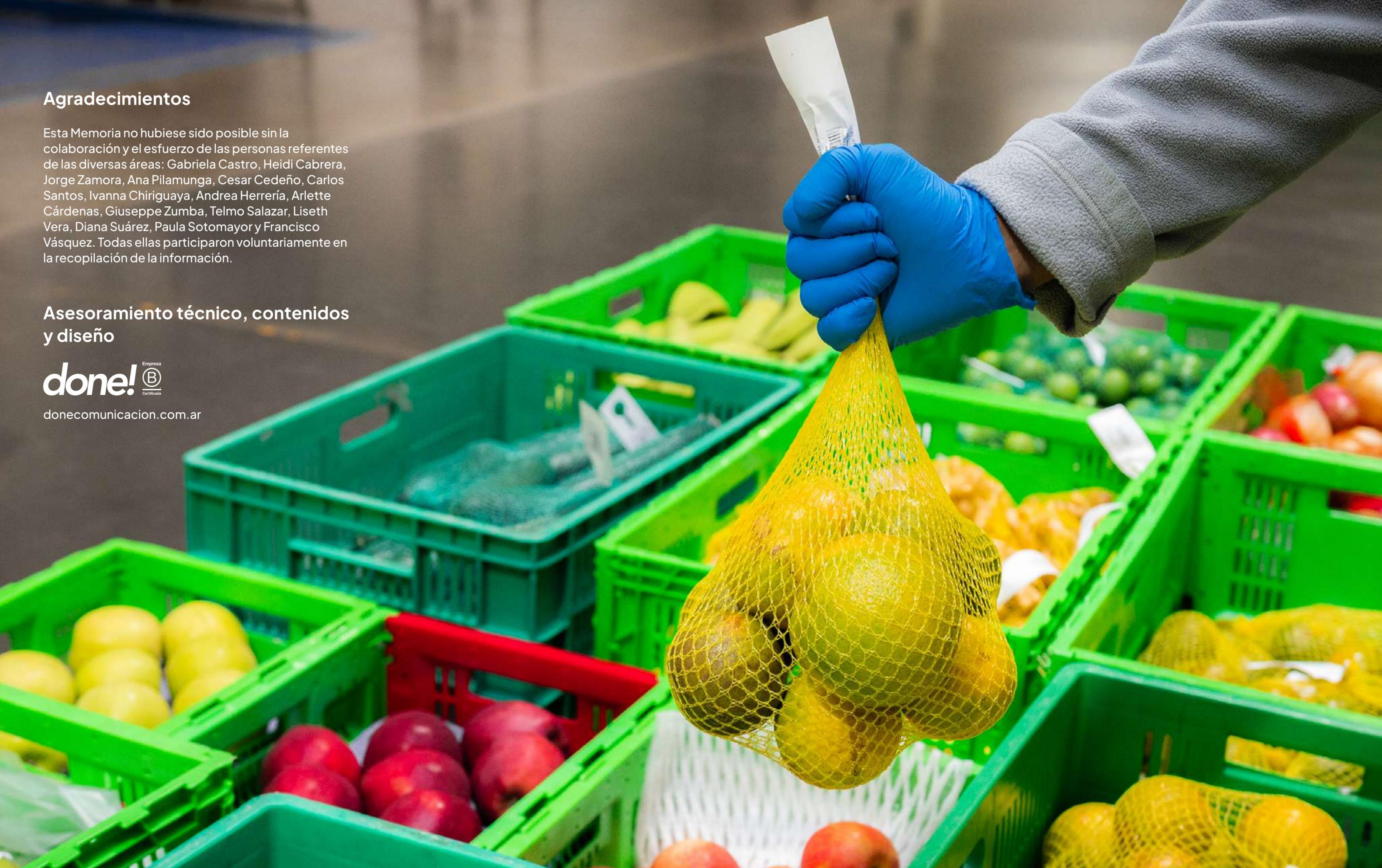
Agradecimientos

Esta Memoria no hubiese sido posible sin la colaboración y el esfuerzo de las personas referentes de las diversas áreas: Gabriela Castro, Heidi Cabrera, Jorge Zamora, Ana Pilamunga, Cesar Cedeño, Carlos Santos, Ivanna Chiriguaya, Andrea Herrería, Arlette Cárdenas, Giuseppe Zumba, Telmo Salazar, Liseth Vera, Diana Suárez, Paula Sotomayor y Francisco Vásquez. Todas ellas participaron voluntariamente en la recopilación de la información.

Asesoramiento técnico, contenidos y diseño



donecomunicacion.com.ar



Tia



tia.com.ec



sostenibilidad.tia.com.ec

Síguenos

