



L

A

14

Reporte de Progreso

RESPONSABILIDAD SOCIAL
Y SOSTENIBILIDAD

2015

SALUDO DE LA *Gerencia general*

Estimados Amigos

La Gerencia General de ALMACENES LA 14, se complace en compartir con ustedes nuestro "Reporte de Progreso de Responsabilidad Social Corporativa 2015", que en este año llega a su quinta versión. Año tras año este informe se ha convertido en un espacio que documenta nuestro progreso en el propósito de desarrollar las mejores prácticas administrativas y de comercio, desde los componentes económico, social y ambiental, para contribuir como ciudadanos corporativos a la sostenibilidad.

Por esta razón reiteramos nuestro compromiso con el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, importante iniciativa de responsabilidad social, a la que estamos adheridos como miembros activos desde el año 2012.

Para la Compañía este fue un año muy dinámico, de importantes retos corporativos y positivos resultados; pero también emotivo, ya que tuvimos que asumir la triste partida de nuestro Presidente el Sr. Jaime Cardona Parra, quien lideró los destinos de nuestra organización durante más de 50 años. Por este motivo, rendimos en el presente Reporte de Progreso, un sencillo pero sentido homenaje a la memoria de este gran hombre y empresario.

Respondiendo con compromiso y trabajo arduo frente al legado de nuestro presidente, podemos afirmar que este año de gestión nos permitió fortalecer nuestro desarrollo empresarial.

En el mes de agosto activamos satisfactoriamente nuestro Sistema SAP is Retail, siendo pioneros en el sector, lo que nos permite acortar sustancialmente los tiempos de acceso a la información, mejorar el proceso de abastecimiento de la compañía, optimizar todas las prácticas administrativas y comerciales, y fortalecer el relacionamiento con nuestros grupos de interés; porque trabajamos para ofrecerles lo mejor.

Igualmente avanzamos en nuestro proceso de expansión, bajo la estrategia de consolidar nuestra marca en la Región Andina, de esta manera inauguramos en Junio de 2015 la Tienda

de Girardot, con una generosa acogida de los girardoteños. Con esta apertura, aportamos a la empleabilidad de la región 100 nuevos puestos de trabajo directo y más de 180 indirectos.

Durante el 2015, Almacenes LA 14 también avanzó en los programas de Responsabilidad Social y Cumplimiento Regulatorio, contribuyendo a mejorar nuestro desempeño corporativo en esta línea, y dimos continuidad a la integración en importantes proyectos sociales, que benefician a las comunidades en las regiones donde hacemos presencia.

En las siguientes páginas, dejamos a su consideración las acciones de una empresa que trabaja comprometidamente, para alcanzar el desarrollo sostenible... Porque definitivamente de todo lo bueno, LA 14 siempre te da más.



Lelia Cardona De Echeverry
Gerente General

Jaime Cardona Parra

Un hombre de FE, Familia y Empresa, que con su inmensa capacidad de liderazgo y gestión, logró materializar junto a su familia, el proyecto empresarial que fuese iniciativa de su padre el Sr. Abel Cardona Franco, ALMACENES LA 14.

El trabajo arduo, sus valores morales y la vocación de servicio que le caracterizó, transformaron un pequeño negocio que vendía productos de consumo masivo en una calle céntrica de Cali, en la Cadena de Supermercados líder en el Suroccidente Colombiano, con un total de 30 Tiendas multiformato, que hacen presencia en las regiones Pacífica, Eje Cafetero y Andina.

Su liderazgo inspiró el sentido de pertenencia de sus colaboradores, quienes vieron en él más que a un jefe, a un padre que se interesaba en el bienestar de todos; su forma de hacer negocios ganó la confianza de sus aliados comerciales y su visión de negocio, lo llevó a impulsar los proyectos de emprendimiento de muchas Pymes que hoy en día son proveedores de la cadena.

Jaime Cardona Parra estaba convencido de que esta era la mejor manera de hacer patria, por lo que logró hacer de Almacenes LA 14 un espacio lleno de oportunidades para todos.

Para Él, toda nuestra gratitud y respeto.





ASÍ REPORTAMOS

Nuestro progreso

Año tras año la compañía ha trabajado para compartir con nuestras diferentes audiencias de interés, el **REPORTE DE PROGRESO DE ALMACENES LA 14 S.A.**, que en el 2015 llega a su 5a. Versión. Este documento da informe de nuestra gestión, actividades y proyectos en línea del desarrollo sostenible; integrando los componentes Económico, Social y Ambiental, que de manera transversal se gestionan desde la diferentes Divisiones de la organización.

El presente Reporte de Progreso se publica bajo los criterios y metodología COP “Communication On Progress”, atendiendo las necesidades informativas consideradas por el Pacto Global de Naciones Unidas.

De esta manera reportamos las acciones socialmente responsables de las 7 Divisiones, 17 Departamentos y 56 Áreas que integran orgánicamente la compañía; lo que incluye las 30 Tiendas multiformato y locales especializados de la cadena, que están ubicados en Cali, el Valle del Cauca y las ciudades de Manizales, Pereira, Armenia, Bogotá, Neiva y Girardot; así como también sus sedes administrativas y sus Centros de Distribución de Arroyohondo y Acopi en Yumbo (Valle), durante el periodo que comprende el 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015.

