

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2025

EL LIENZO DE LA INNOVACIÓN.

65 AÑOS
COLORIZANDO
EL FUTURO.

Tiā



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

Marco conceptual de esta edición	4 - 5
Mensaje de Director General y Presidente del Directorio	6 - 7
Hitos de Almacenes Tía	8 - 9
El Nuevo rostro de Tía	10 - 11
Propósito y alcance de esta Memoria	12 - 13

ORIENTADOS A LA EXCELENCIA

Nuestra identidad empresarial	16 - 17
Modelo de negocio y cadena de valor	18 - 19
Efecto TÍA: El impacto de nuestra gestión	20 - 21
Claves de nuestra propuesta comercial	22 - 23
Marcas propias como motor de producción y ahorro	24 - 25
Nuestra propuesta de valor: Calidad e Inocuidad	26 - 27
Cuidamos a nuestros clientes en cada detalle	28 - 29
Innovación que impulsa nuestra propuesta comercial	30 - 31
Decisiones estratégicas 2025	32 - 33
Reconocimientos que respaldan nuestro liderazgo	34 - 35
Alianzas estratégicas	36 - 37

ÉTICA E INTEGRIDAD, PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN

La base de nuestro liderazgo	40 - 41
Nuestro modelo de dirección	42 - 43
Código de Ética, compromisos y políticas	44 - 45
Gestión de riesgos éticos	46
Diálogo abierto y canales de confianza	47
Protección de datos como compromiso permanente	48 - 49
Comunicación estratégica para nuestros clientes	50 - 51
65 años dejando huellas	52 - 53

CRECEMOS CON RESPONSABILIDAD

Nuestro desempeño económico	56 - 57
Compromisos laborales de largo plazo	58
Inversiones para el bienestar de nuestros clientes	59
Impulsamos la producción local	60 - 61

NUESTRO ÉXITO, CON Y PARA LAS PERSONAS

Compromiso con el trabajo digno	64 - 65
Talento que impulsa nuestra expansión	66 - 67
Diversidad e inclusión que se viven	68 - 69
Impulsamos el desarrollo de nuestros colaboradores	70 - 71
Bienestar integral para nuestro equipo	72
Impulsamos el equilibrio entre vida y trabajo	73
Sistema de gestión de Salud y Seguridad	74 - 75
Servicios de salud y programas de bienestar	76 - 77
Escuchamos a nuestro equipo para mejorar la seguridad	78
Enfocados en reducir accidentes laborales	79
Creciendo junto a la comunidad	80 - 81 - 82
Principales actividades comunitarias 2025	83 - 84 - 85
Alianzas para devolver la esperanza	86 - 87 - 88 - 89 - 90 - 91

TECNOLOGÍA AL SERVICIO DEL PLANETA

Integramos tecnología, eficiencia y gestión responsable	94 - 95
Gestión tecnológica para la eficiencia operativa	96 - 97
Gestión inteligente de inventarios	98 - 99 - 100 - 101
Logística para la sostenibilidad	102 - 103 - 104 - 105
Energía eficiente para crecer de forma sostenible	106
Ahorro energético que impulsa resultados	107
Uso responsable del agua en nuestras operaciones	108
Gestión de los impactos relacionados con la descarga de agua	109
Economía circular en nuestra gestión de recursos	110 - 111 - 112 - 113
Gestión y disposición de desechos peligrosos	114 - 115

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ANEXOS

Prioridades que conectan con nuestros grupos de interés	118 - 119 - 120 - 121 - 122
Temas que nos comprometen	123
Matriz de materialidad	124
	125



Marco conceptual de esta edición 2025

65 AÑOS COLORIZANDO EL LIENZO DE LA INNOVACIÓN

Tía

COORDINACIÓN GENERAL
Dirección Corporativa de Tía

**ASESORAMIENTO Y
ASISTENCIA TÉCNICA**
Consejo Empresarial para el Desarrollo
Sostenible de Ecuador (Cemdes).

CEMDES
Consejo Empresarial para el
Desarrollo Sostenible del Ecuador

ARTE / DISEÑO
Bruno Carranza Peña
(concepto, diseño gráfico, ilustración,
infografía y diagramación).
Elaborado en los talleres gráficos de
ecoRevueta/AKTVO.

FOTOGRAFÍA REFERENCIAL
Pixel In Focus

Un agradecimiento especial al equipo Tía,
conformado por Noralva Rengifo, Belén Maldonado,
Karla Vera, Diana Suárez, Emma Hernandez,
Telmo Salazar, Haylis Galarza, Patricia Valle,
Kliffer Henk, Paula Sotomayor, Francisco Vásquez,
Arlette Cardenas, Giuseppe Zumba, July Delgado,
Iván Cardenas, Fernando Guadalupe
y Juniver Román.

Reservados todos los derechos.
Prohibida la reproducción parcial o total de esta obra
sin autorización, por escrito, de Almacenes Tía.

Guayaquil, Ecuador ©2026

Pintar el futuro requiere audacia. Cuando el agua toca el pigmento en una ilustración en acuarela, los colores no se quedan estáticos; se expanden de forma orgánica, difuminando las fronteras y llenando de vida cada espacio en blanco.

Hace **65 años**, el mapa comercial y social del Ecuador era un lienzo que esperaba ser transformado. Fue entonces cuando **Almacenes Tía** inició su trazo más importante, colorizando el entorno nacional con innovaciones que cambiaron para siempre el día a día de nuestras familias.

Este viaje de seis décadas no ha sido una línea recta, sino una pincelada fluida de progreso.

El Efecto Tía: 65 años de valor compartido, funciona exactamente como esa acuarela en expansión: donde se asienta una tienda, el color de la prosperidad salpica los alrededores.

No es un impacto aislado; es una transformación que se expande de manera constante, conectando innovación, desarrollo económico, compromiso social y sostenibilidad, para generar valor compartido y contribuir al progreso del país.

Como parte de este proceso, se trabajó en la evolución del logo, donde ajustes sutiles -como la simplificación de sus elementos- permiten proyectar una imagen más moderna, flexible y alineada con nuestro enfoque de innovación.



Carta del Director General

EL EFECTO TÍA EN ACCIÓN: EFICIENCIA, SOSTENIBILIDAD Y CRECIMIENTO

GRI 2-22

En línea con el propósito que ha guiado nuestra trayectoria, me complace presentar los resultados de la gestión de **Almacenes Tía** correspondientes al periodo fiscal 2025, un año en el que consolidamos nuestra operación y fortalecimos nuestra capacidad de generar valor sostenible.

En un entorno dinámico y desafiante, el 2025 representó una oportunidad para evolucionar. Bajo el enfoque del **Efecto Tía**, impulsamos una gestión basada en la eficiencia, la innovación y la responsabilidad, traduciendo nuestra visión en resultados concretos.

Este reporte evidencia cómo llevamos a la práctica nuestro modelo de negocio: Optimizamos nuestra cadena de suministro, movilizandoun **8,35 %** más de mercadería a través de una operación logística más eficiente, fortaleciendo la competitividad y sostenibilidad del negocio.

Avanzamos en nuestra estrategia ambiental mediante la operación de nuestra *planta fotovoltaica*, que permitió evitar la emisión de **553 toneladas de CO₂**, reafirmando nuestro compromiso con una gestión responsable de los recursos.

Impulsamos nuestro crecimiento organizacional con la expansión del formato **Tía go!**, integrando a **600** nuevos colaboradores que hoy son parte fundamental de nuestra cultura y propósito.

Estos resultados reflejan una gestión disciplinada, enfocada en la mejora continua y en la generación de valor para todos nuestros grupos de interés. Son, además, la evidencia de que la sostenibilidad no es un objetivo aislado, sino un principio transversal que guía nuestra operación.

Llegamos a este 2026 con una base sólida y con la convicción de que el futuro exige seguir innovando, fortaleciendo nuestras capacidades y profundizando nuestro impacto positivo.

Invito a nuestros grupos de interés a conocer en detalle esta memoria, donde cada indicador refleja no solo un resultado, sino una decisión consciente orientada a construir una empresa más eficiente, más responsable y cercana a las necesidades del país.

Porque el **Efecto Tía** no es solo un concepto: es la forma en la que convertimos nuestra visión en acción, todos los días.

Carta del Presidente del Directorio

65 AÑOS CONSTRUYENDO VALOR QUE TRASCIENDE

Iniciamos este 2025 celebrando **65 años** de vida institucional, un hito que nos invita no solo a mirar el camino recorrido, sino a reafirmar el propósito que ha guiado cada una de nuestras decisiones: generar valor sostenible para el Ecuador.

Al presentar nuestra **Memoria de Sostenibilidad 2025**, renovamos nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, pilares fundamentales para construir confianza con nuestros grupos de interés. Este documento refleja cómo un modelo de negocio con raíces sólidas ha sabido evolucionar, adaptándose a los desafíos de cada contexto sin perder su esencia.

A lo largo de estas seis décadas, hemos entendido que el crecimiento empresarial solo es sostenible cuando se construye de manera compartida. El **Efecto Tía** es la expresión de

esta visión: una forma de hacer empresa que integra desarrollo económico, bienestar social y responsabilidad ambiental.

Los resultados del 2025 dan cuenta de ello. Que el **93 %** de nuestras compras provengan de proveedores locales no es únicamente un indicador de gestión; es la evidencia de una apuesta histórica por el fortalecimiento de la producción nacional y la dinamización de la economía del país. Es también una muestra de confianza en el talento ecuatoriano y en su capacidad de generar valor.

Hoy, este legado nos posiciona como una organización más sólida, resiliente y preparada para el futuro. Una empresa que comprende su rol dentro de la sociedad y que asume con responsabilidad el impacto de sus decisiones. Para nuestros accionistas, aliados y grupos de interés, esta memoria representa la evidencia

de una gobernanza ética, consistente y orientada al largo plazo. Pero, sobre todo, es una invitación a seguir construyendo juntos.

Porque si algo nos han enseñado estos **65 años**, es que la confianza se construye con hechos, el valor se genera en conjunto y el futuro se sostiene en la coherencia de nuestras acciones.

Francisco de Narváez
Presidente del Directorio
Almacenes Tía S.A.

Luis Reyes
Director General
Almacenes Tía S.A.

HITOS DE ALMACENES TÍA

Dato Curioso: El nombre de Tía nace en honor a esa figura familiar pero coincidentalmente son las siglas de Tiendas Industriales Asociadas.



Hitos principales de Almacenes Tía

1940

Federico Deutsch y Kerel Steuer fundan la primera tienda en Bogotá, Colombia, tras expandirse desde Europa.

1960

Se inaugura el primer local en Ecuador (**Guayaquil**), marcando el inicio de su dominio en el mercado ecuatoriano.

1970-1980

Consolidación regional en Argentina, Uruguay y Ecuador, enfocándose en el sector de descuento y consumo masivo.

2017

Apertura de su moderno **Centro de Distribución** en Lomas de Sargentillo para optimizar la logística nacional.

2024

Implementación de **ventas online**, **cajas de autopago** y expansión a más de **250 locales**, siendo líderes en cobertura geográfica en Ecuador.

Orígen y Expansión Europea (1920 - 1930)

1920

Los fundadores, **Federico Deutsch** y **Karel Steuer**, inician el negocio en Praga, Checoslovaquia, con la cadena de tiendas **Te-Ta**.

1930

Debido a la expansión de la **Segunda Guerra Mundial**, los fundadores deciden emigrar a América, trayendo consigo el modelo de **tiendas de descuento** que ya era exitoso en Europa.

1940

Se inaugura el primer **Almacenes Tía** en Bogotá, Colombia, en la carrera Séptima. Fue una revolución por su sistema de precios bajos y variedad de productos bajo un mismo techo.

1946

La marca se expande a Argentina, abriendo su primer local en Buenos Aires (calle Suipacha).

1956

Llegan a Uruguay, estableciéndose con el nombre de **Ta-Ta**, manteniendo la esencia del modelo original.

1960

El 29 de noviembre se inaugura el primer local en Guayaquil (Chimborazo y Luque). Fue un hito social; la gente hacía filas interminables para conocer la tienda.

1970

Comienza la expansión a otras ciudades de Ecuador como Quito y Cuenca. Se introducen las primeras marcas propias, buscando democratizar el consumo.

Transformación y Estructura Moderna (1990 - 2007)

1999

En Argentina, la mayor parte de la cadena es adquirida por la cadena francesa **Carrefour** (aunque la marca Tía persiste en otros mercados y bajo otros formatos).

2000

En Ecuador, **Tía** se enfoca en llegar a los cantones y parroquias donde otros supermercados no llegaban, consolidando su lema de cercanía.

2007

Lanzamiento de la tarjeta de fidelización **Más**, permitiendo conocer mejor los hábitos de consumo de sus clientes.

Innovación y Era Digital (2012 - 2026)

2012

Implementación de programas de Responsabilidad Social, como **Compromiso Tía**, enfocados en nutrición y apoyo a comunidades locales.

2017

Inauguración del **CEDI (Centro de Distribución)** en Lomas de Sargentillo. Con **60 000 m²**, es uno de los más avanzados de la región, utilizando tecnología de punta para el abastecimiento.

2020-2021

Durante la pandemia, aceleran su transformación digital con el lanzamiento de su **App móvil** y el fortalecimiento de su canal de **e-commerce** TIA.com.ec

2023-2026

Integración de **Inteligencia Artificial** para la gestión de inventarios, cajas de autoservicio (**self-checkout**) en locales seleccionados y expansión hacia formatos de tiendas más sostenibles con energía solar.



EL NUEVO ROSTRO DE TÍA

En el marco de nuestros **65 años** de trayectoria, damos un paso firme en la evolución de nuestra marca, reflejando no solo quiénes hemos sido, sino hacia dónde queremos avanzar. Este proceso responde a una visión estratégica que busca proyectar una identidad más actual, cercana e innovadora, en línea con las expectativas de nuestros clientes y los desafíos de un entorno en constante transformación.

Más que un cambio visual, esta evolución representa una reinterpretación de nuestra esencia. A lo largo de más de seis décadas, hemos construido una marca basada en la cercanía, la confianza y el compromiso con nuestros clientes.

Hoy, esos valores se mantienen vigentes, pero se expresan a través de una identidad renovada que refuerza nuestra capacidad de adaptación y liderazgo en el sector.

Como parte de este proceso, se trabajó en la evolución del logo, donde ajustes sutiles -como la simplificación de sus elementos- permiten proyectar una imagen más moderna, flexible y alineada con nuestro enfoque de innovación.

Este cambio se complementa con la estandarización de elementos visuales y la renovación progresiva de nuestros espacios físicos, fortaleciendo la coherencia de la marca en todos los puntos de contacto con el cliente.

Este proceso se enmarca también en el **Efecto Tía**, a través del cual buscamos contribuir activamente a enfrentar los retos sociales y ambientales del entorno, potenciando el impacto positivo de nuestra operación.

En este sentido, cada uno de nuestros nuevos locales representa mucho más que una expansión comercial: es una oportunidad para generar empleo, dinamizar la economía local y crear valor compartido en las comunidades donde operamos.

La evolución de nuestra marca, junto con la implementación de esta estrategia, refleja nuestro compromiso de seguir creciendo de manera responsable, conectando con las necesidades actuales de nuestros grupos de interés y consolidando una marca que mira al futuro, sin dejar de ser fiel a lo que siempre la ha hecho única.



PROPÓSITO Y ALCANCE DE NUESTRA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI 2-1, GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-4

Con 65 años aportando al progreso del país, desde hace más de una década publicamos anualmente nuestra **Memoria de Sostenibilidad**.

Esta 12^{va} edición nos llena de especial orgullo porque refleja nuestro crecimiento como compañía y el impacto positivo que generamos a través de experiencias significativas y marcas honestas en las que las personas pueden confiar.

En este informe presentamos, de manera estructurada, los principales hitos y resultados correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero

y el 31 de diciembre de 2025. Compartimos cómo gestionamos nuestro impacto financiero, social y ambiental, y destacamos los pilares de sostenibilidad que sustentan nuestro modelo de negocio, así como la forma en que integramos la sostenibilidad en cada nivel de nuestra operación, desde la estrategia hasta la experiencia en cada uno de nuestros locales.

La elaboración de esta Memoria se basa en los **Estándares Universales 2021** de la **Global Reporting Initiative (GRI)**, garantizando nuestra alineación con las mejores prácticas internacionales de reporte y asegurando consistencia, comparabilidad y rigor en la información presentada.

Hemos organizado el documento en siete secciones, desarrolladas con un lenguaje claro y accesible para todos nuestros públicos, sin sacrificar precisión ni consistencia técnica. Los temas reportados son el resultado de un

análisis de doble materialidad realizado en 2024, en alineación con los **Estándares GRI** y con las nuevas normativas internacionales, como la **CSRD** de la Unión Europea, por no identificarse cambios sustanciales en los temas materiales.

La información que aquí se presenta corresponde únicamente a **Tía** y sus centros de trabajo (Oficina Matriz, Centro de Distribución Nacional, Centro Regional de Distribución, sucursales en sus diferentes formatos en todo el país), al igual que la información económica que se pone a disposición de nuestros grupos de interés.

La información ha sido recopilada cuidadosamente por un equipo especializado de colaboradores, revisada con rigurosidad metodológica por asesores externos y validada por la alta gerencia, asegurando que los datos reportados reflejen fielmente nuestro desempeño y avances en sostenibilidad.

Durante el período reportado no se han registrado cambios significativos respecto a informes anteriores y no ha sido objeto de auditoría externa en relación con los estándares **GRI**.

En **Tía** valoramos profundamente la interacción con nuestros grupos de interés. Por ello, ponemos a disposición el correo electrónico sostenibilidad@tia.com.ec para recibir comentarios, consultas o sugerencias sobre el contenido de este informe.

Su retroalimentación es fundamental para fortalecer nuestra visión de futuro y seguir avanzando, con cercanía y responsabilidad, en la gestión sostenible de nuestra compañía.



ORIENTADOS A LA EXCELENCIA

El compromiso de clientes, colaboradores y aliados impulsa nuestra capacidad para consolidar una propuesta comercial sólida, innovadora y cercana.



NUESTRA IDENTIDAD EMPRESARIAL

GRI 2-1, GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-4, GRI 2-5, GRI 2-7

Somos **Tiā (Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A.)**, una cadena de locales de venta minorista y con presencia a nivel nacional, orientados a ofrecer una propuesta de calidad amplia, accesible y diversa, a través de canales físicos y digitales, con un enfoque centrado en la cercanía para todas las familias ecuatorianas.

Con una trayectoria de **65 años** de operaciones en el país, hemos consolidado una presencia relevante en el sector retail. Actualmente, contamos en **Tiā y Tiā^{go!}** con **9736 colaboradores** en nuestro equipo de trabajo, atendemos diariamente a alrededor de **200 000 clientes** y mantenemos relaciones comerciales con **875 proveedores**. Nuestra oferta incluye un surtido de más de **7000 artículos**, lo que nos permite atender a una amplia diversidad de necesidades de consumo.

Operamos a través de una red de **367 locales** ubicadas en **22** de las 24 provincias del Ecuador, cubriendo **113 ciudades**. Nuestros canales digitales integrados fortalecen nuestra capacidad

para servir de manera ágil a las dinámicas del mercado y garantizar un servicio de calidad en todos nuestros canales de atención.

Gracias a esta escala operativa y a la solidez de nuestro modelo de negocio, nos hemos posicionado a lo largo de los años como una de las empresas dedicadas al comercio minorista de bienes de consumo masivo más importantes del país.

Durante 2025 alcanzamos ingresos por **USD 797,63 millones**, que se tradujeron en la expansión y fortalecimiento de nuestras operaciones, la generación de empleo, el cumplimiento de nuestras obligaciones fiscales y el aporte al desarrollo social mediante inversiones en la comunidad.

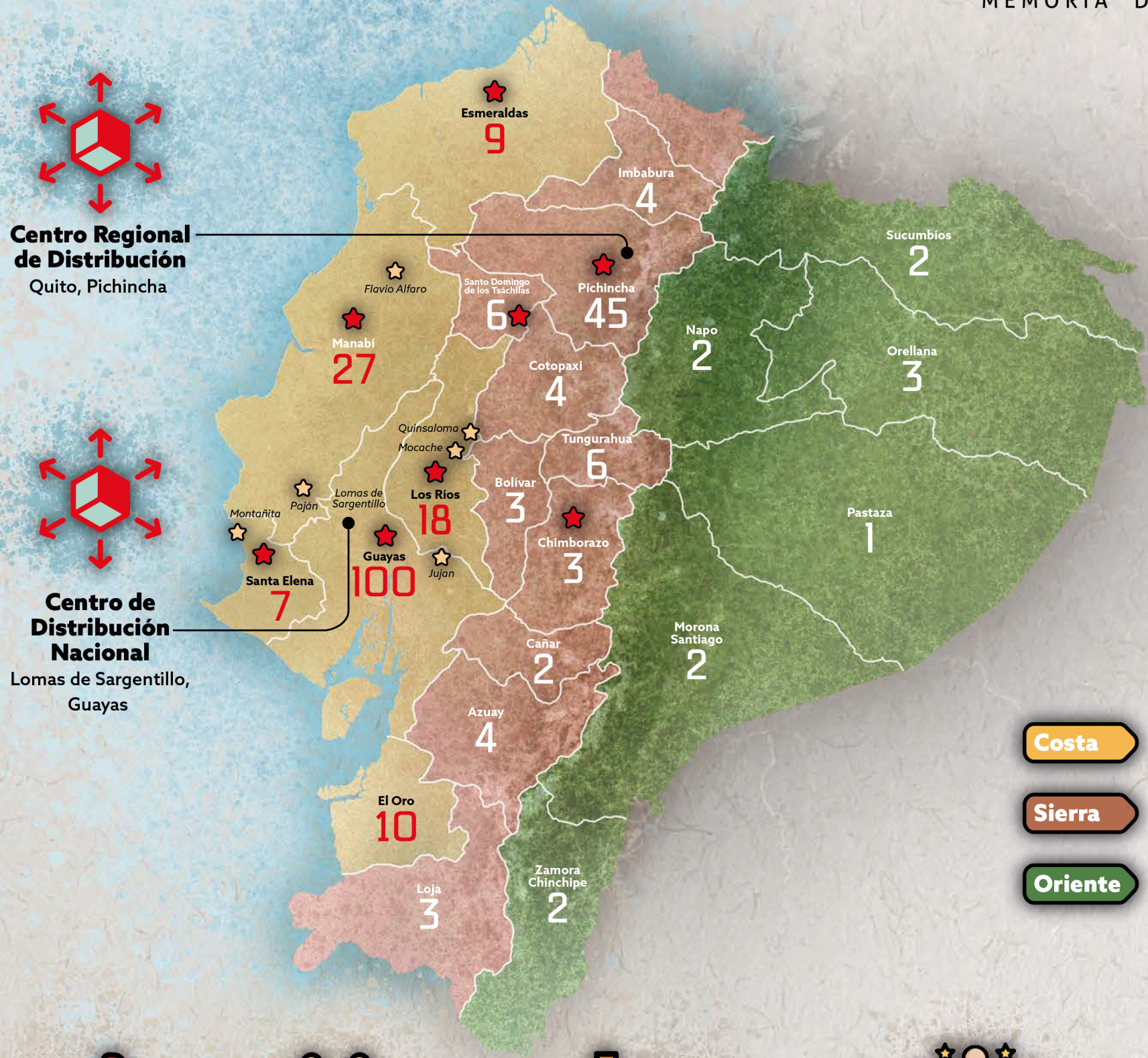
Nuestro enfoque se centra en comprender los hábitos de consumo, facilitar el acceso a la información relevante sobre los productos y construir relaciones de confianza con nuestros clientes, promoviendo decisiones de compra informadas y responsables.

Contamos con marcas propias que complementan nuestro surtido y forman parte relevante de nuestra propuesta comercial.

Estas marcas nos permiten ofrecer productos accesibles, con estándares definidos de calidad y cumplimiento normativo, desarrollados en colaboración con proveedores nacionales e internacionales.

A través de las marcas propias, fortalecemos la disponibilidad de la oferta y avanzamos de manera progresiva en la incorporación de criterios responsables en la cadena de suministro.

Conscientes de que nuestras actividades generan impactos económicos, sociales y ambientales a lo largo de la cadena de valor, integramos criterios de sostenibilidad en la definición de nuestra oferta comercial, en la comunicación con nuestros grupos de interés y en la forma en que presentamos nuestros productos, actuando siempre con ética, transparencia y cumplimiento normativo.



Ingresos Netos

\$798M



Locales

367

Almacenes por región

	Tiā	Tiā go!	Tiā xpress
Costa	160	104	17
Sierra	66	-	8
Oriente	12	-	-

Provincias con nuevas aperturas de locales



Poblaciones con su primer almacén de Tía



875 Proveedores



9736 Colaboradores



7000 Artículos



+200 000 Compradores diarios

MODELO DE NEGOCIO Y CADENA DE VALOR

GRI 2-6

La confianza de clientes, colaboradores, proveedores y aliados depende de nuestra capacidad para resguardar los datos con integridad, disponibilidad y confidencialidad

Nuestro modelo de negocio se basa en una cadena de valor integrada que permite generar valor económico de manera sostenida, incorporando criterios de responsabilidad social y ambiental en la toma de decisiones.

La cadena de valor se estructura en tres grandes bloques de procesos orientados a responder los requerimientos de nuestros clientes y a fortalecer su satisfacción:



EFECTO TÍA 2025: EL IMPACTO DE NUESTRA GESTIÓN

GRI 2-23, GRI 2-24

En 2025, en un Ecuador que da pasos para su recuperación económica, nuestra empresa generó más de **9700 plazas** de empleo directo y desarrollo local, recuperó más de **21 000 kg de alimentos** para comunidades vulnerables y abrió **75 nuevos locales** (7 en formato supermercado y 68 formato de conveniencia **Tía^{go}**), fortaleciendo nuestra rentabilidad y la sostenibilidad.

Con proveedores nacionales, tecnología innovadora y voluntariado activo de nuestro personal, optimizamos procesos, reducimos impactos ambientales y promovemos un futuro más cercano, humano y sostenible, cumpliendo metas en nuestros **4 pilares estratégicos** y aportando desde lo local a construir un futuro más sostenible, cercano y humano alineados con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de las Naciones Unidas.



Pilar Estratégico 1

► ODS 11, ODS 12



Una Propuesta de Valor Honesta

Resultados

- **4,4 millones** de socios del **Club^{mas}**, **3,60 %** mayor que 2024.
- **46** nuevos locales **Tía^{go}**.
- **7** nuevos locales **Tía**.
- **10** nuevas marcas propias desarrolladas.
- **93 %** de proveedores locales.
- **10 %** de productividad y eficiencia en el despacho, manejo de inventarios y exactitud en la entrega de pedidos.
- **8,35 %** de crecimiento en mercadería movilizada frente al año anterior.
- **1,2 millones** de dólares ahorrados por mejoras en la gestión de inventarios, el control de mermas y la optimización de nuestras bodegas.

Estos pilares están presentes en cada experiencia de compra, en cada relación laboral y en cada decisión que tomamos como empresa.

Pilar Estratégico 2

► ODS 5, ODS 8



Un Equipo que nos Impulsa

Resultados

- **70 %** de las nuevas contrataciones distribuidas en todo el país.
- **43 %** de nuestros colaboradores son mujeres.

Pilar Estratégico 3

► ODS 2, ODS 17



Una Comunidad a la que Servimos

Resultados

- Colaboración activa con **136** instituciones sociales.
- **21 455 kg** de alimentos donados.

Pilar 4 Estratégico

► ODS 6, ODS 7, ODS 13

Un Planeta al que Cuidamos

Resultados

- **1268 MWh** ahorrados con respecto al año anterior, equivalentes al consumo de **500 hogares** durante un año.
- **553 toneladas** de **CO₂** evitadas equivalentes a **120 vehículos** fuera de circulación durante un año.
- **82 042 MWh** energía exportada al sistema interconectado del país, equivalente al consumo de **32 000 hogares** durante un año.
- **8 %** de reducción del volumen de descargas de la **PTAR** con respecto al año anterior, es decir, mayor eficiencia en la gestión de agua.



CLAVES DE NUESTRA PROPUESTA COMERCIAL

GRI 2-6

Nuestra infraestructura responde con precisión a la diversidad de consumo de las familias ecuatoriana, densidad poblacional y manejo de inventarios.

Contamos con formatos especializados que garantizan eficiencia, ahorro y comodidad en cada visita. Nuestro crecimiento es el resultado de una escucha activa a las necesidades de las familias ecuatorianas. Cada nuevo local representa nuestro compromiso de llevar

calidad, ahorro y bienestar a más rincones del país.

Durante el 2025, expandimos nuestra red con la inauguración de siete nuevos locales, diseñados para ofrecer una experiencia de compra moderna, cómoda y cercana.

De esta manera, fortalecimos nuestra presencia en sectores estratégicos y ciudades con un alto potencial de desarrollo, bajo nuestros formatos **Tía** y **Tía xpress**:

Tía

Locales amplios de 500 m² a 1200 m² (promedio 800 m²), con un surtido de 7000 artículos para el abastecimiento familia.

Tía go!

Formato versátil que ofrece un surtido promedio de 1500 artículos esenciales. Propuesta de máxima proximidad con locales de 110 m² promedio. El local Atarazana (83 m²) y Urdesa Central (185 m²) marcan los extremos de este formato.

Tía xpress

Formatos ágiles de 200 m² a 500 m² (promedio 300 m²), ofreciendo un surtido de 3000 artículos clave para compras rápidas.

Locales y cobertura

Contamos con formatos especializados que garantizan eficiencia, ahorro y comodidad en cada visita:

- Sumamos cercanía en el Distrito Metropolitano de Quito con las aperturas en Chimbacalle y Santa Anita (parroquia El Condado).
- Pensando en la conveniencia de quienes viajan, inauguramos locales en las Terminales Terrestres de Guayaquil, Milagro y Babahoyo.
- Llegamos con alegría a Baños de Agua Santa y alcanzamos un hito histórico con nuestra apertura en Sucúa, en la provincia de Morona Santiago, cordillera oriental de los Andes.

PLAZA Tía

Espacios comerciales integrales con máxima visibilidad que anclan un local **Tía** con diversos establecimientos de productos y servicios adicionales para el cliente, como servicios de gastronomía y amplios parqueos.



MARCAS PROPIAS COMO MOTOR DE PRODUCCIÓN Y AHORRO

Desde el año 2000, apostamos por el desarrollo de una propuesta de valor distintiva a través de nuestras **Marcas Propias**. Este proyecto garantiza productos de alta calidad al precio más competitivo y funciona como una plataforma de crecimiento para cientos de productores locales, con quienes colaboramos estrechamente para dinamizar la economía nacional. Nuestras marcas son el resultado de una colaboración estratégica que combina la innovación tecnológica con la calidez del trabajo local.

Al elegir una marca propia de **Tía**, nuestros clientes apoyan directamente la generación de empleo y el desarrollo industrial, cerrando un círculo virtuoso de bienestar que beneficia a miles de familias.

Durante 2025, continuamos optimizando nuestro portafolio para adaptarnos a las nuevas necesidades del mercado. Contamos con una amplia variedad de marcas que abarcan desde alimentos y artículos para el hogar hasta tecnología y moda, siempre bajo la premisa de ofrecer la mejor relación calidad-precio.

A continuación, detallamos la evolución de nuestras marcas en el último periodo, destacando el crecimiento de líneas estratégicas como **Aliada en tu Ahorro**, **Happy Toys** y **Home Club**:

Buscamos mayor eficiencia en nuestras perchas para asegurar que cada producto de nuestras marcas propias cumpla con los más altos estándares de excelencia, por lo que en 2025 se observa una disminución de **21 productos** en el número de marcas propias frente a 2024, como resultado de la revisión de surtido realizada.

Este proceso implicó la optimización del portafolio y el reemplazo de la marca **Más Ahorro** por **Aliada en tu Ahorro**, en línea con la estrategia de sostenibilidad y eficiencia.

Seguiremos impulsando a los productores que dan vida a estas marcas, reafirmando que somos el aliado principal de la industria nacional y la opción preferida de ahorro para todos los ecuatorianos.

Producto	2025
Home Club	345
Happy Toys	189
Ta'Riko	174
Best Xmas	154
Homotech	130
Mayik	93
Aliada en tu Ahorro	92
Play School	79
Cocki	71
Extreme	60
Soul Care	52
Elements by Trial	46
Top One	39
Check	27
Trial	27
Más Ahorro	25
Just Baby	18
Extreme Sports	14
Seleccion by Tía	12
Soul Baby	9
Extreme Outdoor	6
Free Beach	6
Tía	3
Home Club by Tía	3
Just Woman	3
Losano	3
Total General	1680



NUESTRA PROPUESTA DE VALOR: CALIDAD E INOCUIDAD

GRI 417-1, GRI 417-2, GRI 417-3, GRI 3-3

La calidad y la inocuidad de los productos constituyen un pilar central de nuestra propuesta comercial. Durante 2025, fortalecimos nuestros procesos de control operativo y aseguramiento de calidad, consolidando un enfoque preventivo que nos permite garantizar productos confiables y consistentes para nuestros clientes.

En este marco, mantuvimos certificaciones clave como las **Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)** y las **Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte (BPA-DT)** en nuestros centros de distribución.

Como parte de este proceso, ejecutamos auditorías internas en abril y octubre de 2025, así como auditorías externas en noviembre del mismo año, en los centros de distribución **CDN** y **CRD**. Estas evaluaciones permitieron asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos y dar continuidad a los procesos de mejora, con nuevas auditorías externas previstas para julio de 2026.

Realizamos **181 inspecciones** a locales y **37 visitas técnicas** a proveedores, fortaleciendo el control a lo largo de la

cadena de suministro. Asimismo, capacitamos a **1907 colaboradores**, impulsando la mejora continua en los procesos de recepción y control de productos.

A través del **Centro de Análisis TÍA**, alcanzamos un 95% de cumplimiento en controles microbiológicos, complementado con análisis sensoriales y fisicoquímicos que permiten anticipar desviaciones y asegurar la calidad más allá del cumplimiento normativo.

En el ámbito de marca propia, evaluamos al 100% de los proveedores nacionales bajo un modelo de categorización, fortaleciendo la gestión de calidad y promoviendo planes de mejora continua.

Este proceso ha permitido elevar los estándares de desempeño de nuestros aliados estratégicos y garantizar una oferta alineada con las expectativas de nuestros clientes.

De esta manera, consolidamos una propuesta de valor basada en la confianza, la calidad y la seguridad de los productos, elementos clave para fortalecer nuestra relación con los clientes y diferenciarnos en el mercado.

100 % de proveedores nacionales evaluados
181 inspecciones a locales
37 visitas técnicas a proveedores
1907 colaboradores capacitados en calidad



CUIDAMOS A NUESTROS CLIENTES EN CADA DETALLE

GRI 417-1, GRI 417-2, GRI 417-3, GRI 3-3

Alineados a la normativa **INEN** vigente, controlamos que los productos que ofrecemos a nuestros clientes incluyan instrucciones de uso, preparación, conservación o manipulación cuando sea necesario, evitando que puedan inducir a error o representar un riesgo para los consumidores. Nuestro compromiso es que cada cliente pueda tomar decisiones informadas y seguras al momento de comprar.

Antes de que un producto llegue a nuestras tiendas, pasa por controles preventivos en la etapa de recepción. De acuerdo con nuestros procedimientos internos, toda la mercadería es identificada y clasificada según su tipo, incorporando requisitos específicos de **etiquetado** e **información comercial** cuando corresponde. Verificamos aspectos como precio, origen, fechas de caducidad, advertencias e instrucciones, así como el cumplimiento de especificaciones técnicas y normativa aplicable.

En el caso de marcas propias, el **área de Calidad** participa activamente en la revisión y aprobación de la información antes de su comercialización. Para productos de terceros, el proveedor es responsable de la información declarada, mientras que nuestro **equipo de Calidad** valida su cumplimiento al momento de la recepción, con acompañamiento del **área Comercial**.

*En TÍA entendemos que cada etiqueta es una promesa al cliente. Por ello, integramos el cumplimiento de la **Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC)** y la normativa técnica ecuatoriana en nuestra gestión diaria, asegurando que la información de nuestros productos sea clara, visible, veraz y fácil de comprender.*

Contamos además con un **sistema de trazabilidad** que nos permite dar seguimiento a los productos desde su recepción hasta el despacho a tiendas. A través de controles sistemáticos, garantizamos que la información que acompaña al producto se mantenga consistente a lo largo de toda la cadena de valor, fortaleciendo un etiquetado responsable y transparente.

La comunicación con nuestros clientes es un elemento central de nuestra propuesta de valor. Por ello, las campañas, promociones y mensajes comerciales son revisados internamente antes de su difusión, asegurando que la información sobre precios y condiciones sea clara, transparente y acorde con la **normativa ecuatoriana**.

Adicionalmente, contamos con canales formales para recibir consultas, sugerencias y reclamos. Cuando estos se relacionan con información de productos o promociones, son gestionados por las áreas correspondientes y sus aprendizajes se incorporan a nuestros procesos de mejora continua.

Durante el período reportado, **Tía** no registró sanciones ni incumplimientos significativos relacionados con la información o el etiquetado de productos ni con comunicaciones de marketing.



INNOVACIÓN QUE IMPULSA NUESTRA PROPUESTA COMERCIAL

GRI 3-3

En **Tía** consideramos la tecnología como una herramienta clave para ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes, y al mismo tiempo, avanzar hacia una gestión más sostenible.

Impulsamos nuestra transformación digital orientados a optimizar la logística, mejorar la gestión en tienda y personalizar la experiencia de compra mediante el desarrollo de soluciones accesibles, con interfaces intuitivas, tipografías legibles y compatibilidad con lectores de pantalla, considerando distintos niveles de alfabetización digital y diversas capacidades físicas.

En nuestros locales, trabajamos con un modelo de atención que combina canales físicos y digitales para adaptarnos a las necesidades de cada cliente:

► Ofrecemos compra asistida en tienda mediante catálogos virtuales para quienes prefieren acompañamiento.

► Ampliamos el acceso a nuestros productos a través de integraciones en reconocidas plataformas, acercando nuestra propuesta a más hogares.

Además, al digitalizar procesos y migrar trámites físicos a entornos virtuales, facilitamos gestiones más ágiles, reducimos desplazamientos innecesarios y promovemos un acceso más eficiente y sostenible a nuestros servicios.

De esta manera, la innovación se convierte en una herramienta concreta para construir una experiencia más inclusiva y accesible para todos.

Para garantizar la transparencia, hemos habilitado canales estratégicos como los portales de Club Más, e-commerce y CrediTía, donde los usuarios pueden registrar y actualizar sus datos, así como autorizar el uso de su información de forma clara y transparente.

Experiencia de compra segura

Desde el área de Tecnología, implementamos controles orientados a proteger nuestras plataformas de e-commerce, aplicaciones móviles y sistemas de pago, priorizando la confidencialidad e integridad en cada proceso transaccional.

En nuestras tiendas físicas, protegemos la información en cajas de autoservicio y terminales

de pago mediante controles diseñados específicamente para entornos de punto de venta, minimizando riesgos de manipulación y asegurando la continuidad del servicio.

Esta seguridad se gestiona de forma centralizada a través de políticas que mantienen estándares consistentes en todas nuestras sucursales, permitiéndonos administrar con éxito una operación distribuida de alto volumen.

Cajas de autopago

Continuamos transformando la experiencia de compra mediante la evolución de nuestras cajas de autopago. Optimizamos nuestros sistemas para ofrecer procesos de pago más ágiles y seguros.

La validación automática permite aplicar beneficios y descuentos automáticos para jubilados y personas con discapacidad, garantizando una experiencia de compra eficiente, confiable y autónoma.

En 2025 el número de cajas de autopago se redujo de **104 a 63**, debido al cambio en la modalidad de pago a solo tarjetas, lo que modifica su uso en algunos locales.

Esto llevó al retiro o reubicación de equipos con baja utilización y, en ciertos casos, a su reemplazo por POS adicionales para optimizar la atención. Su desempeño se evalúa en función de transacciones con tarjeta y, en general, contribuyen a mejorar la eficiencia del servicio, especialmente en usuarios habituales.



DECISIONES ESTRATÉGICAS 2025

Tía Go! Agilidad en las compras diarias

2025 marcó un hito en nuestra historia con la consolidación y expansión estratégica de nuestro formato de proximidad, alineándolo con la promesa de agilidad y confianza que caracteriza a nuestra marca, tras validar el éxito del modelo y tomar la decisión estratégica de desplegar el formato bajo la identidad de **Tía go!**.

El despliegue de **Tía go!** ha superado todas las expectativas, convirtiéndose en un motor de dinamismo económico para el país al cerrar el año con cerca de **100 locales** operativos, ubicados estratégicamente para estar siempre cerca de nuestros clientes, que significaron 600 nuevos puestos de trabajo que fortalecen la economía local y brindan estabilidad a cientos de familias ecuatorianas.

El éxito de este formato radica en su capacidad para resolver las necesidades del día a día de forma inmediata. El cliente de **Tía go!** busca y encuentra:

- Ubicaciones privilegiadas que permiten compras ágiles sin desviarse de la rutina diaria.
- Precios competitivos, ahorro real y disponibilidad de productos esenciales.
- Entornos diseñados para una transacción rápida y eficiente, ideal para el consumo diario del ecuatoriano moderno.



Para el año 2026, **Tía go!** contempla un ambicioso plan de expansión enfocado en ampliar nuestra cobertura con la apertura de **100 nuevas tiendas** adicionales en la provincia del Guayas, reafirmando nuestra misión de ser la solución de compra más conveniente y querida en cada barrio del Ecuador.



Club más Al Servicio del Cliente

El **Club más** se consolidó en 2025 como el corazón de nuestra estrategia de fidelización, permitiéndonos evolucionar de acciones masivas hacia una personalización profunda basada en el conocimiento real de nuestros socios.

- **Innovación en Beneficios:** Campañas como *El Sombrero Regalón* combinaron la tradición de nuestra marca con la gamificación, entregando premios inmediatos incluyendo un automóvil.
- **Impacto Social de los Centavos:** Mediante la iniciativa *Tus centavos valen puntos*, recolectamos aproximadamente **\$53 000**, transformando el vuelto de las compras en beneficios acumulables. Esta acción fomenta la cultura del ahorro y la identificación activa en caja.
- **Resultados de Impacto 2025:** Los indicadores del programa reflejan un crecimiento sostenido y una conexión cada vez más fuerte con nuestra base de usuarios:

Indicadores Club MÁS	2024	2025	Evolución
Base de Clientes (Socios)	4 357 857	4 533 317	3,60 %
Puntos Canjeados (Ahorro directo)	426 MM	487 MM	14,38%
Participación en Ventas	69,86%	70,60%	0,74%

Cerca de tres de cada cuatro beneficios ofrecidos por el **Club Más** son efectivamente utilizados, lo que refleja el impacto real del programa y su creciente relevancia para los usuarios.

RECONOCIMIENTOS QUE RESPALDAN NUESTRO LIDERAZGO

Nos enorgullece que nuestra trayectoria, el compromiso de nuestros equipos y nuestra contribución al sector retail sean reconocidos a nivel nacional.

En diversos rankings empresariales de amplia trayectoria, nos hemos posicionado entre las principales empresas del país, consolidando nuestro liderazgo y reafirmando la confianza de clientes, colaboradores y aliados estratégicos.



Merco Empresas Ecuador

Puesto #2

Sector Comercio al por mayor y menor.

Puesto #10

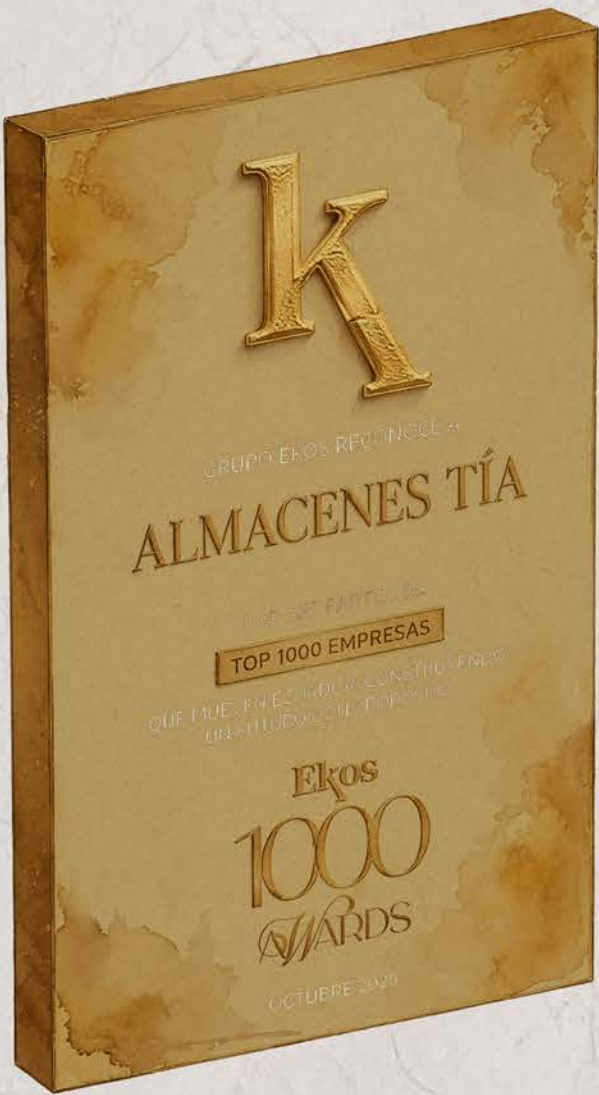
Reputación Empresarial. Merco Empresas Ecuador.

Puesto #14

Responsabilidad ESG.

Puesto #29

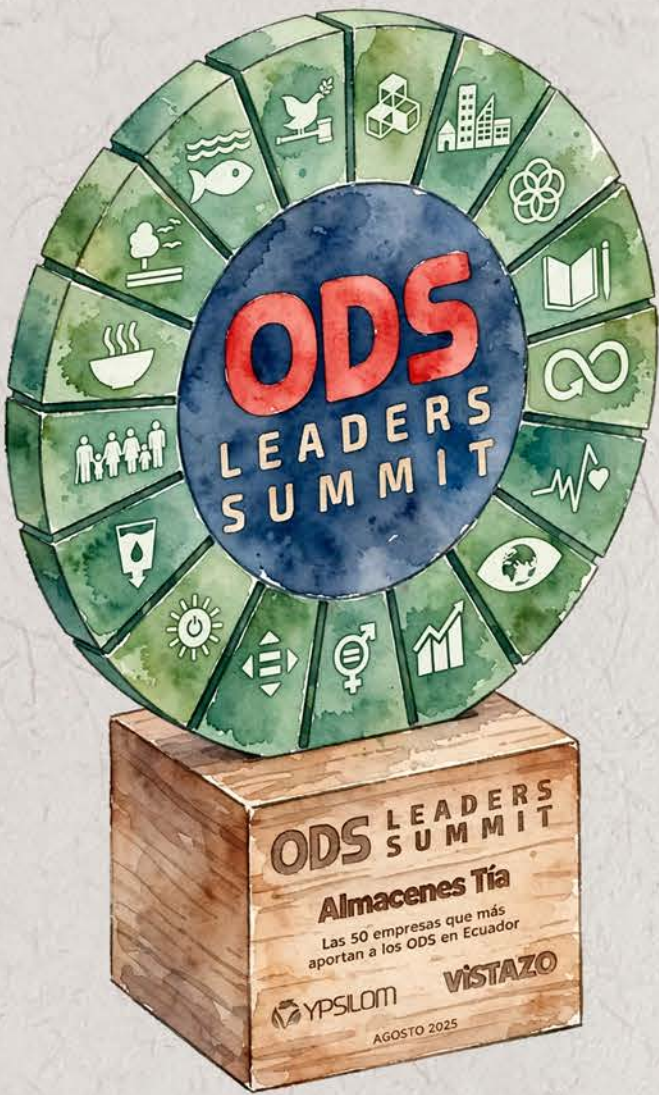
Responsabilidad Ambiental.



Revista Ekos

Puesto #4

Empresa con mayor generación de empleo y por ser referente de atracción.



Revista Vistazo

Reconocimiento por formar parte de las **50 empresas** que más contribuyen a los **ODS**.



GAD Municipal de Babahoyo

Galardón Alcaldía Ciudadana

Por su valioso aporte durante la emergencia invernal 2025 en Babahoyo que permitió asistir a a miles de familias.



Gobernación del Guayas

Condecoración Perla del Pacífico

Por su trayectoria de más de seis décadas al servicio del país.

Además, hemos recibido galardones que destacan nuestro enfoque constante en la excelencia, la responsabilidad y la creación de valor sostenible, así como el impacto positivo de nuestras iniciativas en la industria.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

GRI 2-28

Como parte activa del sector productivo, colaboramos en los principales gremios del país para aportar a un entorno empresarial más sólido, competitivo y transparente. A través de una red que conecta todas las regiones, trabajamos junto a líderes y autoridades para impulsar la innovación y el desarrollo económico, reafirmando nuestro rol como un aliado cercano que dinamiza la economía nacional.



Tipo de asociación

Organizaciones

Enfoque de la alianza

Cámaras de Comercio y Gremios Empresariales

- ▶ Cámaras 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.

Participamos activamente en espacios gremiales que fortalecen la competitividad, promueven la innovación y dinamizan el desarrollo productivo del país.

Estas alianzas impulsan el diálogo público-privado, el comercio responsable y el crecimiento sostenible del entorno empresarial.

Asociaciones Sectoriales

- ▶ Asociación Nacional de Fabricantes de Alimentos y Bebidas (ANFAB).

Trabajamos junto a referentes del sector de alimentos y bebidas para promover estándares de calidad, seguridad e innovación,

fortaleciendo la cadena de valor y aportando al desarrollo sostenible de la industria.

Redes de Sostenibilidad y Responsabilidad Social

- ▶ Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible del Ecuador (CEMDES).
- ▶ Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social & Sostenibilidad (CERES).
- ▶ Red Ecuatoriana de Empresas Solidarias (REDES).

Integramos redes que promueven la ética, la sostenibilidad y la gestión empresarial responsable. A través de estos espacios

compartimos buenas prácticas y generamos impacto positivo en lo social, ambiental y económico.

Redes de Sostenibilidad y Responsabilidad Social

- ▶ Centro Resurgere
- ▶ Unidos por la Educación (UXE).

Impulsamos el liderazgo con propósito y el fortalecimiento del sistema educativo, convencidos de que

la formación ética y la educación de calidad son pilares para el progreso sostenible del país.

ÉTICA E INTEGRIDAD, PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN

La ética, la transparencia y la protección de datos guían cada decisión que tomamos como empresa responsable y comprometida.



LA BASE DE NUESTRO LIDERAZGO

GRI 3-3

La misión que nos guía se sustenta en un crecimiento equilibrado y sostenible. Trabajamos para incrementar año a año el valor de nuestra empresa, al mismo tiempo que generamos nuevas plazas de trabajo y promovemos el desarrollo profesional de nuestros colaboradores.

Entendemos que el éxito empresarial va de la mano del bienestar de las personas, tanto dentro como fuera de la organización.

Por ello, buscamos generar un impacto positivo en los hogares ecuatorianos, facilitando el acceso a artículos de uso cotidiano a los precios más convenientes del mercado, con especial atención a quienes más lo necesitan.

Nuestra Visión

Es convertirnos en la cadena líder en el abastecimiento de bienes de consumo hogareño, personal y cotidiano, siendo reconocidos como un símbolo nacional de la verdadera economía

para el hogar ecuatoriano.

Apostamos por un modelo cercano y honesto, en el que cada producto que ofrecemos responde a una necesidad real de las familias, siempre acompañado de las mejores ofertas y promociones. Vendemos utilidad, ahorro y confianza.

Nuestros Valores

Son el pilar que sostiene cada una de nuestras decisiones y acciones. Actuamos con honestidad y ética, cumpliendo estrictamente las leyes y normativas vigentes.

Fomentamos una actitud de servicio basada en la calidez y la sencillez, porque creemos que la cercanía es clave para construir relaciones duraderas con nuestros clientes y comunidades.

Impulsamos el conocimiento, el trabajo en equipo y el compromiso colectivo como motores para mejorar continuamente y ofrecer una experiencia de valor real.

Nuestra filosofía corporativa nace de una convicción clara: contribuir al bienestar de los hogares ecuatorianos ofreciendo soluciones prácticas, accesibles y responsables para la vida cotidiana.

Nuestro Propósito

Mejorar la **calidad** de vida de nuestros clientes, **colaboradores** y comunicadores, creando **experiencias relevantes** con marcas **honestas**.

Nuestros Valores

Ponemos primero al cliente

Somos inclusivos y diversos

Somos innovadores

Somos cálidos y sencillos

Trabajamos en equipos colaborativos

Buscamos la rentabilidad para crecer

Nos desarrollamos a nivel personal y profesional

Somos sustentables

Somos íntegros



NUESTRO MODELO DE DIRECCIÓN

GRI 2-9, GRI 2-11, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14

Nuestra gobernanza corporativa se basa en un modelo de gobierno claramente definido, que establece responsabilidades, atribuciones y procesos de toma de decisiones orientados a una gestión ética, transparente y responsable, así como a la creación de valor sostenible en el corto, mediano y largo plazo.

El **Máximo Órgano de Gobierno** está integrado por ocho miembros con funciones ejecutivas, responsables de la conducción estratégica del negocio.

Este órgano define, aprueba y supervisa la estrategia corporativa, considerando los principales riesgos y oportunidades del sector retail, incluyendo la gestión de la cadena de suministro, la eficiencia operativa, la experiencia del cliente y la sostenibilidad del modelo comercial.

La supervisión de los impactos económicos, sociales y ambientales recae en el máximo órgano de gobierno, mientras que las iniciativas estratégicas

Un modelo de dirección sólido y comprometido con la sostenibilidad guía cada decisión estratégica hacia la creación de valor a largo plazo.

se originan en las direcciones funcionales. Estas propuestas son evaluadas y autorizadas por el **Director Principal**, quien ejerce la máxima responsabilidad ejecutiva y asegura la integración de criterios **ASG** en la estrategia y en la operación del negocio.

Asimismo, el **Director Principal** revisa y valida los contenidos del **Reporte de Sostenibilidad**, garantizando la integridad, consistencia y confiabilidad de la información divulgada, así como su alineación con la estrategia corporativa y los compromisos asumidos frente a los grupos de interés.

Los líderes de las áreas clave (**Talento Humano, Finanzas, Compras, Operaciones, Marketing, Tecnología, Logística y Distribución**), son responsables de implementar, monitorear y controlar la estrategia corporativa y los compromisos de sostenibilidad en sus respectivos ámbitos de gestión, integrando criterios económicos, sociales y ambientales en los procesos operativos y promoviendo la rendición de cuentas, el cumplimiento normativo y la mejora continua del desempeño.

Directiva de Tía



Director Comercial
José Muñiz



Director Operaciones
Sandro Sgaravatti



Director de Logística
Ángel Zamora



Directora de Marketing
Noralva Rengifo



Director Financiero
Paola Melendez



Directora de Talento Humano
Malena Espinoza



Director de Tecnología
Rodolfo Sánchez

CÓDIGO DE ÉTICA, COMPROMISOS Y POLÍTICAS

GRI 2-23, GRI 2-24

Nuestro **Código de Ética** establece los principios, compromisos y políticas que guían nuestra conducta como órgano de gobierno, alta dirección y colaboradores, así como la forma en que nos relacionamos con clientes, proveedores y demás grupos de interés.

Su cumplimiento es obligatorio y lo aseguramos mediante capacitación continua, supervisión y seguimiento, con sanciones definidas ante cualquier incumplimiento.

Promovemos el respeto irrestricto de los derechos humanos, prohibimos el trabajo infantil y forzoso, garantizamos la igualdad de oportunidades, la libertad de asociación y entornos laborales seguros, libres de discriminación o acoso.

Extendemos estos compromisos a toda nuestra cadena de valor, incluyendo proveedores y clientes, e incorporamos el cuidado del medioambiente en nuestras prácticas.

El Código de Ética de TÍA se sustenta en valores corporativos como la honestidad, la ética, la actitud de servicio, el cumplimiento de las leyes, la calidez, la sencillez, el conocimiento y el trabajo en equipo, los cuales orientan la conducta diaria y fortalecen una cultura organizacional basada en la integridad y el respeto.

Integramos políticas clave como empleo inclusivo, desarrollo profesional, manejo responsable de información confidencial y prevención de conflictos de interés.

Todos nuestros contratos con proveedores incluyen cláusulas de derechos humanos y anticorrupción, con tolerancia cero al trabajo infantil o forzoso.

Mantenemos una política de tolerancia cero frente al soborno y la corrupción, prohibiendo cualquier pago indebido o beneficio ilegal y evaluando periódicamente los riesgos mediante controles internos.

Conocer nuestro **Código de Ética** es clave para asegurar una conducta ética, transparente y responsable que fortalezca la confianza de nuestros grupos de interés y la sostenibilidad de la empresa.

Su conocimiento forma parte de nuestro proceso de inducción y su aplicación es responsabilidad de **Talento Humano**, supervisiones, gerencias y jefaturas.



GESTIÓN DE RIESGOS ÉTICOS

GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 205-1, GRI 3-3

En línea con nuestro **Código de Ética**, incorporamos compromisos de política en la gestión diaria mediante un proceso integral de debida diligencia, orientado a **identificar, evaluar, prevenir, mitigar y remediar** los **riesgos de corrupción**, así como otros **riesgos éticos, legales y de cumplimiento**.

Este proceso se implementa a través de controles internos, auditorías periódicas, capacitación continua y la evaluación

permanente de riesgos y de la cultura ética, asegurando que las decisiones y prácticas empresariales se mantengan alineadas con los **valores corporativos** y la **normativa aplicable**.

De esta manera, integramos la gestión de **riesgos de corrupción** y **de cumplimiento** en la operación diaria, fortaleciendo la integridad, la transparencia y la continuidad operativa, y contribuyendo a la sostenibilidad del negocio y a la confianza de nuestros grupos de interés.

DIÁLOGO ABIERTO Y CANALES DE CONFIANZA

GRI 2-16, GRI 3-3

En **Tía** promovemos una cultura corporativa basada en la integridad, el diálogo abierto y la confianza, en la que colaboradores, proveedores, clientes y demás grupos de interés cuentan con canales accesibles, confidenciales y seguros para comunicarse con la organización.

Este enfoque no solo mejora la toma de decisiones, sino que contribuye a anticipar riesgos, proteger a las personas y fortalecer la sostenibilidad y resiliencia de nuestro modelo de negocio.

Como parte de este compromiso, desde 2024 contamos con un **Comité de Ética**, responsable de gestionar las consultas e inquietudes recibidas a través de la Línea de Quejas, bajo criterios de confidencialidad, imparcialidad y ausencia de represalias.

Las personas que utilizan este canal son tratadas con respeto y discreción, garantizando la protección de su dignidad y, cuando así lo solicitan, el anonimato.

De esta manera, reforzamos un entorno laboral justo y respetuoso, alineado con nuestros valores y con una gestión responsable y transparente.

Asimismo, a través de herramientas digitales, espacios presenciales y encuentros corporativos, facilitamos la comprensión del rumbo estratégico, promovemos el intercambio de ideas y reforzamos una cultura de corresponsabilidad frente a los temas que impactan nuestras operaciones.



Tía Comunica

► Brindamos soporte de comunicación a más de **14** departamentos.



WhatsApp

► **367** grupos.
► **+5000** personas alcanzadas.



YouTube

► **14 427** vistas totales.
► **10 207** impresiones.
► **2 538** horas de reproducción.



eMail

► **+1 600** personas alcanzadas.
► **57,87%** tasa de apertura.

Estos espacios nos permiten informar, escuchar y generar retroalimentación oportuna, fortaleciendo una comunicación cercana, transparente y bidireccional que impulsa la participación activa y el alineamiento de los equipos con la estrategia del negocio



PROTECCIÓN DE DATOS COMO COMPROMISO PERMANENTE

GRI 418-1, GRI 3-3

Entendemos que la seguridad también forma parte de lo que nuestros clientes perciben y valoran de **Tía**. Para garantizarla, combinamos herramientas tecnológicas de protección con la preparación constante de nuestro personal. Realizamos capacitaciones periódicas y aplicamos prácticas alineadas con estándares internacionales de gestión de la seguridad de la información.

Contamos con políticas, delegado y procesos establecidos para cumplir con la **Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador (LOPD)**.

Además, supervisamos de forma permanente cómo estamos gestionando la seguridad mediante el análisis de indicadores que nos muestran cuántos incidentes ocurren, qué tan rápido los detectamos, cómo respondemos y qué acciones tomamos para corregir vulnerabilidades y evitar que se repitan.

Todo esto gestionado mediante protocolos claros, comités especializados que dan seguimiento a los eventos y controles uniformes aplicados en todos los puntos de venta del país.

Gestionamos la información personal bajo principios de transparencia, seguridad y lealtad. Clasificamos los datos según su origen —clientes,

colaboradores y proveedores— y los utilizamos para asegurar la experiencia de compra, prevenir fraudes, gestionar nómina y salud ocupacional, y optimizar la cadena de suministro. Con consentimiento expreso, también los empleamos para personalizar servicios, realizar estudios de mercado y mejorar nuestra oferta.

El Programa de Fidelidad es la principal fuente de información de clientes y permite analizar hábitos de consumo y preferencias para ofrecer beneficios relevantes y una comunicación más cercana.

Esta analítica también mejora la eficiencia operativa, reduciendo esfuerzos innecesarios, desperdicios y reprocesos.

Contamos con un plan formal de respuesta a incidentes digitales, con roles definidos y protocolos de recuperación y comunicación oportuna.

Durante el período reportado fortalecimos esta capacidad mediante la implementación de un **Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)**, que monitorea de forma continua nuestra infraestructura tecnológica y actúa como primera línea de detección y contención de amenazas.

Este enfoque integral nos permite anticipar riesgos y asegurar que cada interacción con nosotros sea ágil, confiable y segura.



COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA PARA NUESTROS CLIENTES

Comunidad Digital en Crecimiento

Nuestras redes sociales son el punto de encuentro diario con nuestros grupos de interés, facilitando la transparencia y la interacción inmediata. Al cierre de 2025, nuestra comunidad digital se fortalece con las siguientes cifras de seguidores:

Red social	2024	2025
 Facebook	887 002	902 501
 Tik Tok	365 240	450 105
 Instagram	389 859	406 143
 X (Twitter)	10 821	10 882
 WhatsApp	-	12 992
 Messenger	-	8031

Revista Mejora Tu Vida Líder en Circulación

Desde su creación en 2018, la revista **Mejora Tu Vida** ha sido nuestro canal editorial directo para promover el bienestar familiar y difundir noticias institucionales. Con una distribución gratuita en las cajas de pago de nuestros **263 locales** en 22 provincias, alcanzamos hitos históricos en 2025:

► **Tiraje Mensual:**
162 000 ejemplares.

► **Alcance Anual:**
1 782 000 revistas entregadas, consolidándose como la publicación de mayor circulación en Ecuador, con un alcance superior a los **4,5 millones de lectores** potenciales, lo que amplía significativamente su impacto.

Para TÍA, la comunicación es un puente de cercanía que nos permite integrar a nuestras familias, promover el talento nacional y fomentar el bienestar social. A través de nuestras plataformas multimedia, RadioTía y TíaTV, consolidamos una cultura de valor compartido.



El Impacto de RadioTía y TíaTV

Con una presencia sólida y creciente en el medio radial y digital, el alcance de la señal y el impacto de nuestras transmisiones han logrado que más de **200 000 personas** nos escuchen diariamente.

Nuestra programación en **Tía tv** se ha consolidado como un referente de información y entretenimiento útil para nuestros clientes.

Espacios como Infotía, ofrecen contenidos de alto valor que fortalecen el vínculo cotidiano con la audiencia.

Durante el 2025, renovamos la estética visual y técnica de estos programas para ofrecer una experiencia de visualización moderna y de alta calidad.

Dentro de nuestras acciones más representativas y emblemáticas se destaca **Baila Tía**, una propuesta anual que se realiza como parte de la celebración del aniversario de **Almacenes Tía**.

Este evento se ha consolidado como una de las actividades más esperadas por el público, ya que reúne música, baile, entretenimiento y

participación de los colaboradores, fortaleciendo el vínculo entre la marca y la comunidad.

La sinergia entre radio y televisión se manifestó en transmisiones especiales por el **Día de la Madre** y el **Padre**, donde artistas nacionales, concursos y premios crearon espacios de sano esparcimiento familiar.

Además, potenciamos la fidelización mediante sorteos y campañas estratégicas que premian la lealtad de quienes eligen a **Tía** cada día.



Tia**Tia****Tia****Tia**

Cumpliendo Sueños a Nivel Nacional

Cumpliendo Sueños a Nivel Nacional

El Sombrero Regalón

El Sombrero Regalón

- # El Sombrero Regalón

Una fiesta en cada barrio

Una fiesta en cada barrio

- # Una fiesta en cada barrio

Una fiesta en cada barrio

Celebración sin fronteras

Celebración sin fronteras

- # Celebración sin fronteras

Concurso BailaTía

Concurso BailaTía

Concurso BailaTía

Concurso BailaTía

Emoción compartida

Emoción compartida



CRECEMOS CON RESPONSABILIDAD

*El crecimiento económico sostenido y las compras responsables reafirman
nuestro compromiso con el desarrollo del país y sus comunidades.*



NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 201-1, GRI 3-3

Durante 2025, consolidamos un desempeño económico positivo, evidenciado en el crecimiento de nuestros ingresos y la mejora en los niveles de rentabilidad, incluso en un entorno macroeconómico desafiante caracterizado por un consumo más cauteloso y presiones en los costos operativos.

Este resultado se refleja en el incremento del valor económico generado, que creció en un **5,22%** con respecto a 2024 gracias a la gestión eficiente de los costos operacionales, que acompañaron el crecimiento de la operación.

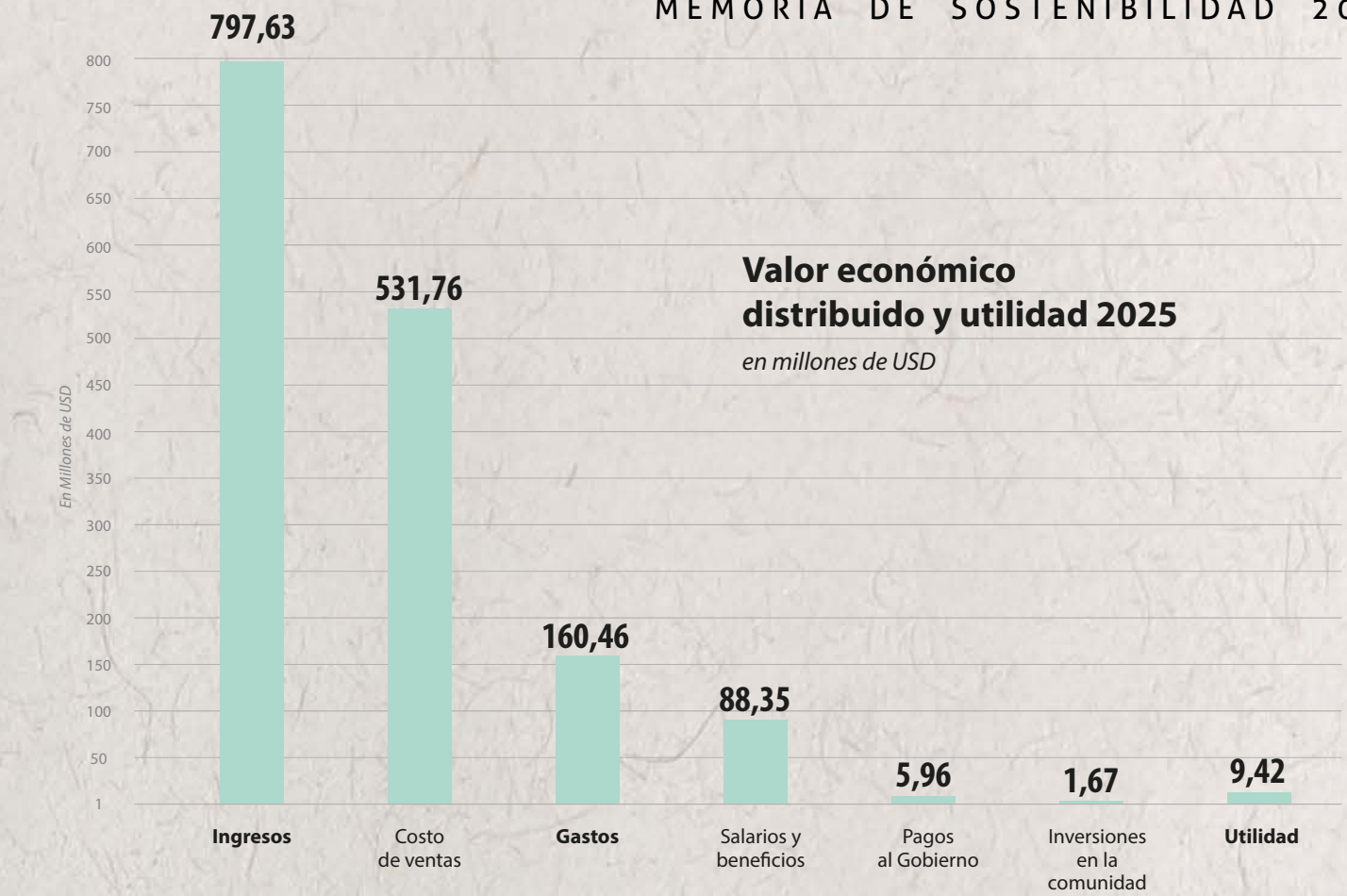
En cuanto al valor económico distribuido, se observa un incremento en los salarios y beneficios, evidenciando el compromiso de **Tía** con el bienestar de nuestros colaboradores. De igual forma, el impuesto a la renta creció,

reflejando una mayor contribución fiscal. Las inversiones en la comunidad también registraron un ligero incremento, lo que reafirma el compromiso con el desarrollo social en las zonas donde opera la empresa.

*Como resultado de esta gestión, el valor económico retenido (utilidad) se incrementó en un **24,14%** para 2025, lo que evidencia una mejora en la rentabilidad y en la capacidad de la organización para generar valor sostenible en el tiempo.*

Realizamos un seguimiento continuo de nuestro desempeño económico mediante el análisis de indicadores clave como ventas, rentabilidad, EBITDA, ticket promedio y control de gastos.

Este monitoreo se apoya en reportes diarios de



ingresos por sucursal y análisis periódicos de resultados, incluyendo campañas comerciales, expansión y desempeño por formato. Este enfoque permite fortalecer el control del rendimiento, identificar variaciones relevantes y optimizar la toma de decisiones.

Asimismo, la gestión incorpora la perspectiva de los grupos de interés: los clientes influyen a través de sus hábitos de consumo, los proveedores mediante acuerdos comerciales y el directorio a través de lineamientos estratégicos y metas financieras.

La evaluación de la efectividad de las medidas adoptadas se complementa con presentaciones mensuales de resultados y métricas externas de reputación y posicionamiento, asegurando una visión integral del desempeño y su alineación con los objetivos del negocio.

COMPROMISOS LABORALES DE LARGO PLAZO

GRI 201-3, GRI 3-3

Gestionamos de manera responsable nuestros compromisos laborales de largo plazo, incluyendo la jubilación patronal y otros planes de beneficios definidos.

Al cierre de 2025, se mantienen provisiones por jubilación patronal por **USD 14,75 millones** y obligaciones por beneficios definidos por **USD 5,60 millones**, reflejando una planificación financiera sólida orientada a garantizar el reconocimiento a la trayectoria y contribución a la organización de nuestros colaboradores.



INVERSIONES PARA EL BIENESTAR DE NUESTROS CLIENTES

GRI 203-1, GRI 3-3

En línea con nuestra visión de crecimiento sostenible y el fortalecimiento de nuestras capacidades operativas, durante el período reportado continuamos ampliando nuestra red de distribución con el propósito de elevar los niveles de servicio y cobertura. La inversión realizada superó los **USD 31 millones** de dólares, de los cuales **USD 13 millones** estuvieron destinados a la implementación de:

- ▶ **66** nuevos locales **Tía^{go!}**
- ▶ **7** nuevos locales **Tía**
- ▶ **44** remodelaciones **Tía + Tía^{go!}**
- ▶ **3** ampliaciones.

Estas inversiones se convirtieron en un motor de desarrollo que impulsó el crecimiento económico de nuestro entorno.



IMPULSAMOS LA PRODUCCIÓN LOCAL

GRI 204-1, GRI 3-3

Conscientes de que cada decisión de compra tiene el potencial de dinamizar la economía local, generar empleo y fortalecer el tejido productivo del país, nuestra gestión comercial busca además de eficiencia y rentabilidad, impulsar el crecimiento de nuestros proveedores y crear valor sostenible para las comunidades donde operamos.

En este marco, impulsamos una estrategia de compras responsables enfocada en proveedores locales, para fortalecer la economía del país y ofrecer a nuestros clientes productos más frescos, de calidad y a precios competitivos.

Durante 2025, el **93 %** de nuestros proveedores fueron locales, representando igualmente el **93 %** del volumen total de compras.

Este resultado supera el desempeño registrado en 2024, cuando el **92 %** de las adquisiciones se realizaron a proveedores nacionales, reafirmando nuestro compromiso con el fortalecimiento de la

cadena de suministro local.

Este enfoque se refleja especialmente en categorías estratégicas como los productos de marca propia, donde una proporción significativa proviene de proveedores locales, así como en el abastecimiento de frutas y verduras, que prioriza la compra directa a productores agrícolas nacionales.

*Este **modelo** permite optimizar la cadena de suministro, asegurar la frescura de los productos y generar mejores condiciones comerciales para los proveedores.*

Complementamos esta base con proveedores de mayor escala que aseguran la continuidad, estabilidad operativa y capacidad de respuesta a la demanda, garantizando el equilibrio entre desarrollo local y eficiencia operativa.

En productos frescos, promovemos el abastecimiento directo del campo a la tienda,

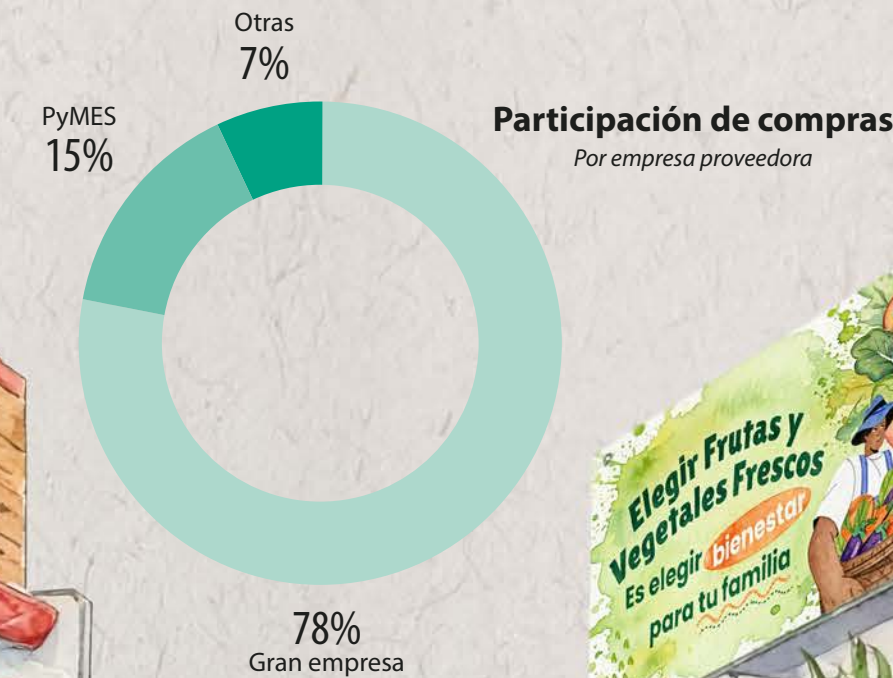
Priorizamos productores y proveedores locales especialmente en marca propia y en frutas y verduras siempre que cumplan nuestros estándares de calidad, precio y normativa.

acortando la cadena de suministro. Esto se traduce en mayor frescura, mejor trazabilidad y mejores condiciones comerciales para el productor.

Trabajamos con contratos que incluyen proyecciones de compra claras, brindando previsibilidad y crecimiento conjunto, mientras acompañamos a pequeños productores en procesos de formalización y fortalecimiento de capacidades para facilitar su integración sostenible a nuestra cadena de valor.

Mantenemos criterios estrictos de calidad, cumplimiento normativo, continuidad de suministro y protección de datos, incluyendo exigencias de ciberseguridad para proveedores tecnológicos. Monitoreamos permanentemente el desempeño, etiquetado y trazabilidad.

Ante cualquier desviación, activamos protocolos de retiro inmediato y planes de acción correctivos junto al proveedor, reforzando nuestros controles y garantizando confianza al cliente.



NUESTRO ÉXITO, CON Y PARA LAS PERSONAS

*El bienestar de nuestros colaboradores y el compromiso con las comunidades
son la fuerza que impulsa nuestro crecimiento como empresa.*



COMPROMISO CON EL TRABAJO DIGNO

GRI 3-3

Gestionamos el empleo bajo una óptica de trabajo decente, cumplimiento normativo y bienestar integral, en concordancia con el **Código de Trabajo** ecuatoriano, nuestro **Reglamento Interno** y el **Código de Ética**.

Este compromiso se sustenta en un marco normativo interno sólido, que regula de forma clara y transparente todo el ciclo de vida del colaborador, desde su vinculación hasta su desvinculación.

Desde este enfoque, nuestra gestión genera impactos positivos a nivel social y económico, al ofrecer empleo formal a miles de personas a nivel nacional, con acceso a prestaciones de ley, beneficios corporativos y oportunidades de desarrollo.

Al mismo tiempo, reconocemos los desafíos propios del sector retail, como la rotación operativa y la necesidad de cubrir vacantes en plazos cortos, especialmente en períodos de crecimiento acelerado.

Damos seguimiento a la efectividad de nuestras acciones mediante indicadores de contratación, rotación y retención, tiempos de cobertura de vacantes, participación en programas de formación y uso de canales de comunicación interna.

La retroalimentación de colaboradores y líderes, recogida a través de distintos espacios de diálogo y canales internos, nos permite ajustar procesos y fortalecer un modelo de empleo de calidad, basado en relaciones laborales estables, condiciones justas y una propuesta de valor integral para nuestros equipos en todo el país.

Contamos con políticas y procedimientos que fortalecen la gestión del talento, como:

- Definición y actualización de perfiles de cargo.
- Evaluación del desempeño por competencias.
- Formación y capacitación continua.
- Gestión responsable de las jornadas laborales.
- Acciones de bienestar, salud y seguridad en el trabajo.
- Mecanismos formales para la atención de quejas y reclamos.



TALENTO QUE IMPULSA NUESTRA EXPANSIÓN

GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 3-3

Como resultado de la ampliación de nuestra cobertura territorial y la apertura de nuevos locales, en 2025 el equipo alcanzó un total de **9736 colaboradores**, frente a los **9069** registrados en 2024.

Este crecimiento de **667 colaboradores** responde a una decisión estratégica orientada a acompañar la expansión del negocio con el talento necesario para sostener altos estándares operativos y una experiencia de servicio cercana y oportuna.

Crecimiento alineado a la expansión del negocio

Durante 2025, registramos **4042** nuevas contrataciones, superando las **2785** del año anterior, en línea con el crecimiento operativo. En paralelo, contabilizamos **3472 salidas**, (**2537** en 2024), reflejando la dinámica propia del sector retail.

Las nuevas contrataciones aumentaron un **45 %**, mientras que la rotación alcanzó el **40,1%**,

manteniéndose dentro de los parámetros del sector y permitiendo sostener una operación ágil y alineada con las necesidades del negocio. Asimismo, el **70 %** de las incorporaciones se distribuyó en distintas localidades del país, fortaleciendo el empleo local. El **18 %** estuvo asociado a la apertura de nuevos locales, acompañando la expansión de la compañía.

Las contrataciones se concentraron principalmente en personas menores de 30 años, que representaron el **98 %** de los ingresos, en línea con la naturaleza operativa del negocio.

Las salidas siguieron una tendencia similar, con el **87 %** correspondiente a este grupo etario, mientras que el segmento entre 30 y 50 años representó el **13 %** y el grupo mayor de 50 años mantuvo una participación marginal.

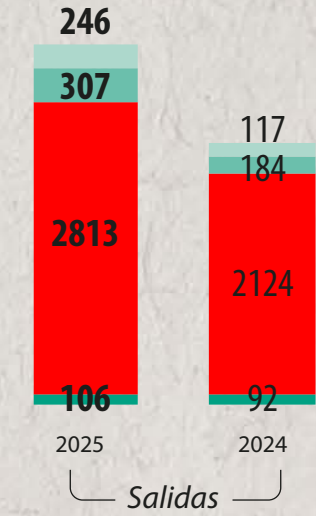
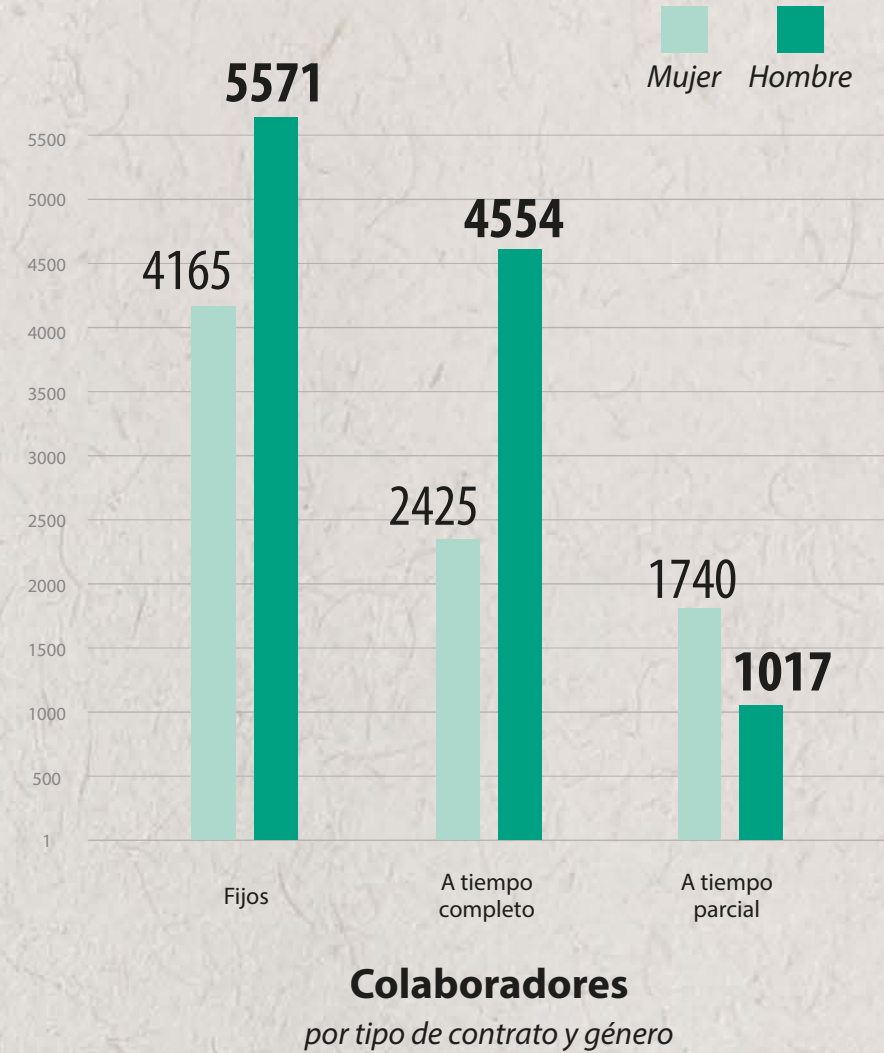
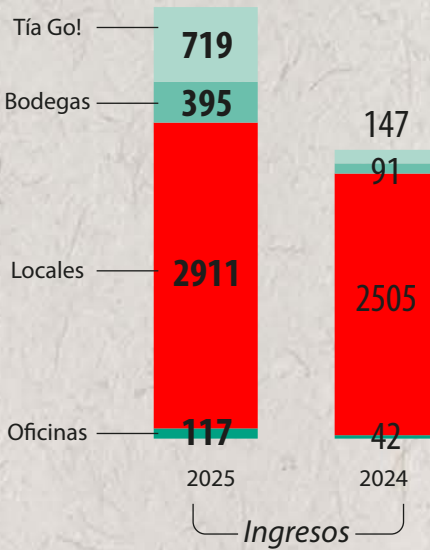
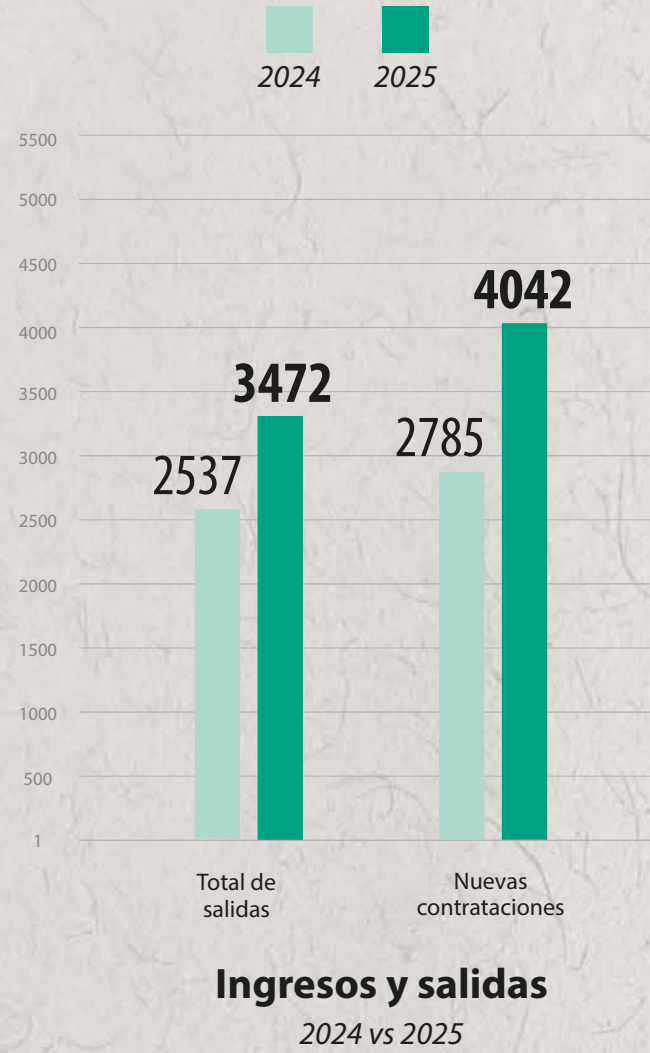
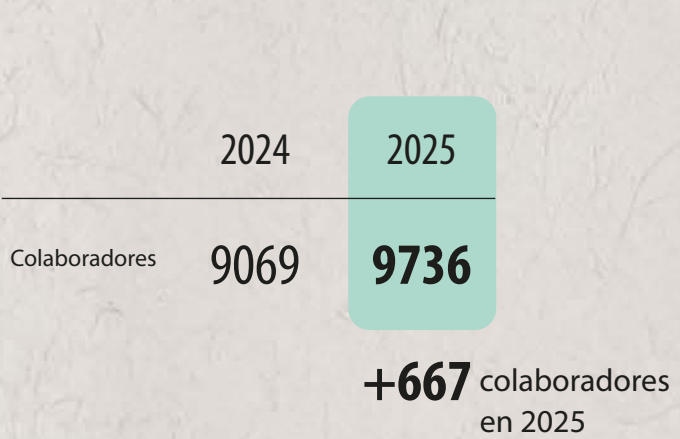
Desde la perspectiva de género, las nuevas contrataciones reflejan una participación diversa, con **2350 hombres** y **1691 mujeres**, manteniendo una representación femenina superior al **40 %** del total de colaboradores, en

línea con estándares internacionales de equilibrio.

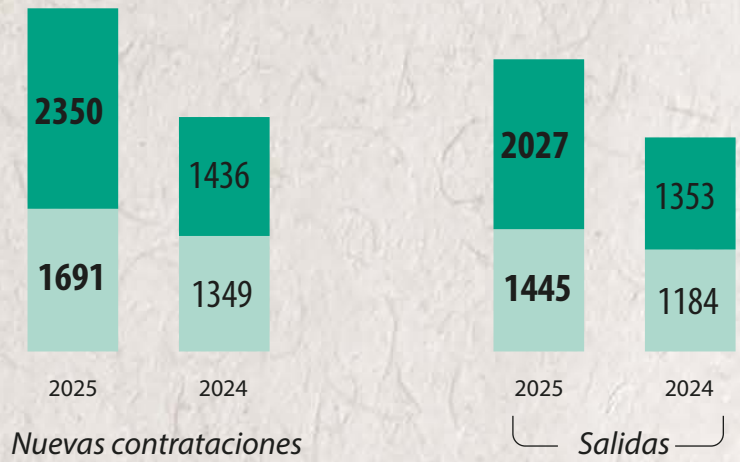
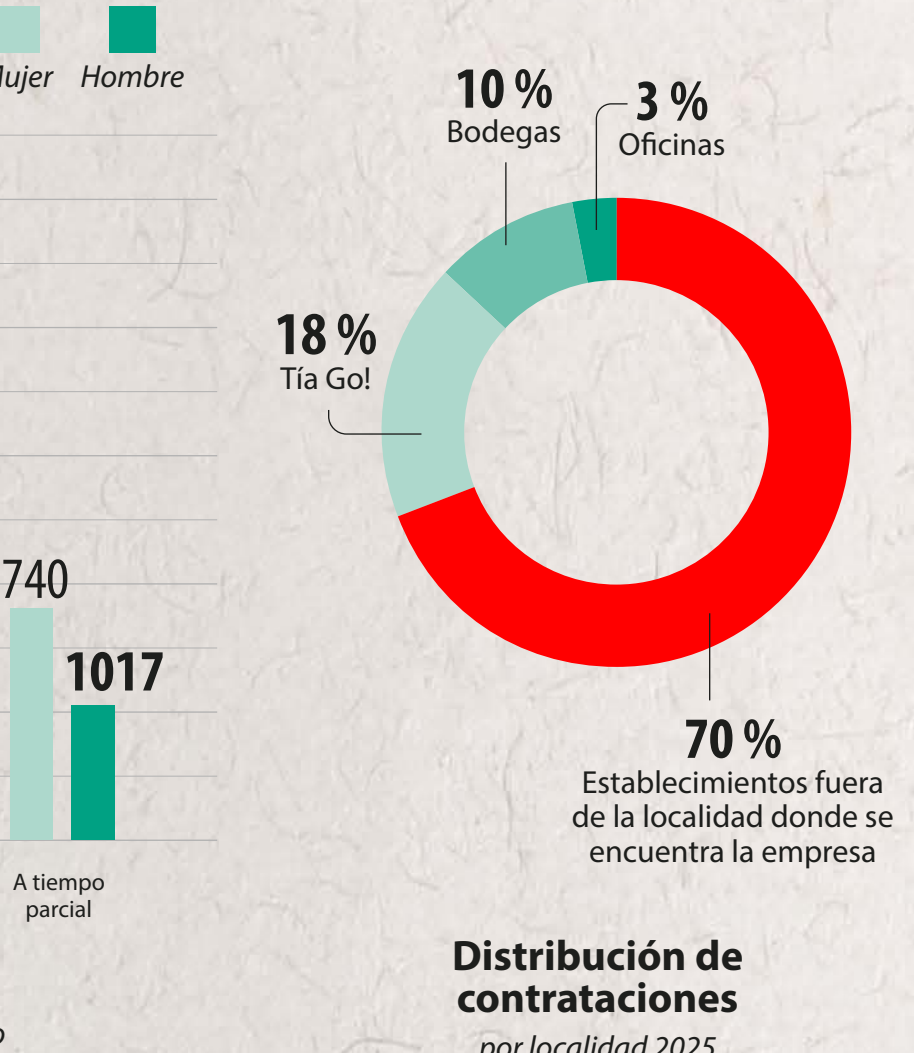
La estructura laboral evidencia un enfoque inclusivo que combina estabilidad y flexibilidad. La mayor parte del equipo se concentra en contratos fijos y a tiempo completo, mientras que la modalidad a tiempo parcial presenta una mayor participación femenina, lo que contribuye a generar oportunidades laborales adaptadas a distintas realidades.

En cuanto a la presencia territorial, el **78 %** del equipo se desempeñó en locales fuera de la ciudad de Guayaquil, reflejando la amplia cobertura geográfica de la organización y su contribución a la generación de empleo a nivel nacional.

Adicionalmente, contamos con personal contratado a través de empresas proveedoras, incluyendo **167 guardias de seguridad**, **39 colaboradores de limpieza** y **21 en servicios de alimentación**, fortaleciendo nuestras operaciones.



Rotación por localidad



Rotación por género



DIVERSIDAD E INCLUSIÓN QUE SE VIVEN

GRI 405-1, GRI 405-2,
GRI 406-1, GRI 3-3

Como empresa con presencia a nivel nacional, convivimos de manera permanente con realidades sociales, culturales y territoriales diversas.

En este contexto, la diversidad y la inclusión forman parte de nuestros valores corporativos y orientan nuestra forma de trabajar, relacionarnos y tomar decisiones en todos los niveles de la organización.

La igualdad de oportunidades y la no discriminación se aplican de manera transversal en nuestros procesos de selección, contratación, desarrollo y promoción.

Para ello, revisamos de forma continua nuestras prácticas de gestión de talento, priorizando procesos transparentes y objetivos, como la publicación abierta de vacantes y la evaluación técnica de los perfiles, reduciendo posibles sesgos y garantizando un acceso equitativo a nuestra empresa.

Promovemos la participación equitativa de mujeres y hombres a través de prácticas justas

de contratación, desarrollo y reconocimiento, basadas en el mérito, el respeto y la igualdad de oportunidades.

Durante el período reportado, nuestro equipo de **Directores** presentó una composición diversa en términos de género, edad y nacionalidad.

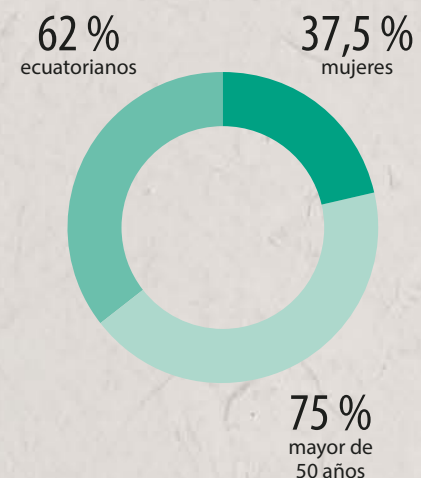
El **37,5 %** de sus integrantes fueron mujeres, reflejando el compromiso con la diversidad en los espacios de liderazgo.

En cuanto a la trayectoria, el **75 %** de los miembros son mayores de 50 años, fortaleciendo nuestra continuidad estratégica.

De manera complementaria, el **62 %** de los integrantes fue de nacionalidad ecuatoriana, aportando un sólido conocimiento del contexto local y del mercado en el que opera la compañía.

Garantizamos que las personas que desempeñan funciones operativas reciben igual remuneración por trabajos de igual valor, independientemente de su género o ubicación geográfica, a partir

Equipo de directores



Construimos una cultura más inclusiva y cercana a los territorios donde estamos presentes con un equipo humano con distintas historias y realidades.

de estructuras salariales estandarizadas a nivel nacional, definidas por el cargo, las responsabilidades y la jornada laboral, en cumplimiento de la normativa vigente.

Asimismo, contribuimos a fortalecer el empleo local y a impulsar el desarrollo económico de las localidades donde operamos.

En relación con la inclusión de personas con discapacidad, mantenemos nuestro compromiso de fortalecer estas prácticas y generar nuevas oportunidades de empleo inclusivo acorde al crecimiento de la organización en los próximos períodos.

Complementamos estas acciones con procesos de sensibilización y capacitación en sesgos inconscientes dirigidos a equipos clave, promoviendo una cultura organizacional basada en el respeto, la equidad y la no discriminación.

Durante el período que abarca este informe, no se registraron casos de discriminación en nuestras operaciones.

Cumplimos el Acuerdo Ministerial No. MDT-2021-220 en el marco de la **Ley Amazónica**, que establece que al menos el **70%** del personal contratado debe ser nacido o residente en las provincias que la conforman.



IMPULSAMOS EL DESARROLLO DE NUESTROS COLABORADORES

GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 3-3

Apostamos por el crecimiento de líderes internos y el fortalecimiento de competencias que impactan de forma directa en el desempeño diario, la productividad y la calidad de nuestra operación.

Fomentamos una cultura de aprendizaje continuo a través de programas de capacitación pensados tanto para perfiles de alto potencial como para responder a necesidades concretas del negocio.

Este enfoque nos permite adaptarnos mejor a los desafíos del entorno y alcanzar resultados sostenibles en el tiempo.

Damos seguimiento a estas iniciativas mediante indicadores como el número de capacitaciones y las horas de formación por colaborador, junto con encuestas de satisfacción que recogen la opinión de quienes participan.

Esta evaluación permanente nos ayuda a mejorar y ajustar nuestras propuestas, asegurando que el aprendizaje se traduzca en equipos más preparados, comprometidos y enfocados en lograr resultados.

A lo largo del período reportado, desde el área de **Capacitación y Desarrollo** diseñamos e implementamos soluciones formativas orientadas a fortalecer las competencias técnicas y de liderazgo de nuestros colaboradores, promoviendo la mejora continua, la calidad del servicio y el desarrollo de talento interno.

Durante el periodo, se registraron un total de **6864 horas** de formación, resultado de la participación de colaboradores en distintos programas de desarrollo.

Con el fin de alinear a nuestros equipos frente a los principales desafíos y prioridades de **Tía** durante 2025 desarrollamos dos espacios

formativos internos concebidos como espacios de aprendizaje colectivo para fortalecer la comunicación interna y el conocimiento de la estrategia del negocio por parte de todos nuestros colaboradores.

► Modalidad virtual

Permitió una participación a nivel nacional y facilitó el acceso equitativo a los contenidos estratégicos a **662 usuarios** al inicio del año.

► Carácter presencial

Con la participación de más de sesenta colaboradores, enfocado en el análisis de resultados y en la innovación como eje clave para transformación del negocio.

Además, capacitamos de forma continua a nuestros equipos para la expansión de tecnologías a nuestras sucursales, a través de un riguroso proceso de transferencia de conocimiento.

Principales iniciativas formativas 2025

Formador de Formadores

Orientado al desarrollo de competencias pedagógicas y metodológicas para enseñar de manera efectiva, crear ambientes de aprendizaje dinámicos, fomentar el intercambio de conocimientos y fortalecer una cultura de aprendizaje continuo en la organización.

Proveedor: Universidad de las Américas **960** horas

Escuela de Frescos

Con enfoque técnico, dirigido a operadores líderes de las secciones de frescos, estructurado en tres módulos enfocados en el manejo adecuado de productos, cadena de suministros y técnicas de atención al cliente y ventas, con el objetivo de brindar una experiencia memorable a los clientes.

Proveedor: Capacitación interna **2520** horas

Escuela de Liderazgo

Enfocado en potenciar líderes que impulsen resultados a través de equipos motivados, comunicación efectiva, adaptabilidad al cambio, toma de decisiones conscientes y desarrollo de talento, con un enfoque humano y estratégico en un entorno omnicanal.

Proveedor: Capacitación interna **3384** horas



BIENESTAR
INTEGRAL
PARA
NUESTRO
EQUIPO

GRI 401-2, GRI 3-3

En **Tía** garantizamos a todos nuestros colaboradores el acceso a los beneficios legales vigentes complementados con beneficios corporativos adicionales, incluido un **Club de Beneficios**, que fortalece nuestra propuesta de valor y reafirma nuestro enfoque en las personas, ofreciendo condiciones de trabajo que acompañan a nuestros colaboradores a lo largo de su trayectoria laboral y personal.

En materia de salud y cuidado, en **Tía** disponemos de sala de lactancia, dispensario médico y servicio de atención psicológica.

Realizamos además la dotación de uniformes y equipos de protección personal para nuestro personal operativo.

Beneficios legales

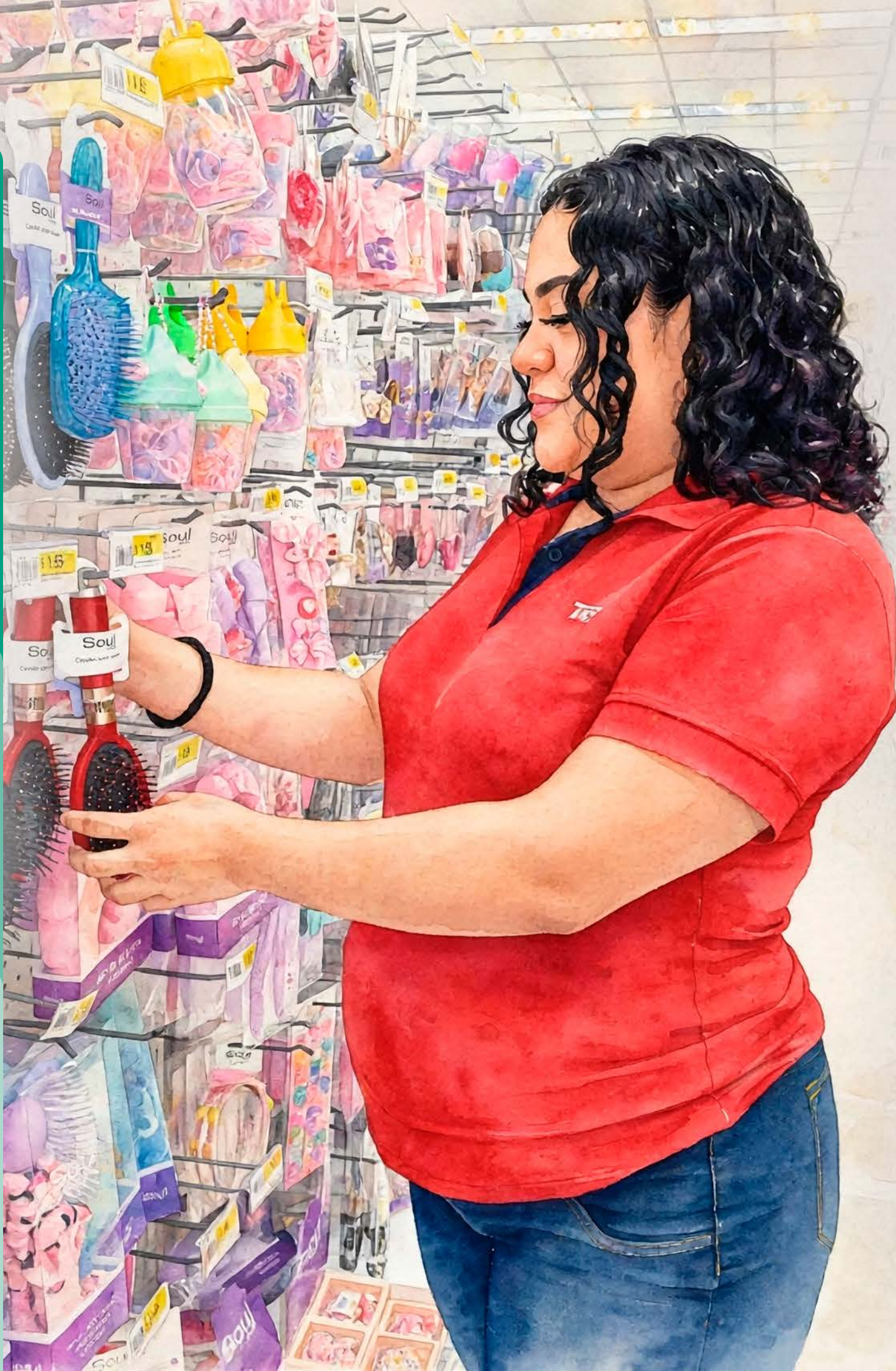
- ▶ Afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-IESS.
- ▶ Pagos oportunos de décimos, fondo de reserva, vacaciones.
- ▶ Reconocimiento por horas extraordinarias y suplementarias, conforme la normativa aplicable.
- ▶ Acceso a licencias y subsidios por maternidad.
- ▶ Licencia por paternidad con remuneración.
- ▶ Utilidades generadas por la empresa.

Beneficios corporativos

- ▶ Tarjetas de descuentos en compras y despensas mensuales en todas las categorías.
- ▶ Descuentos adicionales en establecimientos aliados.
- ▶ Posibilidad de diferimiento de compras.

Club de Beneficios

- ▶ Créditos y descuentos en farmacias aliadas.
- ▶ Acuerdos con empresas y servicios complementarios, como laboratorios, centros médicos, centros de bienestar y gimnasios, que permiten a nuestros colaboradores acceder a descuentos especiales.



IMPULSAMOS EL
EQUILIBRIO ENTRE
VIDA Y TRABAJO

GRI 401-3, GRI 3-3

Implementamos medidas de acompañamiento a la maternidad y paternidad, como la entrega de alimentación para mujeres embarazadas, la reducción de la jornada laboral a seis horas diarias a partir del séptimo mes de embarazo más un beneficio por parto múltiple que incluye la entrega de leche y pañales durante un año, diseñado para fortalecer el equilibrio entre la vida laboral, familiar y personal.

Este compromiso se complementa con políticas y prácticas orientadas a la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, reconociendo las distintas realidades y etapas de vida de quienes forman parte de nuestra empresa.

En este marco, implementamos los permisos parentales, que permiten a las colaboradoras y los colaboradores ejercer sus responsabilidades familiares

sin afectar su continuidad laboral ni sus oportunidades de desarrollo profesional.

Estas acciones contribuyen a generar un entorno de trabajo más equitativo e inclusivo, fortaleciendo el sentido de pertenencia, la permanencia del talento y el desempeño sostenible de nuestros equipos.

Durante 2025, un total de **529** colaboradores (**252** hombres y **277** mujeres) tuvieron derecho al permiso parental, y la totalidad de ellos hizo uso de este beneficio, reflejando una cultura organizacional que fomenta el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Este comportamiento se mantiene consistente respecto a 2024, donde también se evidencia una alta tasa de acogida.

	2024	2025
Tasa de retorno al trabajo	99,8 %	99,6 %
Tasa de retención	82,9 %	86,5 %

En 2025, la tasa de retorno al trabajo se mantuvo en niveles sobresalientes, alcanzando el **99,6 %**, en línea con el **99,8 %** registrado en 2024, lo que evidencia la efectividad de nuestras prácticas de acompañamiento y reintegración.

Por su parte, la retención a 12 meses mostró una evolución positiva, incrementándose de **82,9 %** en 2024 a **86,5 %** en 2025, reflejando el fortalecimiento de nuestras estrategias de fidelización del talento en un entorno como el retail, caracterizado por su dinamismo y rotación.

Adicionalmente, se observa una participación equilibrada entre hombres y mujeres tanto en el acceso como en el retorno y permanencia, lo que refuerza nuestro enfoque en igualdad de oportunidades y corresponsabilidad en el cuidado familiar.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD

GRI 403-1, GRI 3-3

Priorizamos la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores como base para ofrecer un servicio cercano y de calidad a nuestros clientes.

Este compromiso se gestiona a través de un **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)**, implementado conforme a la norma **ISO 45001:2018**, cumpliendo la normativa ecuatoriana y nuestros lineamientos corporativos.

Su alcance es integral, cubriendo a colaboradores, contratistas, proveedores y visitantes, y aplica a todas nuestras operaciones y centros de trabajo, garantizando una protección homogénea en toda la organización.

Abarca la totalidad de nuestras actividades comerciales y administrativas, incluyendo logística, almacenamiento de mercadería seca y refrigerada, operaciones de carga y descarga, mantenimiento, procesamiento y manejo

de productos cárnicos, transporte interno y demás labores operativas, aplicándose en todas nuestras localidades para garantizar una protección homogénea y consistente en todos nuestros centros de trabajo.

- ▶ Centro de Distribución Nacional - CDN: Lomas de Sargentillo, provincia Guayas
- ▶ Centro Regional de Distribución: CRD en Calacalí, provincia de Pichincha
- ▶ Oficina Matriz: Guayaquil
- ▶ Sucursales TIA: Todo el territorio nacional.

Además, contamos con un **Departamento de Bienestar y Medicina Ocupacional** que brinda atención presencial en dispensarios médicos estratégicamente ubicados y telemedicina, garantizando acceso oportuno a la salud incluso en zonas de difícil alcance.

A través del **Programa de Vigilancia de la Salud** impulsamos acciones de higiene, seguridad y medicina preventiva, promoviendo

Promovemos entornos de trabajo seguros y saludables que protegen la integridad física, mental y emocional de nuestro equipo, previenen accidentes y enfermedades ocupacionales y favorecen un desempeño responsable y eficiente.

hábitos de vida saludables y la prevención de riesgos físicos, psicosociales y de salud mental.

Estas acciones incluyen campañas de vacunación, desparasitación y suplementación vitamínica, así como charlas educativas y exámenes médicos pre y post ocupacionales.

Durante 2025, **6472** colaboradores fueron vacunados contra la influenza (**64%**), rubeola y sarampión (**24%**), difteria y tétanos (**8%**), hepatitis B (**3%**) y herpes zoster (**0,4%**)

Nuestro servicio de atención psicológica confidencial, brindado por **3 psicólogos clínicos**, fortalece el bienestar emocional de nuestros colaboradores y contribuye a un clima laboral positivo y saludable.

Durante 2025 se brindaron **2303** atenciones psicológicas, evidenciando el acceso y uso de este servicio como parte de nuestro enfoque de cuidado integral del talento.

Prevención y protección para un entorno laboral seguro

GRI 403-2, GRI 3-3

Gestionamos de forma proactiva la seguridad y la salud de nuestros colaboradores mediante procesos sistemáticos y documentados para identificar peligros y evaluar riesgos laborales, que se aplican de manera periódica y ante cualquier cambio relevante en nuestras operaciones.

La efectividad de estos procesos se refuerza con la participación activa de los colaboradores, inspecciones de seguridad, auditorías internas y revisiones periódicas por la dirección.

En línea con la normativa ecuatoriana y nuestros estándares internos, realizamos evaluaciones periódicas de riesgos psicosociales a todo el personal, abordando aspectos como las condiciones y organización del trabajo, la carga laboral, el liderazgo, el desarrollo de competencias, el equilibrio entre

la vida laboral y personal, así como posibles situaciones de acoso o discriminación.

Los resultados orientan la toma de decisiones y la priorización de acciones preventivas y de mejora.

En 2025, los niveles de riesgo se mantuvieron predominantemente bajos en todas las dimensiones evaluadas, información que fue compartida con las distintas áreas y reforzada mediante charlas informativas a cargo de nuestro equipo de **psicólogos**, fortaleciendo entornos de trabajo seguros, saludables y humanos.

Los resultados de la identificación de peligros y evaluación de riesgos son utilizados para:

- ▶ Actualizar controles y procedimientos para asegurar prácticas de trabajo seguras.
- ▶ Priorizar acciones preventivas, correctivas y de mejora según los riesgos identificados.
- ▶ Definir y revisar objetivos, metas e indicadores del **SG-SST**.
- ▶ Fortalecer la planificación anual de seguridad y salud ocupacional.
- ▶ Evaluar el desempeño del sistema mediante auditorías internas y revisiones por la dirección.



SERVICIOS DE SALUD Y PROGRAMAS DE BIENESTAR

GRI 403-3, GRI 403-6, GRI 3-3

Brendamos servicios de salud ocupacional y desarrollamos programas preventivos orientados a proteger el bienestar físico y mental de nuestro equipo.

Además de la atención médica en los consultorios y telemedicina, hemos implementado programas y acciones enmarcados tanto en los servicios de salud ocupacional brindados por la empresa como en las iniciativas de promoción de la salud y el bienestar de los colaboradores.



Programa de Vigilancia de la Salud

Objetivo: Mantener y mejorar la salud de los colaboradores en su entorno laboral mediante acciones de higiene, seguridad y medicina preventiva.

Acciones: Planificación, ejecución y evaluación de actividades preventivas y de control en salud ocupacional.

Prevención de consumo de tabaco, alcohol y drogas

Objetivo: Prevenir y reducir el consumo de sustancias psicoactivas, promoviendo hábitos de vida saludables.

Acciones: Charlas de prevención, campañas educativas y sensibilización continua.

Prevención de VIH–Sida e ITS

Objetivo: Promover conductas sexuales saludables y seguras para prevenir la transmisión de VIH y otras infecciones de transmisión sexual.

Acciones: Charlas informativas, campañas de sensibilización y educación preventiva.

Programa de Salud Reproductiva

Objetivo: Fortalecer la prevención y promoción de la salud sexual y la planificación familiar.

Acciones: Acciones de orientación, educación y acompañamiento en salud sexual y reproductiva.

Programa de Riesgo Psicosocial

Objetivo: Proteger la salud mental de los colaboradores mediante la identificación y gestión de riesgos psicosociales.

Acciones: Evaluación de riesgos, charlas sobre estrés laboral y acciones preventivas en salud mental.

Campañas de promoción de la salud

Objetivo: Prevenir enfermedades y fortalecer el bienestar general de los colaboradores.

Acciones: Campañas de vacunación, desparasitación y dotación de vitamina C (personal de Fríos de Bodegas).



ESCUCHAMOS A NUESTRO EQUIPO PARA MEJORAR LA SEGURIDAD

GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 3-3

Creemos que cuidar la vida y la salud comienza por escuchar. Por ello, promovemos una cultura de reporte abierto, en la que nuestros colaboradores pueden informar peligros o situaciones de riesgo con la seguridad de que no habrá represalias, respaldados por el compromiso explícito de nuestra alta dirección de proteger a las personas y garantizar que nadie sea sancionado, discriminado o afectado por priorizar su seguridad.

Cuando se identifica una **situación riesgosa**, la actividad se detiene de forma segura, se evalúa el riesgo por personal competente y se definen los controles necesarios antes de retomar las labores, aplicando la jerarquía de controles correspondiente y promoviendo

la participación activa de los trabajadores en la identificación de peligros y la definición de medidas preventivas y correctivas.

Todos los **accidentes e incidentes laborales** se reportan, registran e investigan mediante procedimientos documentados, con personal competente y la participación de supervisores, trabajadores y, cuando corresponde, el comité paritario de **SST**, para identificar causas y fortalecer medidas preventivas.

Este enfoque refuerza la confianza, fortalece la prevención de accidentes y contribuye a la mejora continua de nuestro **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**, poniendo siempre a las personas en el centro de nuestras decisiones.

Los protocolos de prevención y las capacitaciones constantes de nuestro equipo previenen accidentes y enfermedades ocupacionales y favorecen un desempeño responsable y eficiente.

Información	2024	2025
Cantidad y tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0	0
Cantidad y tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	-	-
La cantidad y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables.	68	83
Los principales tipos de lesiones por accidente laboral.	golpes	golpes

Datos recopilados mediante la plataforma de uso interno Orpheus.



ENFOCADOS EN REDUCIR ACCIDENTES LABORALES

GRI 403-9, GRI 3-3

En **Tía**, la seguridad y la salud de nuestros colaboradores es un eje central de la gestión. Por ello, identificamos y gestionamos de manera sistemática los peligros laborales que pueden generar lesiones, con el objetivo de prevenir eventos de mayor impacto y reducir su ocurrencia.

La identificación de estos peligros se realiza mediante la aplicación de una **Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos**, que considera la severidad potencial del daño y la probabilidad de ocurrencia, complementada con la revisión periódica de accidentes e incidentes, y con inspecciones regulares de seguridad en locales, centros de distribución y oficinas administrativas. Este enfoque nos permite identificar condiciones inseguras y oportunidades de mejora de manera oportuna.

Con una plantilla superior a **9000 colaboradores** y **13 189 733 horas** trabajadas durante el período reportado no se registraron fallecimientos ni accidentes laborales con grandes consecuencias. Se reportaron **83 accidentes** de trabajo, principalmente asociados a caídas al mismo y a

distinto nivel, golpes y atrapamiento.

Además, consideramos dentro de nuestra gestión de seguridad y salud aquellos riesgos del entorno (riesgos de tránsito, violencia externa) que han significado lesiones con impacto en la continuidad laboral de nuestros colaboradores.

En el caso de los trabajadores que brindan servicio a la empresa sin ser empleados directos, no hemos registrado fallecimientos ni accidentes.

Consideramos cada accidente como una oportunidad para reforzar nuestros mecanismos de control y reducir la ocurrencia de eventos futuros.

Para el efecto, aplicamos la jerarquía de controles como principio orientador de la gestión preventiva, priorizando la eliminación o sustitución de peligros en su origen, seguida de la implementación de controles de ingeniería.

De manera complementaria, se aplican controles administrativos (procedimientos, capacitación y comunicación interna) y el uso de equipos de protección personal como última línea de control.

CRECIENDO JUNTO A LA COMUNIDAD

GRI 413-1, GRI 413-2, GRI 3-3

En **Tía**, nuestra presencia en cada localidad trasciende la actividad comercial para convertirnos en vecinos activos y motores de desarrollo humano. Nuestra gestión se fundamenta en el respeto integral al entorno y la generación de oportunidades económicas, operando bajo un modelo de sostenibilidad que garantiza la armonía entre el negocio y el bienestar de las **108 localidades** que nos acogen a nivel nacional, que se traduce en la ausencia de quejas o reclamos comunitarios recibidos formalmente durante el período reportado.

Para asegurar una escucha activa, **Tía** canaliza las inquietudes y necesidades de la comunidad a través de sus áreas de **Relaciones Públicas y Responsabilidad Social Corporativa**. Estos procesos de consulta y atención de reclamaciones nos permiten fortalecer la confianza vecinal y responder de forma oportuna a los requerimientos del entorno.

Esta vinculación se traduce en impactos positivos tangibles, como la estabilización de precios mediante un valor único nacional que garantiza equidad en el acceso al consumo, además del impulso a la inclusión financiera a través de nuestro crédito directo.

Estrategia de relacionamiento comunitario

En **Tía**, la gestión del entorno social se fundamenta en una política de puertas abiertas y colaboración permanente con los actores clave de cada localidad.

Mantenemos una relación directa y proactiva con los **Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD)**, instituciones religiosas, centros educativos y comités de vecinos, asegurando una comunicación fluida que nos permite identificar y atender las necesidades locales desde la planificación de un nuevo proyecto hasta su consolidación operativa.

Durante la fase de construcción de nuestros locales, dinamizamos la economía local mediante la generación de empleo indirecto y la contratación de servicios de la localidad.

Una vez iniciada la operación, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo territorial al garantizar que, en promedio, el **80 %** del personal contratado pertenezca a la zona de influencia directa.

Este enfoque fortalece la economía de las familias cercanas y consolida nuestro sentido de pertenencia y arraigo en cada una de las 108 ciudades donde estamos presentes.

Nuestros programas de sostenibilidad se encuentran organizados en seis ejes estratégicos, que permiten estructurar y orientar las acciones que desarrollamos en beneficio de nuestros colaboradores, clientes, comunidades, el medio ambiente y el fortalecimiento de una gestión responsable.

Cultura y Bienestar Laboral



Tía Desde el Corazón
Bienestar y apoyo integral para colaboradores y sus familias.

Inclusión y Equidad Social



Tía Contigo
Beneficios y descuentos que apoyan la economía de grupos prioritarios.



Tiendas Inclusivas
Espacios accesibles e inclusivos para todos.



Tía Vital
Reconocimiento, acompañamiento y bienestar para adultos mayores.



FuturTía
Impulsamos la educación, el arte y el desarrollo de talentos.

Desarrollo Humano y Bienestar



Tía Te Cuida
Promovemos la salud preventiva y el bienestar comunitario.



DeporTía
El deporte como motor de inclusión, valores y desarrollo social.

Solidaridad y Compromiso Corporativo



Sobrinos
Voluntariado corporativo para generar impacto positivo en la comunidad.



Tía Responde
Apoyo inmediato ante emergencias y necesidades sociales.



Tía Huellitas
Programa de bienestar animal con donación de alimento, adopciones, esterilización y apoyo a fundaciones.

Sostenibilidad y Medio Ambiente



Desperdicio Cero
Reducimos desperdicios y promovemos la economía circular.



Lo verde empieza desde casa
Promueve la adopción de hábitos sostenibles desde el entorno personal e institucional.

Transparencia, Innovación y Vinculación Comunitaria



Frescura e Innovación
Abrimos nuestras puertas para compartir nuestros estándares de calidad.

Prevención y Mitigación de Impactos Operativos

Para garantizar una convivencia armoniosa, implementamos protocolos técnicos rigurosos en todas las etapas de nuestra actividad; en la fase constructiva, las medidas de mitigación se enfocan en el control de ruido, polvo y gestión de escombros para minimizar las molestias a los vecinos. Durante la operación diaria, contamos con sistemas de gestión que previenen impactos negativos reales o potenciales en las localidades donde operamos. La eficacia de estas medidas se monitorea a través de herramientas de escucha como encuestas de percepción ciudadana, cuyos resultados nos permiten ajustar nuestros procedimientos operativos e incorporar lecciones aprendidas para mejorar continuamente la relación con nuestros grupos de interés.

Durante el 2025, nuestra estrategia de vinculación se centró en transformar la cercanía física de nuestras tiendas en un impacto humano profundo, trabajando de la mano con aliados estratégicos para mejorar la calidad de vida de las familias ecuatorianas.



Gestión Social y Desafíos hacia el 2026

La gestión durante 2025 se caracterizó por una participación activa en programas de voluntariado corporativo y acciones de apoyo en momentos difíciles, reafirmando nuestro compromiso de estar cerca de las comunidades cuando más lo necesitan.

Estas iniciativas nos han permitido acompañar a numerosas familias y movilizar recursos esenciales, demostrando que la presencia de **Tía** aporta al fortalecimiento de la resiliencia local.

En este contexto, frente a situaciones de

emergencia que afectaron a las provincias de Esmeraldas y Los Ríos, desplegamos acciones de apoyo inmediato en territorio, priorizando la atención de necesidades básicas de las familias afectadas.

Entre ellas, se incluyó la entrega de kits de alimentos, botellones de agua y sillas de ruedas, como parte de intervenciones realizadas en comunidades afectadas.

Desde el inicio de estos eventos, actuamos de manera cercana y solidaria, acompañando a las comunidades en momentos críticos y

comprometidos con su bienestar.

Hacia el 2026, nuestro desafío se centra en un crecimiento sostenido que fortalezca nuestra filosofía corporativa de estar siempre cerca de las familias ecuatorianas.

Nos proyectamos a profundizar el desarrollo sostenible local mediante la apertura de locales cómodos que ofrezcan productos de alta calidad y precios accesibles, y además que funcionen como generadores de empleo y bienestar económico para toda la región, consolidando así nuestro liderazgo como una empresa que crece junto a su gente.

PRINCIPALES ACTIVIDADES COMUNITARIAS 2025

200 colaboradores aportaron con más de 1000 horas de voluntariado para fortalecer el bienestar de las comunidades.

Sobrinos Tía: Un año transformando vidas con el corazón

En **Tía**, el éxito se mide por la huella que dejamos en las personas. El 29 de noviembre de 2025 fue una fecha histórica para nosotros: celebramos con orgullo nuestro **65º aniversario** y, al mismo tiempo, el primer año de **Sobrinos**, nuestro programa insignia de voluntariado corporativo continuo.

Lo que nació como un sueño de cercanía se ha convertido en un movimiento de solidaridad imparable.

Sobrinos encarna la esencia más pura de nuestra cultura organizacional, demostrando que cuando la **empaTÍA** se convierte en acción, el impacto es verdaderamente transformador.

En solo 12 meses de gestión, hemos consolidado resultados que nos llenan de satisfacción y nos motivan a ir por más:

- Una red humana en crecimiento: Con más de **200 voluntarios activos**, colaboradores de diversas áreas de

TÍA, alcanzamos más de **1000 horas de voluntariado**, reflejando el compromiso de nuestro equipo, que aporta su tiempo y talento en favor de una causa común.

► Esperanza para nuestros pequeños guerreros: Hemos tenido el honor de acompañar a más de **600 niños en SOLCA**, llevando no solo recursos, sino momentos de alegría, optimismo y compañía que son vitales en sus procesos de recuperación.

► Presencia constante: A diferencia de acciones aisladas, Sobrinos se mantiene activo durante todo el año, asegurando que nuestro apoyo emocional sea un pilar sostenible para quienes más lo necesitan.

Este primer año es solo el comienzo. El **Efecto Sobrinos** es la prueba fehaciente de que el corazón de TÍA late con fuerza en cada rincón donde hay una necesidad.

Agradecemos profundamente a cada uno de

nuestros voluntarios; su dedicación es la que convierte nuestra visión de responsabilidad social en una realidad tangible que cambia vidas.

► Inauguraciones: **Una Fiesta para la Comunidad Para nosotros**, abrir un local es una oportunidad para celebrar con nuestros nuevos vecinos.

Cada apertura es una festividad vibrante que trasciende lo comercial:

► Compromiso Social desde el día 1: En cada evento, realizamos la entrega de sillas de ruedas y tarjetas de regalo a familias vulnerables de la zona, reafirmando que llegamos para sumar.

► Cultura y Participación: Involucramos a escuelas y fundaciones locales en actividades culturales.

Además, integramos el talento infantil mediante el concurso **Dibujando con Alegría**, donde las obras ganadoras se transforman en murales permanentes que llenan de identidad nuestras fachadas.



Dibujando con Alegría: El Arte de Crecer Juntos

En **Tía**, estamos convencidos de que la imaginación de los niños es el motor que llena de color el futuro de nuestros barrios. Por eso, impulsamos con orgullo el concurso **Dibujando con Alegría**, una iniciativa que en los últimos meses se ha convertido en el corazón de nuestra estrategia de proximidad.

A través de estas actividades fomentamos la creatividad y a la vez consolidamos redes sólidas con instituciones educativas y organizaciones sociales para celebrar el talento de los más pequeños.

Nuestros locales se transforman en verdaderos lienzos de esperanza. En cada edición, invitamos a los niños a plasmar sus sueños en una ilustración libre, brindándoles un espacio donde su expresión no tiene límites.

El impacto de este proyecto trasciende la premiación, las creaciones se exhiben con orgullo en nuestros locales, creando una galería comunitaria que refleja la vitalidad y la felicidad de nuestro entorno.

Dibujando con Alegría es, en esencia, nuestra forma de decirles a nuestros vecinos que en **Tía** valoramos sus sueños y cultivamos juntos el bienestar de las nuevas generaciones.

En Posorja, el arte se convirtió en nuestra herramienta de inclusión mediante el **Mural de Manitos Pintadas** junto a la **Escuela Manuel María Sánchez**, dejando una huella de color y pertenencia en la comunidad.

Para nosotros, cada trazo cuenta, y por ello premiamos ese esfuerzo con herramientas que potencian su desarrollo tecnológico y recreativo:

► **Premios que inspiran:** Entregamos dispositivos como Nintendo Switch, tablets y laptops a los tres ganadores de cada zona.

► **Apoyo a la economía familiar:** Acompañamos cada premio con tarjetas de regalo de \$50 para sus padres, reforzando nuestro compromiso con el hogar.

► **Reconocimiento al talento:** Otorgamos cinco menciones honoríficas adicionales con obsequios especiales para destacar las obras más vibrantes.

Maestra:

“Esta iniciativa inspira a los estudiantes a crecer, aprender y sentirse valorados, en un entorno de respeto y dignidad.”

Niño (primer lugar):

“Me encantó pintar con mis compañeros y poner mi manito en el mural. Lo hice con mucho amor y fui muy feliz.”

Madre de familia:

“Me emociona ver cómo une a la comunidad y crea espacios que dejan huella en nuestros niños.”



ALIANZAS PARA DEVOLVER LA ESPERANZA

Movilizando Sonrisas

En **Tía**, creemos en el poder transformador de las alianzas que devuelven la esperanza. Por ello, mantenemos un vínculo sólido con la **Fundación Rostros Felices**, que se dedica a brindar cirugías reconstructivas gratuitas a niños y familias de escasos recursos, enfocándose en la corrección de malformaciones como labio leporino y paladar hendido.

Como parte de este compromiso institucional, **Tía** realiza una donación recurrente cada tres años, asegurando la sostenibilidad de estas intervenciones que cambian vidas.

Durante 2025, se evaluó a un total de **308 pacientes** en jornadas médicas realizadas en los meses de junio y noviembre.

Como resultado de estas evaluaciones, se llevaron a cabo intervenciones quirúrgicas en **29 pacientes**, mediante dos jornadas desarrolladas en julio y noviembre, en las que se realizaron **34 cirugías reconstructivas**. Estas acciones reflejan la continuidad y consolidación del programa, permitiendo ampliar el acceso a atención especializada y mejorar la calidad de vida de los pacientes y sus familias.

Además, fortalecimos este apoyo mediante la gestión logística del brando integral de la **furgoneta de la Fundación**.

Esta acción técnica, permite que la unidad sea plenamente identificada durante sus recorridos y brigadas médicas a nivel nacional, facilitando los traslados necesarios para que el equipo médico preste sus servicios con seguridad y visibilidad en las zonas más vulnerables del país.

Colaboración con el Club Rotario Guayaquil Moderno

Gracias al trabajo de nuestros voluntarios y nuestra presencia territorial bajo el formato **Tía^{go!}**, logramos brindar atención médica gratuita en medicina general y pediatría a más de **420 pacientes** en sectores clave de la ciudad de Guayaquil.

El trabajo articulado de nuestros voluntarios facilitó la logística requerida para la entrega de medicamentos en un entorno de orden y calidez para los vecinos en situación de vulnerabilidad.

Fundación Todititas

La lucha contra la inseguridad alimentaria es una prioridad para **Tía**, por lo que gracias a nuestra eficiente gestión logramos rescatar alimentos excedentes que sirvieron para brindar **12 000 platos nutritivos** en comedores de zonas críticas como El Fortín, Monte Sinaí y Flor de Bastión, extendiendo este beneficio a provincias como Esmeraldas y Chimborazo.



Programa Tiendas Inclusivas Experiencia de compra accesible

En **Tía** promovemos una experiencia de compra digna, cómoda y sin barreras para todos, trabajando por espacios más inclusivos donde cada persona y su familia se sientan bienvenidas en nuestras sucursales. En 2025, consolidamos esta apuesta de la mano de nuestra alianza con la **Fundación Sendero Azul**, con quienes desarrollamos **Hora Silenciosa**, un programa vigente desde 2022 que adapta el ambiente de nuestras tiendas para ofrecer una experiencia más amigable y predecible para personas con **sensibilidad sensorial**.

Entre las principales medidas que forman parte de esta iniciativa se encuentran:

- Menor volumen de radio interna, para reducir estímulos auditivos.
- Menor intensidad de iluminación, para favorecer un entorno más amigable.
- Disminución de ruidos operativos, para brindar una experiencia más tranquila.

Actualmente, **Hora Silenciosa** se aplica a nivel nacional, de lunes a domingo entre las 13h00 y las 14h00, como una práctica sostenida dentro de nuestra operación y una muestra concreta de nuestra apuesta por la inclusión en el sector retail ecuatoriano.

Hospital Roberto Gilbert

Durante el **Mes del Niño**, celebramos junto a **725** pequeños de diversas fundaciones, mientras que en el **Hospital Roberto Gilbert** impulsamos la iniciativa **Sonrisas con Cola**, donde la terapia asistida con perros brindó un respiro de optimismo a las madres de familia.

Siempre Listos para Ayudar

La verdadera fuerza de nuestra red logística se demuestra en los momentos de crisis. Ante el sismo que afectó a la provincia de Esmeraldas, nuestra reacción fue inmediata y profundamente humana. Activamos nuestros protocolos de emergencia para aliviar la urgencia de cientos de familias y logramos:

- **3200** personas alcanzadas con **800 kits** productos de primera necesidad.
- **9000 artículos** de higiene y agua potable, elementos vitales para la salud y la dignidad.

Esta acción reafirmó nuestro compromiso de ser el vecino que nunca falla, el que extiende la mano con agilidad y calidez cuando el país más lo necesita.

Puertas Abiertas: Innovación y Frescura desde el Corazón de TÍA

Creemos que la transparencia es la base de la confianza. Por ello, en 2025 decidimos abrir las puertas de nuestro **Centro de Distribución** a clientes, vecinos y medios de comunicación.

Bajo el concepto **Innovación y Frescura**, compartimos más que procesos; compartimos nuestra pasión. A través de recorridos guiados y jornadas de degustación, nuestros invitados pudieron ser testigos de:

- **Excelencia Logística:** El viaje tecnológico que realiza un producto para llegar fresco a la percha.

- **Compromiso de nuestra gente:** La dedicación de los colaboradores que trabajan día y noche para asegurar que la mejor calidad llegue a cada mesa ecuatoriana.

Estas jornadas no solo visibilizaron nuestra infraestructura, sino que fortalecieron el vínculo emocional con quienes nos eligen cada día, demostrando que en **Tía**, la calidad nace de un trabajo honesto y transparente.

Bienestar Animal

Nuestra visión de una sociedad más empática se extendió también al bienestar animal.

Al reconocer que las mascotas son parte fundamental de las familias, fortalecimos nuestra alianza con **ProAnimal** mediante la entrega de **1440 kg** de alimento que apoyó la sostenibilidad de los refugios y promovió el cuidado de **800 mascotas** de fauna urbana.



ChocolaTÍA Navideña: Sembrando Alegría en cada Rincón del Ecuador

La Navidad en **Tía** es sinónimo de unión y generosidad. Cada año, nuestra tradicional **ChocolaTÍA Navideña** se convierte en el puente que nos permite llegar al corazón de miles de familias, reafirmando nuestro compromiso de ser el vecino que comparte y celebra junto a su comunidad.

Esta iniciativa no es solo una entrega de productos; es una movilización nacional de voluntariado y cariño que busca transformar la temporada navideña en una experiencia inolvidable para la niñez ecuatoriana.

En nuestra edición 2025, aportamos **5200 horas de voluntariado**, logrando hitos significativos que demuestran el poder de la colaboración estratégica:

► **Alcance Nacional:** Beneficiamos a más de **73 000 niños** en todas las regiones del país, asegurando que la magia de la Navidad llegue incluso a las zonas más alejadas.

► **Red de Aliados:** Este logro fue posible gracias a la articulación perfecta entre nuestros colaboradores, voluntarios, educadores fiscales y aliados estratégicos, quienes se sumaron con entusiasmo a esta jornada de servicio.

► **Experiencias de valor:** más allá de las donaciones, la **ChocolaTÍA** generó espacios de cohesión social y comprensión mutua. Cada evento fue una oportunidad para fortalecer los lazos comunitarios, promoviendo un entorno de paz y optimismo alineado con el enfoque social de **Tía**.

Para nosotros, ver la sonrisa de un niño al recibir su **ChocolaTÍA** es la mayor validación de nuestra labor. Es un recordatorio de que nuestra razón de ser va mucho más allá del comercio: estamos aquí para nutrir los sueños de las futuras generaciones y construir, juntos, un Ecuador más solidario.

Date el Gusto: Sabor y diversión en cada compra

El rincón **Date el Gusto** se ha consolidado como el espacio favorito de nuestros clientes para una pausa deliciosa. Actualmente presente en **204 locales**, este servicio se diferencia por trabajar de la mano con proveedores locales de excelencia como Chivería, Embutidos La Vienes, Española y Polaca, garantizando frescura y sabor en productos como hot dogs, pollo asado, panadería y pasteles.

Para celebrar junto a nuestra comunidad, realizamos en **Tía** Milagro Pradera el **Desafío Date el Gusto**. Este evento, exclusivo para socios **Club MÁS**, premió la destreza de nuestros clientes en diversas categorías de edad para hombres y mujeres:

► **Dinámica:** Los participantes compitieron por consumir la mayor cantidad de hot dogs en un tiempo límite de 7 a 10 minutos.

► **Premiación:** Los 5 ganadores recibieron **USD 200** en tarjetas de regalo y kits de productos de marcas participantes.

► **Ambiente Familiar:** La jornada incluyó juegos gigantes como Jenga y Tres en Raya, kits para todos los participantes y souvenirs, fortaleciendo el vínculo emocional con los vecinos de Milagro.



TECNOLOGÍA AL SERVICIO DEL PLANETA



La tecnología y la eficiencia operativa son la base para reducir nuestro impacto ambiental y avanzar hacia una gestión más sostenible.

INTEGRAMOS TECNOLOGÍA, EFICIENCIA Y GESTIÓN RESPONSABLE

De los recursos para optimizar nuestras operaciones y reducir su impacto ambiental a través de sistemas inteligentes, automatización y modelos logísticos más eficientes, buscamos disminuir el consumo de energía, optimizar materiales y reducir emisiones, avanzando hacia una operación más ágil, resiliente y sostenible.

Creemos que cada recurso cuenta. Desde la energía y el agua que utilizamos hasta los residuos que gestionamos, todo forma parte de un compromiso permanente de operar con eficiencia y respeto por el entorno.

Este enfoque se sustenta en nuestro **Sistema de Gestión Ambiental y Social**, que orienta la prevención de impactos, el cumplimiento normativo

y la mejora continua.

A través de **270 Planes de Manejo Ambiental**, cada uno adecuado para cada plaza y local, establecemos acciones para prevenir, medir y mitigar los efectos de nuestras operaciones, alineando el desempeño ambiental con el crecimiento del negocio.

La gestión ambiental involucra a toda la organización -locales, logística y colaboradores- mediante el seguimiento de indicadores, inspecciones y auditorías que fortalecen una cultura de responsabilidad y mejora permanente.

Respaldados por políticas y lineamientos claros, avanzamos con coherencia y transparencia hacia un modelo operativo cada vez más eficiente y sostenible.

Con cada nuevo local y cada centro de distribución, asumimos el desafío de hacerlo mejor. Porque sabemos que detrás de cada punto de venta hay comunidades, familias y entornos naturales que confían en que actuemos con responsabilidad.



GESTIÓN TECNOLÓGICA PARA LA EFICIENCIA OPERATIVA

En nuestra operación, la tecnología es un elemento esencial para hacer más con menos: menos consumo de recursos, menos desperdicio y más eficiencia en cada proceso.

Por ello, desarrollamos e implementamos soluciones digitales diseñadas para optimizar el uso de los recursos en los locales, mejorar el desempeño de los procesos operativos y reducir la demanda energética.

Aplicaciones más flexibles e intuitivas, plataformas más eficientes y sistemas que permiten que los equipos funcionen con mayor autonomía y rendimiento, contribuyendo a la trazabilidad, eficiencia, control y productividad.

Este enfoque se complementa con una infraestructura tecnológica basada en arquitecturas **Cloud Native** y modelos de computación bajo demanda.

Al activar los recursos únicamente cuando son necesarios, evitamos infraestructuras sobredimensionadas, optimizamos el consumo energético en centros de datos y reducimos la huella ambiental asociada a nuestra operación digital.

Además, al operar sobre plataformas cloud con compromisos de sostenibilidad, fortalecemos indirectamente el uso de tecnologías energéticamente eficientes y, en muchos casos, alimentadas por fuentes renovables.

La digitalización también transforma la forma en que interactuamos con clientes y colaboradores.

La sustitución de procesos físicos por soluciones digitales reduce el uso de papel, minimiza insumos impresos y evita desplazamientos innecesarios.

Asimismo, la integración de nuestros servicios

Promovemos entornos de trabajo seguros y saludables que protegen la integridad física, mental y emocional de nuestro equipo, previenen accidentes y enfermedades ocupacionales y favorecen un desempeño responsable y eficiente.

en entornos digitales amplía el acceso a nuestros productos, facilita las compras desde dispositivos móviles y optimiza la logística asociada, contribuyendo a una operación más eficiente y con menor impacto ambiental.

Este modelo tecnológico se sostiene sobre una cultura organizacional orientada a la innovación, aprendizaje continuo y la mejora permanente.

Los conocimientos adquiridos en cada implementación se documentan, sistematizan y transfieren progresivamente a nuevas sucursales mediante el desarrollo de procesos y programas de formación coordinados entre las áreas de tecnología, operaciones y talento humano.

Así garantizamos una adopción homogénea de las soluciones, fortalecemos las capacidades de los equipos y aceleramos la generación de eficiencias operativas en toda la organización.

Paralelamente, mantenemos altos estándares de seguridad y control en la gestión de la información, asegurando que el uso de datos sea responsable, ético y alineado con la normativa vigente. Este compromiso protege la integridad de nuestros sistemas y refuerza la confianza de los clientes en nuestros entornos digitales.

Mirando hacia adelante, continuamos fortaleciendo nuestras capacidades tecnológicas mediante arquitecturas escalables y energéticamente eficientes, el uso de analítica avanzada e inteligencia artificial para optimizar procesos, la formación permanente de nuestros equipos y el desarrollo de alianzas con proveedores comprometidos con la sostenibilidad.

Asimismo, avanzamos en la incorporación de **indicadores ESG** y métricas digitales que nos permitan medir con mayor precisión nuestro impacto y seguir mejorando.



GESTIÓN INTELIGENTE DE INVENTARIOS

Durante 2025 logramos un ahorro histórico de USD 1,2 millones gracias a la implementación de mejoras en la gestión de inventarios, el control de mermas y la optimización de nuestras bodegas.

Consideramos la gestión eficiente del inventario como un componente clave para asegurar la disponibilidad de productos, reducir desperdicios y optimizar procesos operativos en cada eslabón de nuestra cadena.

Para lograrlo, hemos implementado un ecosistema de sistemas tecnológicos integrados que nos permiten monitorear, controlar y planificar de forma precisa los niveles de stock en tiempo real, garantizando que el producto correcto llegue a las familias ecuatorianas en el momento oportuno.

Estructura Tecnológica para el Control de Stock

Nuestra operación se apoya en soluciones de clase mundial robustas que conectan la logística con el punto de venta:

► **Sistemas Logísticos y de Almacén:** Utilizamos el *Warehouse Management System (WMS)* en nuestros

centros logísticos para una administración precisa del flujo de mercancía.

► **Gestión en Punto de Venta:** Contamos con el *Store Inventory Management (SIM)* y *Sistemas de Punto de Venta (POS)* integrados, que proporcionan visibilidad del inventario en tiempo real.

► **Planificación y Reabastecimiento:** Aplicamos herramientas de previsión y análisis (*Demand Forecasting*) junto con el sistema *RAG (Reposición, Abastecimiento y Gestión)* y el *Sistema de Gestión de Retail (SGR)*, optimizando la toma de decisiones basada en datos.

Sostenibilidad a través de la Reducción de Mermas

La implementación de estos sistemas constituye

una de nuestras herramientas más potentes para combatir el desperdicio alimentario y las mermas.

Al contar con información precisa sobre ventas y niveles de stock, ajustamos el abastecimiento a la demanda real, evitando tanto el sobrestock como los quiebres de inventario.

Gracias a la visibilidad total de la cadena, optimizamos la rotación de productos bajo los métodos *FIFO/FEFO (First In - First Out / First Expired - First Out)*, lo que nos permite anticipar riesgos de vencimiento y activar acciones correctivas inmediatas, como promociones estratégicas o redistribución inteligente de productos.

En conjunto, esta infraestructura tecnológica facilita una gestión más rentable y sostenible, disminuyendo significativamente las pérdidas de alimentos y reforzando nuestro compromiso con el consumo responsable y la seguridad alimentaria en el país.

Optimización Estratégica y Compromiso con el Cero Desperdicio

La frescura de nuestros productos y la eficiencia operativa son prioridades que gestionamos con rigor técnico y visión sostenible.

Durante el 2025, hemos perfeccionado nuestros mecanismos de control para asegurar que cada artículo en percha cumpla con los más altos estándares de calidad, minimizando el impacto ambiental derivado del desperdicio.

Inteligencia de Datos para la Frescura

La gestión de productos perecederos se apoya en sistemas avanzados de previsión de demanda, lo que nos permite ajustar los pedidos con precisión quirúrgica. Al monitorear periódicamente la rotación de inventario por categoría, logramos un equilibrio óptimo entre el abastecimiento y la demanda real, garantizando que nuestros clientes siempre encuentren

productos frescos y reduciendo proactivamente los niveles de sobre stock.

Durante el último año, hemos implementado una serie de innovaciones operativas que fortalecen nuestra eficiencia y sostenibilidad:

► **Precisión en el Reabastecimiento:** Optimizamos nuestros modelos de previsión para reducir excedentes, especialmente en secciones críticas como carnes, lácteos, frutas y verduras.

► **Excelencia en Trastienda:** Rediseñamos la organización logística dentro de nuestros locales, mejorando el control visual y el orden de los productos, lo que facilita una rotación impecable.

► **Alertas Tempranas y Rotación FIFO:** Reforzamos el

control de fechas de caducidad mediante alertas automáticas en nuestros sistemas, asegurando la aplicación estricta del método *FIFO* para priorizar la salida de productos según su vigencia.

► **Tecnología en el Control:** Implementamos nuevos métodos de conteo de inventario asistidos por tecnología, reduciendo la carga operativa y eliminando el margen de error humano en la toma de datos.

Nuestra política de gestión de excedentes prioriza siempre el consumo humano y el valor del alimento. Ante productos próximos a su fecha de caducidad, pero que mantienen intacta su inocuidad y calidad, activamos acciones comerciales preventivas.

Estas incluyen promociones focalizadas y ajustes de precio estratégicos que incentivan la compra y evitan que el alimento sea descartado.

En situaciones donde el producto no cumple con los criterios para la venta o donación, **Tía** asegura una disposición final responsable a través de nuestras políticas de manejo de residuos, cerrando el ciclo de gestión con transparencia y compromiso ambiental.

Gracias a este enfoque, transformamos los desafíos logísticos en oportunidades de ahorro para nuestros clientes y bienestar para el planeta.

El compromiso de **Tía** con la excelencia operativa se tradujo en resultados tangibles durante el último ejercicio.

La convergencia entre tecnología de vanguardia y una cultura de orden en nuestras dependencias ha permitido alcanzar niveles de eficiencia sin precedentes en la industria retail del país.

Nuestro desempeño operativo generó un ahorro sin precedentes que refleja la solidez de nuestra gestión y el valor de operar con visión estratégica.

Este resultado, refuerza la rentabilidad y estabilidad financiera de la compañía, al tiempo

que evidencia la madurez de nuestro modelo operativo y nos permite liberar recursos para seguir fortaleciendo nuestra propuesta de valor, invertir en mejoras continuas y generar beneficios tangibles para las comunidades a las que servimos.

De cara al futuro, nuestra hoja de ruta para el 2026 se enfoca en consolidar a **Tía** como un referente de logística inteligente y sostenible a través de tres pilares fundamentales:

► **Maximización de la Eficiencia Operativa:** Nos enfocaremos en el despliegue de nuevas herramientas de gestión que garanticen bodegas con niveles de stock estrictamente ajustados a la demanda real. El objetivo es minimizar los costos de almacenamiento y eliminar el sobrestock, promoviendo espacios de trabajo más ordenados y productivos.

► **Liderazgo en Innovación Tecnológica:** Ampliaremos el

alcance de nuestros sistemas de previsión de demanda y análisis de trazabilidad.

Al profundizar en el uso de la analítica de datos, mejoraremos la precisión en la planificación de inventarios, permitiendo una toma de decisiones comerciales más ágil y basada en evidencia.

► **Fortalecimiento de la Cultura de Gestión:** La tecnología es tan efectiva como el equipo que la opera; por ello, intensificaremos los programas de capacitación para el personal de locales y centros logísticos.

Nuestro enfoque estará en el dominio del sistema **FIFO** y el control preventivo de mermas, asegurando que la calidad operativa sea una constante en cada rincón de nuestra cadena de valor.



LOGÍSTICA PARA LA SOSTENIBILIDAD

GRI 302-4, GRI 305-3, GRI 305-5, GRI 3-3

Para **Tía** la cadena de suministro es un eje fundamental para nuestra sostenibilidad. Entendemos que cada kilómetro recorrido cuenta, por lo que nuestra estrategia de transporte se centra en la máxima optimización de los recursos, integrando tecnología avanzada y una planificación rigurosa para reducir el impacto ambiental derivado de la distribución de productos a nivel nacional.

Estrategia de Optimización y Planificación de Rutas

Nuestra gestión logística se basa en una planificación horaria y geográfica estratégica que permite maximizar la capacidad de carga y minimizar los desplazamientos innecesarios. Implementamos un modelo de rutas compartidas, agrupando las sucursales según su ubicación y volumen de despacho, lo que nos permite servir a más puntos de venta con menos camiones y viajes.

Para garantizar la fluidez de la operación, definimos las frecuencias de entrega en función de la demanda real y la capacidad

de almacenamiento de cada local. Además, consideramos minuciosamente las particularidades urbanas de las ciudades donde operamos, adaptando nuestra logística a:

► Restricciones Físicas:

Selección de vehículos de dimensiones adecuadas para maniobrar en calles angostas o puntos de descarga con espacio limitado.

► Restricciones Horarias:

Programación de rutas que eviten las horas de alto tránsito y cumplan con las ordenanzas municipales para vehículos de carga pesada, reduciendo así los tiempos de ralentí y el consumo excesivo de combustible.

La innovación es el motor de nuestra eficiencia logística. Actualmente, realizamos integraciones con modelos de optimización de rutas desarrollados en Python, lo que nos permite

Gestionamos un volumen de despacho de 793 150 m³, lo que representa un crecimiento del 8,35 % en mercadería movilizada frente al año anterior, demostrando la resiliencia y escalabilidad de nuestra infraestructura.

calcular las trayectorias más cortas y eficientes.

Para asegurar el cumplimiento de estos objetivos, mantenemos un esquema de monitoreo diario que evalúa las distancias recorridas y el volumen enviado.

Semanalmente, el equipo logístico analiza los gastos por recorrido y el indicador de distancia promedio (**WAD* 122 km**), permitiéndonos identificar oportunidades de mejora y solventar novedades operativas de forma ágil.

La implementación de la tecnología **voice picking** permitió un incremento del **14 %** en la productividad de distribución.

Gestión de Flota y Cultura de Conducción

Operamos con una flota **100 % tercerizada**, lo que nos exige mantener una comunicación estrecha y altos estándares con nuestros proveedores de transporte. Aunque la transición hacia vehículos de cero emisiones representa un desafío debido a la alta inversión inicial y la

limitada infraestructura de carga en el país, nos enfocamos en mejorar el desempeño de la flota actual a través de la capacitación.

Todos los conductores reciben charlas de inducción sobre normas generales, requisitos legales y protocolos de seguridad. Este enfoque garantiza que, desde el inicio, los operadores estén alineados con nuestras políticas de eficiencia y seguridad vial.

Gracias a esta disciplina operativa, hasta agosto de 2025 logramos una disminución del **1,20 %** en el número de viajes realizados en comparación con el mismo periodo de 2024.

En términos prácticos, esta mejora equivale a evitar decenas de viajes logísticos a lo largo del año, reduciendo el consumo de combustible y la huella ambiental de la operación.

De manera complementaria, optimizamos nuestras rutas de distribución, incrementando la ocupación de los camiones del **87 %** en 2024 al **90 %** en el período reportado. Este resultado refleja una mayor eficiencia operativa, evidenciada en un aumento del **5,13 %** en el volumen transportado por viaje, lo que se traduce en una mejor utilización de la capacidad instalada.

Reconocemos que el camino hacia una flota menos contaminante presenta desafíos estructurales, como el elevado peso de la carga y las largas distancias entre nuestros centros de distribución y las sucursales.

(★) **WAD:** Weighted Average Distribution (*Distribución promedio ponderada*).



Sin embargo, en **Tía** seguimos evaluando alternativas tecnológicas y mejoras en la densidad de carga para continuar liderando una logística responsable que mueva al Ecuador de forma eficiente.

Logística Omnicanal y Ecoeficiencia en la Distribución

La expansión de nuestros canales digitales ha ido acompañada de un esfuerzo constante por optimizar la logística de entrega, buscando un equilibrio entre la promesa de servicio al cliente y la eficiencia operativa. Nuestra estrategia omnicanal se sustenta en modelos de distribución diversificados que nos permiten llegar a todo el país de forma ágil.

Modelos de Entrega y Distribución Digital

Para garantizar la disponibilidad y rapidez en las entregas online, operamos bajo cuatro modelos estratégicos:

- **Venta anticipada y dropshipping:** Colaboramos directamente con proveedores que, mediante flotas propias o servicios de courier, entregan la mercadería tanto en nuestros locales como en el domicilio del cliente.
- **Gestión Centralizada (Bodega y Crossdocking):** Utilizamos nuestro Centro de Distribución en Lomas de Sargentillo para el almacenamiento de stock propio y la consolidación de mercadería proveniente de

proveedores (**crossdocking**), asegurando un control riguroso de la calidad y el despacho.

- **Flexibilidad en el Retiro:** Ofrecemos libertad de elección al consumidor a través de la entrega a domicilio o el retiro en cualquiera de nuestros locales a nivel nacional, optimizando el uso de nuestros camiones de bodega para el abastecimiento de estos puntos.

Desafíos Ambientales y Compromiso Futuro

Para el 2026, nos hemos trazado metas ambiciosas para mitigar impactos que puede controlar directamente desde su operación como:

- **Optimización Volumétrica:** Maximizar el aprovechamiento del espacio en cada unidad de transporte según su condición técnica, reduciendo la necesidad de viajes adicionales.
- **Rutas Mixtas Inteligentes:** Implementar la consolidación de productos frescos y secos en un mismo trayecto, disminuyendo la frecuencia de viajes y, por ende, las emisiones asociadas a la distribución.

Con estas acciones, **Tía** reafirma su compromiso de evolucionar hacia una logística cada vez más limpia, donde el crecimiento del comercio electrónico sea sinónimo de eficiencia y respeto por el entorno.



ENERGÍA EFICIENTE PARA CRECER DE FORMA SOSTENIBLE

GRI 302-1, GRI 302-4, GRI 3-3

El consumo energético de nuestros centros de trabajo distribuidos a nivel nacional proviene principalmente del suministro del sistema eléctrico nacional, caracterizado por una alta participación de generación hidroeléctrica, así como de fuentes energéticas directas utilizadas en la operación logística y de transporte, que durante 2025 retornaron a sus niveles de consumo normales debido a la finalización de las restricciones de energía en el país.

Adicionalmente, **Tía** complementa su abastecimiento con generación renovable propia mediante una **planta fotovoltaica**, ubicada en Calacalí-Quito, fortaleciendo la diversificación de su matriz energética y reduciendo su dependencia de fuentes externas como el sistema interconectado. Durante el período abordado por este

informe el consumo de energía eléctrica fue de **115 076 155 kWh**, de los cuales el **92 %** correspondió al consumo de las **263 sucursales** distribuidas en el país. Es importante mencionar, que el **Centro Regional de Distribución** consumió sólo el **1 %**, equivalente al consumo de la oficina Matriz, gracias a la planta fotovoltaica con que cuenta.

El procesamiento y consolidación de los datos obtenidos de medidores eléctricos instalados en las instalaciones, facturación de consumo y registros internos de abastecimiento de combustible se realizaron mediante herramientas basadas en fórmulas de cálculo eléctrico, aplicando como referencia metodológica la resolución **Nro. ARCONEL-010/2024** para el cálculo de energía en **SGDA** (Sistema de generación distribuida para autoabastecimiento).

Ahorro energético que impulsa resultados

GRI 302-3, 302-4, GRI 3-3

Como parte de nuestra estrategia de eficiencia energética y sostenibilidad, incorporamos sistemas de **generación solar On Grid**, cuya energía se utiliza directamente en nuestras instalaciones y, en caso de excedentes, puede ser inyectada a la red eléctrica pública.

Esta iniciativa permite reducir la dependencia de fuentes convencionales, optimizar el consumo energético y contribuir a la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero.

Durante 2025, la autogeneración de energía renovable generó resultados tangibles:

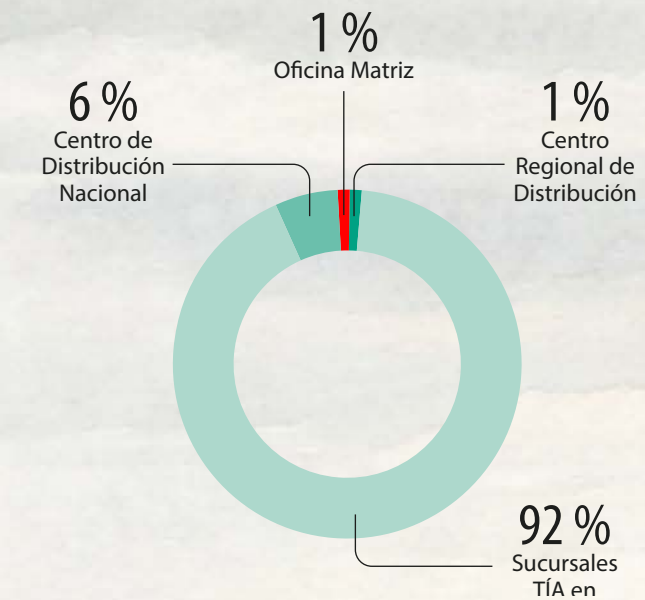
- **1268 MWh** de ahorro en consumo energético anual.
- **USD 145 942** de ahorro económico.
- **553 toneladas** de CO₂ evitadas, que corresponden a retirar aproximadamente **129 vehículos** de circulación durante un año.
- Energía excedente inyectada a la red eléctrica nacional.

Estos resultados reflejan el impacto de la generación renovable como mecanismo para reducir el consumo energético externo, mejorar la eficiencia operativa y disminuir la huella ambiental de la organización.

En este contexto, la intensidad energética se ubicó en **0,14 kWh** por dólar de ingreso, frente a **0,11 kWh/USD** en 2024, reflejando la expansión de la operación y el crecimiento de la infraestructura asociada, al tiempo que se avanza en la implementación de soluciones orientadas a optimizar el desempeño energético en el mediano plazo.

Para 2026, proyectamos nuevos avances en eficiencia energética con la implementación de proyectos de paneles solares, reafirmando nuestro compromiso con una operación cada vez más sostenible.

Distribución del consumo eléctrico 2025



USO RESPONSABLE DEL AGUA EN NUESTRAS OPERACIONES

GRI 303-5

Conscientes de que el agua es un recurso compartido esencial para la salud pública, la seguridad alimentaria y el desarrollo económico promovemos su uso responsable en todas nuestras operaciones, priorizando la eficiencia, el control del consumo y la prevención de desperdicios.

Utilizamos el agua principalmente en actividades operativas cotidianas como mantenimiento de áreas que requieren control de temperatura, limpieza de áreas, preparación de alimentos, servicios sanitarios, asegurando así condiciones adecuadas de higiene, funcionamiento y conservación que respaldan la calidad del servicio y la eficiencia en la atención a nuestros clientes.

El agua consumida en nuestras instalaciones proviene principalmente de sistemas públicos de abastecimiento urbano que suministran agua

potable previamente tratada.

Ninguna de nuestras operaciones se ubica en zonas clasificadas con estrés hídrico, lo que reduce el riesgo de impactos sobre la disponibilidad del recurso.

La gestión del consumo hídrico se basa en el monitoreo permanente, el control de fugas, la incorporación de tecnologías eficientes y la reutilización del recurso en procesos operativos específicos.

Todos nuestros centros de trabajo cuentan con grifería equipada con sensores de activación automática que reducen el consumo innecesario.

Adicionalmente, implementamos tecnologías de limpieza de alta eficiencia como el nanocleaner, un sistema que utiliza micro atomización para optimizar el contacto del agente limpiador con las superficies, permitiendo mantener

altos estándares de higiene con un volumen significativamente menor de agua en comparación con métodos tradicionales.

En el **Centro Nacional de Distribución** también operamos un sistema de reutilización que permite recuperar el agua utilizada en la limpieza de gavetas y destinarla nuevamente a procesos compatibles.

Esto contribuye a maximizar el aprovechamiento del recurso, reducir el consumo de agua fresca y optimizar los costos operativos.

El consumo se monitorea de manera periódica mediante registros de facturación y controles internos por instalación, lo que permite gestionar la demanda hídrica y detectar oportunidades de mejora en eficiencia.

Realizamos un seguimiento mensual del consumo hídrico en cada local y centro de distribución, lo que permite identificar desviaciones y actuar oportunamente ante cualquier irregularidad.

Asimismo, el equipo de Mantenimiento ejecuta inspecciones periódicas para controlar fugas y verificar el correcto funcionamiento de los dispositivos reguladores de flujo.

El consumo de agua durante el período reportado fue de **139 330 m³**.

Gestión de los impactos relacionados con la descarga de agua

GRI 303-2, GRI 303-4, GRI 3-3

Como parte de nuestro enfoque preventivo, implementamos medidas orientadas a reducir la carga de agua residual generada mediante la optimización del consumo de agua en procesos de limpieza y mantenimiento.

La descarga de aguas residuales generadas en nuestros locales ubicados en áreas urbanas a través de sistemas de alcantarillado convencionales conectados a redes públicas de alcantarillado y tratadas por sistemas municipales antes de su devolución al entorno natural, tratamiento, conforme a la normativa aplicable. A través de un proceso integral de tratamiento,

aseguramos que el agua sea gestionada de forma segura, responsable y conforme a los más altos estándares ambientales.

Asimismo, incorporamos prácticas de optimización de recursos, como la reutilización parcial de lodos dentro del propio ciclo, lo que contribuye a mejorar la eficiencia operativa y disminuir la generación de residuos.

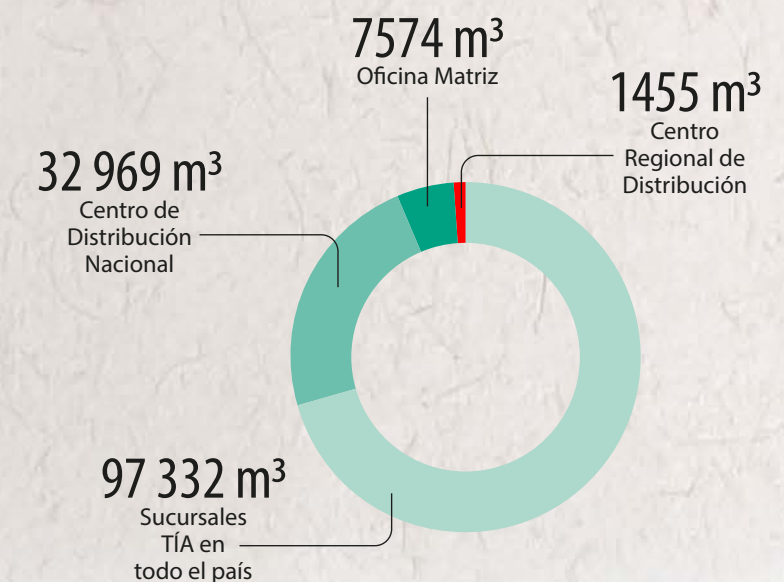
La etapa final de desinfección y filtración refuerza la calidad del tratamiento antes de la descarga, garantizando un desempeño ambiental consistente con nuestros compromisos de sostenibilidad.

Durante 2025, el volumen de descargas de la **PTAR** fue de **32 466 m³**, lo que representa una reducción aproximada del **8 %** frente al período anterior.

Este resultado refleja una gestión más eficiente del agua en nuestras operaciones, gracias a mejoras en los procesos y a un control más cuidadoso del consumo.

De esta manera, reducimos el volumen de agua que debe ser tratada y contribuimos a una gestión ambiental más responsable del recurso hídrico.

Consumo de agua 2025



ECONOMÍA CIRCULAR EN NUESTRA GESTIÓN DE RECURSOS

GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 3-3

Nuestra gestión de materiales y residuos es parte de la forma en que operamos con eficiencia, responsabilidad y sostenibilidad en toda nuestra cadena de valor.

Desde el origen de los insumos hasta su disposición final, buscamos optimizar recursos, prevenir impactos y fortalecer una economía circular que genere beneficios para la operación y para el entorno donde estamos presentes.

Nuestros colaboradores son protagonistas de la correcta gestión de residuos en cada punto de operación.

Para ello, desarrollamos campañas internas de sensibilización apoyadas en material visual y práctico, infografías y lineamientos claros, que refuerzan la segregación, el manejo adecuado y la disposición responsable de los desechos.

Las capacitaciones continuas y la identificación de buenas prácticas operativas aseguran que cada uno de nuestros colaboradores conozca su rol y responsabilidad, promoviendo la corresponsabilidad y fortaleciendo una cultura preventiva.

De esta forma, cada acción individual contribuye al cuidado del ambiente y a la sostenibilidad de nuestro negocio.

El manejo de residuos es parte de este ciclo, **Nuestro Sistema de Gestión Ambiental** corporativo nos permite identificar, clasificar y dar seguimiento a cada residuo generado en cada uno de nuestros locales, asegurando un control trazable, actualizado y consistente.

Esta información, validada junto con gestores ambientales autorizados, fortalece la toma de decisiones, garantiza el cumplimiento normativo

Gestionamos nuestros residuos con un enfoque práctico y responsable: evitamos generar residuos innecesarios, reducimos el uso de materiales, reutilizamos cuando es posible y reciclamos a través de gestores autorizados. Así cuidamos el entorno y hacemos que cada operación sea más eficiente y sostenible.

y promueve una gestión eficiente y responsable de nuestros desechos.

En cumplimiento de la **Ley Orgánica para la Racionalización, Reutilización y Reducción de Plásticos de un Solo Uso**, realizamos monitoreos periódicos a proveedores, verificando el porcentaje de plástico virgen en sus productos y asegurando el cumplimiento de la normativa.

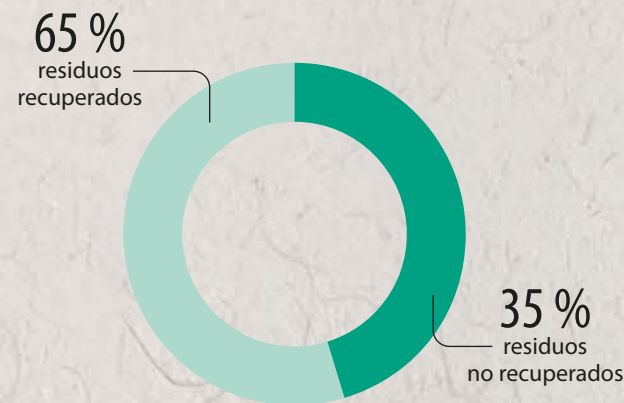
En nuestros centros de distribución, llevamos un control mensual de residuos de cartón y plástico, lo que nos permite monitorear tendencias, detectar oportunidades de reducción y fortalecer la toma de decisiones preventivas.

Durante el período reportado, generamos residuos orgánicos, inorgánicos y peligrosos. El **65 %** de los residuos -como cartón, plástico y residuos orgánicos- fue recuperada y aprovechada mediante reciclaje, valorización o

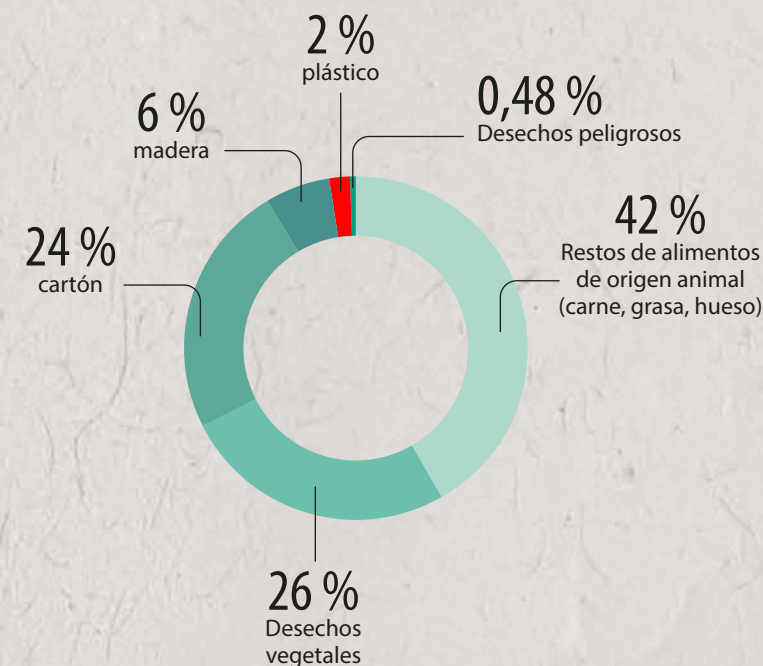


En nuestros locales reducimos el uso de plásticos y ofrecemos fundas con **60 % a 70 %** de material reciclado, aportando al cuidado del ambiente y acompañando a nuestros clientes en un consumo más responsable, sin afectar la comodidad en cada compra.

Tipo de residuo generado 2025



Composición de residuo generado 2025



reventa a gestores especializados, evitando su eliminación.

Los residuos no recuperables, correspondientes al **35 %** de la generación, fueron tratados y eliminados cumpliendo estrictamente la normativa vigente.

En nuestros **Centros de Distribución**, contamos con áreas de acopio temporal destinadas a la recepción y consolidación de cartón, plástico y madera generados tanto en la operación logística como en los locales a nivel nacional.

Este esquema permite gestionar de manera eficiente los residuos reciclables, asegurando su

adecuada segregación y trazabilidad a lo largo de la cadena.

A través de la articulación con gestores ambientales calificados, estos materiales son recolectados y valorizados mediante su comercialización y tratamiento especializado, promoviendo su reincorporación en nuevos ciclos productivos.

De esta manera, fortalecemos nuestro enfoque de economía circular y garantizamos el cumplimiento de la normativa ambiental vigente.

En el período reportado, logramos una disminución del **10 %** en el uso de **stretch**

film con respecto a 2024, mediante la implementación de bandas de velcro reutilizables para el aseguramiento de la carga.

Esta medida reduce significativamente el desperdicio de plástico de un solo uso en nuestras bodegas.

Igualmente, optimizamos nuestros procesos logrando aprovechar **21 455 kg** de alimentos, transformando nuestra eficiencia operativa en un beneficio directo para la comunidad.

Al recuperar estos productos y reintegrarlos al consumo social, contribuimos activamente a combatir la inseguridad alimentaria y, al mismo tiempo, reducimos nuestro impacto ambiental.

Nutriendo el Futuro: Nuestra Alianza con los Bancos de Alimentos

Nuestra lucha contra el hambre y el desperdicio de alimentos es una prioridad que gestionamos con eficiencia y sensibilidad. Entendemos que cada producto cuenta y que nuestra escala logística nos otorga la responsabilidad de ser un puente entre la abundancia y la necesidad.

A través de nuestras alianzas estratégicas con los principales **Bancos de Alimentos** del país, hemos consolidado un modelo de gestión que transforma excedentes en esperanza.

Nuestra labor no sería posible sin el trabajo conjunto con organizaciones que conocen el territorio.

Actualmente, mantenemos una colaboración activa con **136 instituciones sociales**, cuya labor nos permite canalizar recursos de manera transparente y técnica.

Gracias a esta red de confianza, logramos impactar positivamente la vida de más de **47 000 personas** mensualmente a nivel nacional, asegurando que el bienestar llegue de forma constante a los sectores más vulnerables del Ecuador.

Programa Desperdicio Cero

A través de nuestro programa **Desperdicio Cero**, transformamos productos que ya no cumplen los criterios para su venta en una oportunidad real de apoyo para quienes más lo necesitan.

En lugar de convertirse en desperdicio, estos productos aún aptos para el consumo son entregados directamente a fundaciones aliadas, que los canalizan hacia comunidades en situación de vulnerabilidad.

Durante 2025, este programa permitió donar el equivalente a **USD 1 471 149,51** en más de **6 000** referencias distintas de nuestro portafolio, reafirmando nuestro compromiso de que ningún producto en buen estado quede fuera del alcance de quienes lo necesitan.

COMPROMISO
DESPERDICIO
CERO

GESTIÓN Y DISPOSICIÓN DE DESECHOS PELIGROSOS

GRI 306-5, GRI 3-3

La gestión de desechos peligrosos es un componente clave de nuestra operación responsable. Todos los desechos peligrosos generados son manejados de manera segura y controlada, garantizando la protección de las personas, las comunidades y el entorno.

Contamos con un seguimiento específico por sucursal, asegurando que cada residuo tenga un manejo ordenado y completamente trazable.

Entre los principales desechos peligrosos generados se encuentran luminarias, cartuchos de tóner, material absorbente contaminado con combustibles y diésel usado de generadores, entre otros.

Su manejo se realiza de forma planificada, coordinando al **Área Ambiental** con las

sucursales, donde se verifica el tipo de residuo y las cantidades generadas.

Durante 2025, gestionamos **9040 kg** de chatarra electrónica obsoleta, así como **391 830 kg** de material ferroso, los cuales fueron comercializados a través de gestores ambientales autorizados.

Estas acciones aseguran el manejo adecuado de residuos con potencial de valorización, promoviendo su reincorporación en nuevas cadenas productivas y contribuyendo al fortalecimiento de un modelo de economía circular, en cumplimiento de la normativa ambiental vigente.

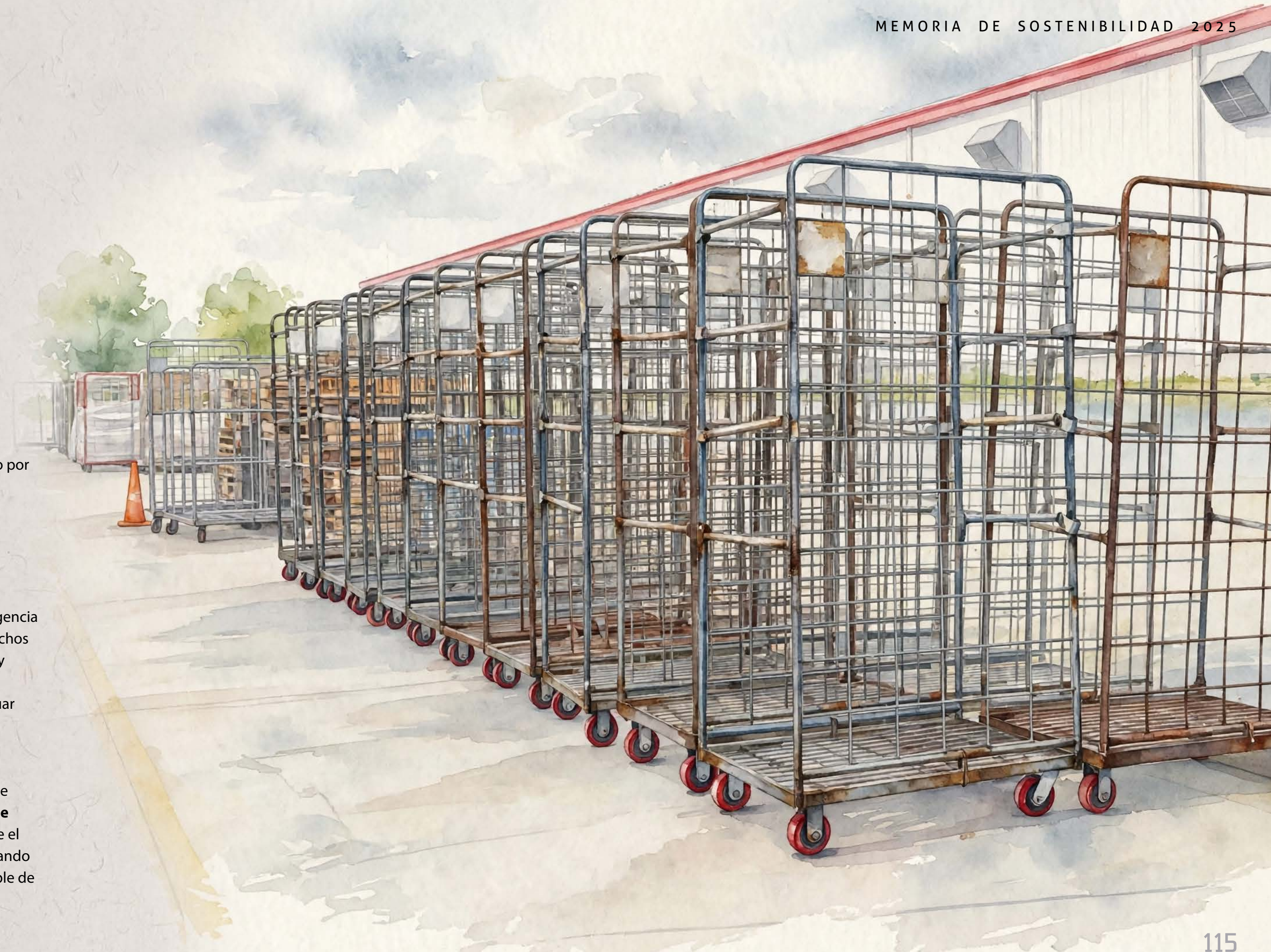
La recolección, pesaje, registro, transporte, tratamiento y disposición final se ejecutan exclusivamente a través de gestores ambientales autorizados y son respaldados por

el **Manifiesto Único de Desalojo** avalado por la autoridad ambiental competente.

Esto asegura que cada residuo reciba un tratamiento adecuado según sus características.

Además, contamos con planes de contingencia para atender incidentes asociados a desechos peligrosos, incluyendo kits antiderrames y elementos de contención en las áreas de almacenamiento, lo que nos permite actuar de manera oportuna y minimizar riesgos ambientales.

Durante el período reportado, el **100 %** de nuestras sucursales obtuvo su **Registro de Generador de Desechos Peligrosos** ante el **Ministerio de Ambiente y Energía**, asegurando una gestión integral, responsable y trazable de estos residuos.



ANEXOS



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso
Tiendas Industriales Asociadas
Tiā S.A ha elaborado este informe de conformidad con los estándares tomando como referencia los estándares **GRI** para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

GRI 1 usado → GRI 1: Fundamentos 2021		
GRI 1: Fundamentos 2021		
Estándar GRI	Contenido	Ubicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021		
La organización y sus prácticas de reporte	2-1 Detalles organizativos	Páginas 12, 16
	2-2 Entidades incluidas en la presencia de informes de sostenibilidad	Páginas 12, 16
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Página 12
	2-4 Actualización de la información	Páginas 12, 16
	2-5 Verificación externa	Página 16
Actividades y trabajadores	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Página 18
	2-7 Empleados	Página 66
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Página 66
Gobernanza	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Página 42
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Página 42
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	Página 42
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Página 42
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Página 42
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Página 47
Estrategia, políticas y prácticas	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Páginas 6, 7
	2-23 Compromisos y políticas	Páginas 20, 44, 46
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Páginas 20, 44, 46
	2-28 Afiliación a asociaciones	Página 36
Compromiso con los grupos de interés	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 129

Estándar GRI	Contenido	Ubicación
GRI 3: Temas materiales 2021		
	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Página 129
	3-2 Lista de temas materiales	Página 124
	3-3 Gestión de los temas materiales	Páginas 30, 40, 46, 47, 48, 57, 58, 59, 60, 64, 66, 68, 70, 72, 74, 75, 76, 78, 79, 80, 102, 106, 108, 109, 110, 114
GRI 201: Desempeño Económico 2016		
	201-1 Valor económico directo, generado y distribuido	Página 57
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Página 58
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016		
	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Páginas 59, 108
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Página 108
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016		
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Página 60
GRI 302: Energía 2016		
	302-1 Consumo de energía	Página 106
	302-3 Intensidad energética	Página 109
	302-4 Reducción del consumo energético	Páginas 102, 104, 106, 109

Estándar GRI	Contenido	Ubicación
--------------	-----------	-----------

GRI 303: Agua y efluentes 2018

	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Página 108
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	Página 109
	303-3 Extracción de agua	Página 108
	303-4 Vertido de agua	Página 109
	303-5 Consumo de agua	Página 109

GRI 305: Emisiones 2016

	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI	Página 102
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Página 102

GRI 306: Residuos 2020

	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Página 110
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Página 110
	306-3 Residuos generados	Página 110
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Página 110
	306-5 Residuos destinados a eliminación	Página 114

GRI 401: Empleo 2016

	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Página 66
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial	Páginas 66, 72
	401-3 Permiso parental	Página 73

Estándar GRI	Contenido	Ubicación
--------------	-----------	-----------

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018

	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Página 74
	403-2 Identificación de peligros, evaluació de riesgos e investigación de incidentes	Página 75
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Página 76
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Página 78
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Página 76
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Página 79

GRI 404: Fromación y educación 2016

	404-1 Promedio de hora de formación al año por empleado	Página 70
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición"	Página 70

GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016

	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Página 68
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Página 68

GRI 406: No discriminación 2016

	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Página 68
--	---	-----------

ANEXOS

Prioridades que conectan con nuestros grupos de interés

GRI 3-1, GRI 2-29

Identificamos los temas más relevantes para la empresa tomando en consideración dos miradas complementarias que nos permiten comprender que el crecimiento de la empresa y el bienestar social y ambiental guardan una estrecha vinculación:

1. La manera en que nuestras actividades impactan en las personas, comunidades y el medioambiente.

2. Cómo estos temas influyen en el desempeño y la sostenibilidad del negocio.

Con este enfoque hemos logrado:

- Priorizar los temas que realmente generan impacto.
 - Tomar decisiones más informadas y responsables.
 - Integrar la sostenibilidad en la estrategia del negocio.
 - Responder de forma transparente a las expectativas de nuestros grupos de interés.
- La base para la definición de los contenidos de esta **Memoria** se deriva del **Análisis de Doble**

Materialidad que realizamos en 2024, en alineación con los **Estándares GRI** y con las nuevas normativas internacionales, como la **CSRD** de la **Unión Europea**, reforzando la consistencia y comparabilidad de la información reportada.

La participación de nuestros grupos de interés (accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y comunidades) fue clave en cada una de las etapas seguidas en el proceso para la determinación de nuestros temas materiales:

- Definimos el alcance.
- Identificamos los temas relevantes.
- Escuchamos a nuestros grupos de interés

Determinamos las áreas del negocio y los eslabones de la cadena de valor que se incluyen en el análisis, así como los marcos de referencia que guían el proceso.

Elaboramos un listado de temas sociales, ambientales y de gobernanza que pueden generar impacto, tomando como referencia estándares internacionales, el contexto del sector

y las expectativas de nuestros grupos de interés. Recogemos la visión de colaboradores, clientes, proveedores, comunidades y otros actores clave para entender qué temas consideran más importantes.

- 4. Evaluamos nuestros impactos.
- 5. Analizamos riesgos y oportunidades para el negocio.
- 6. Priorizamos los temas clave.

Analizamos cómo cada tema puede afectar positiva o negativamente a las personas y al entorno, considerando la magnitud del impacto y la probabilidad de que ocurra.

Evaluamos cómo estos mismos temas pueden influir en la continuidad, el desempeño y el crecimiento de la empresa a corto, mediano y largo plazo.

Combinamos ambas miradas y definimos los temas que resultan más relevantes, los cuales se representan en una matriz de doble materialidad

- 7. Integramos los resultados en la estrategia.

Los temas priorizados se incorporan en nuestros planes de acción, metas y decisiones estratégicas.

Estándar GRI	Contenido	Ubicación
GRI 413: Comunidades locales 2016		
	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Página 80
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	Página 80
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016		
	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Páginas 26, 28
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Páginas 26, 28
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Páginas 26, 28
GRI 418: Privacidad del cliente 2016		
	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Página 48

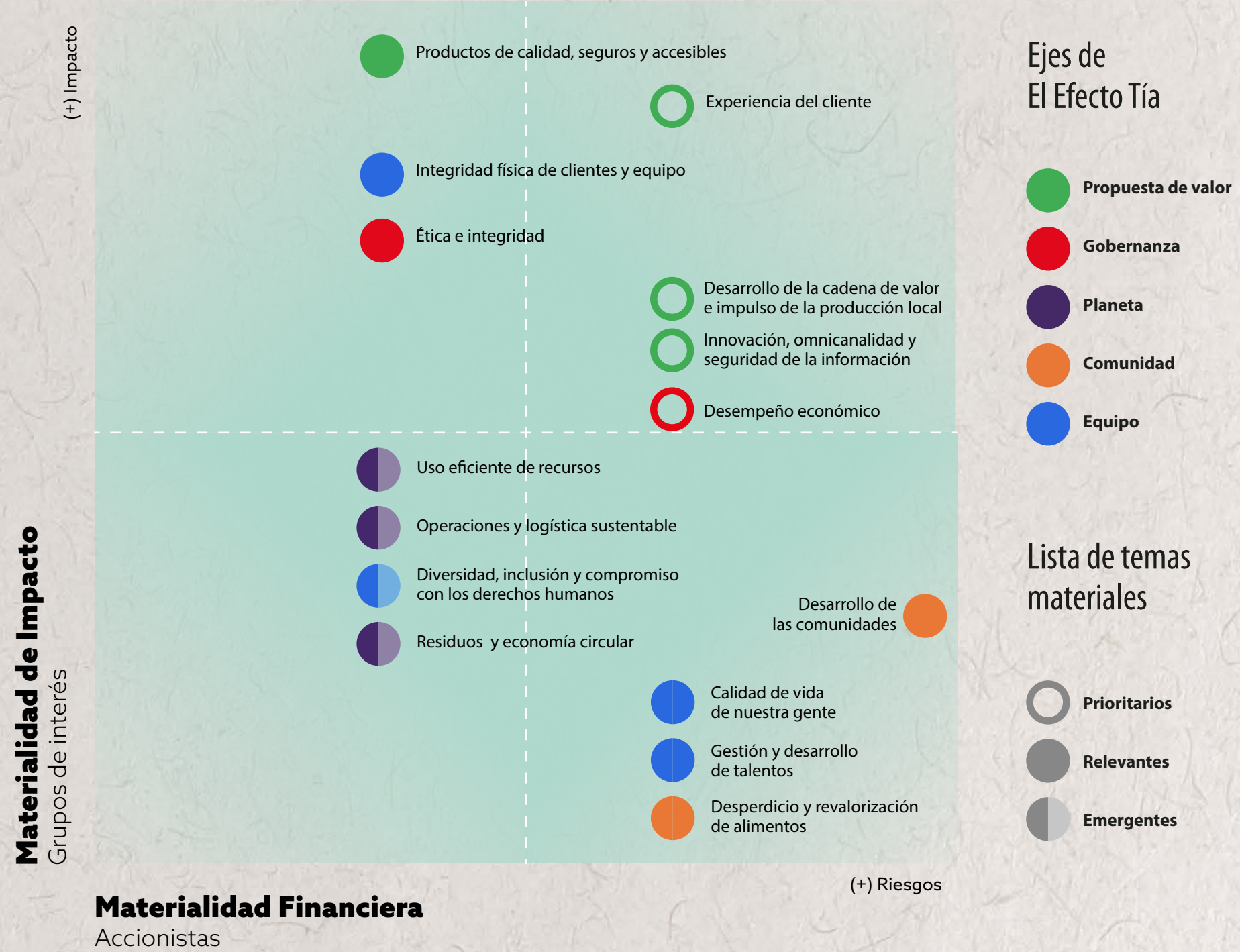
TEMAS QUE NOS COMPROMETEN

GRI 3-2

Propuesta de valor	Gobernanza	Planeta	Comunidad	Equipo
► Productos de calidad, seguros y accesibles. ► Experiencia del cliente. ► Desarrollo de la cadena de valor e impulso a la producción local. ► Innovación, omnicanalidad y ciberseguridad.	► Ética e integridad. ► Desempeño económico.	► Uso eficiente de los recursos. ► Operaciones y logística sostenible. ► Residuos y economía circular.	► Desarrollo de las comunidades. ► Desperdicio y revalorización de residuos.	► Integridad física de clientes y equipos. ► Diversidad, inclusión y compromiso con los derechos humanos. ► Calidad de vida de nuestra gente. ► Gestión y desarrollo de talentos.



MATRIZ DE MATERIALIDAD





ÚNETE A **Club más** Y RECIBE INCREÍBLES BENEFICIOS