Todo cambio o actividad generada de manera posterior a la fecha de reporte, será incluido en futuras comunicaciones.

CONTINUAMOS COMPROMETIDOS CON EL PACTO GLOBAL

Desde el año 2012, Almacenes LA 14 S.A se encuentra formalmente adherida al Pacto Global de Naciones Unidas, cumpliendo como tal con su deber de reportar anualmente su progreso en línea de la sostenibilidad; por lo que conserva su categoría de Miembro Activo.

Por lo anterior, y reconociendo al Pacto Global, como la mayor iniciativa de responsabilidad social corporativa a nivel mundial, reiteramos nuestro compromiso de cumplimiento con los 10 principios que abandera, los cuales se han venido integrando transversalmente a nuestra operación, en concordancia con la actitud ética proclamada por la organización, en procura de la sostenibilidad.

MATERIALIDAD

Almacenes LA 14 durante el 2015, dio continuidad al desarrollo de los programas y actividades que atienden los focos temáticos, que fueron identificados como de interés principal para la organización y sus grupos de objetivos, a través del ejercicio realizado con la firma consultora Axis RSE. Lo anterior, identificando que sus programas y acciones se encuentran en importantes niveles de avance.

GRUPOS DE *Interés*

Accionistas

- Buen Gobierno Corporativo



Colaboradores

- Empleabilidad
- Clima Laboral
- Desarrollo Humano
- Bienestar Integral



Clientes

- Consumo Responsable
- Cultura de Salud Preventiva



Aliados Comerciales

- Emprendimiento
- Favorabilidad



Hazle el
14
al medio
ambiente

R.S.E y Sostenibilidad Almacenes **LA 14**

Medio Ambiente

- Programa de Gestión Integral de Residuos No Peligrosos (PGIRNP)
- Gestión de Devolución de Productos Posconsumo
- Desempeño Ambiental Corporativo



Comunidad

- Involucramiento
- Cultura y Educación
- Fundación LA 14

**L
A
14**



CORPORATIVO



Nuestra Empresa

Somos una Cadena de Almacenes orgullosamente Colombiana, especializada en el comercio minorista de bienes y servicios, que integra importantes categorías de consumo masivo y especializados. Nuestra trayectoria nos ha permitido consolidar el liderazgo en el sur occidente del país y a través de un proceso de expansión responsable, hemos alcanzado gran proyección nacional.

Actualmente contamos con **30 Puntos de Venta multiformato**, (Grandes Superficies, Cercanía y Locales especializados) y nuestra principal sede administrativa está ubicada en la torre de oficinas de Calima Centro Comercial de la ciudad de Cali.

Complementando nuestra línea de negocio, se encuentra el e-commerce, a través de la Tienda Virtual, la promoción de espacios comerciales para el desarrollo de proyectos externos, además del servicio de crédito de consumo, que se ofrece a través de la Tarjeta Crédito LA 14, la cual es operada por nuestro Aliado Financiero Giros & Finanzas; lo anterior sumado a importantes convenios de recuado, que ofrecen a nuestros clientes la alternativa rápida y efectiva de pagar sus servicios y obligaciones desde nuestros puntos de pago.

Nuestra operación a nivel nacional nos ha convertido en grandes generadores de empleo para Colombia, aportando actualmente al país 6.032 empleos directos y más de 9000 indirectos.

ASÍ SEGUIMOS *Creciendo*

1964

Nace formalmente en Cali: **CACHARRERÍA LA 14 LTDA.**

1977

Se Inagura la **Tienda del Centro** bajo el concepto comercial de Tiendas por Niveles.

1979

Abre sus puertas la Tienda "**Avenida Sexta**".

1981

Apertura la **1a. Tienda de Cosmocentro** incursionando en el formato de Centros Comerciales.

1984

Llega la **Tienda de Santa Elena**, dando respuesta a las necesidades de cercanía.

1987

Se crea el **1er. Calima Centro Comercial**, con un gran **Almacén LA 14** con una sala de ventas que actualmente alcanza los 33.805 m²

1990

La **Tienda del Limonar** abre sus puertas.

1992

Llegamos al Eje Cafetero con la **Tienda de Manizales**.

1993

Respaldamos el desarrollo de la región pacífica con la **Tienda de Buenaventura**.

1994

Empieza la operación de sus **Centros de Distribución: Acopi y Arroyohondo.**

1995

Abre la **Tienda de Pereira.**
Cambia su tipo societario, pasando de sociedad LTDA a ser Anónima.

1996

Bajo el formato de Hipermercado, nace **LA 14 de Sameco.**

1997

Ampliamos la presencia en el Valle del Cauca con la **Tienda de Alfaguara** en Jamundí.

1998

Se Inaugura una nueva **Tienda en Tulúa** Valle.

2001

Apoyando el desarrollo urbano del sur de Cali, nace **LA 14 de Pasoancho.**

2003

Abre la **2a Tienda del Centro Comercial Cosmocentro** en Cali.

2004

En el Centro Comercial **Llano Grande** de Palmira-Valle, llega LA 14 como Almacén Ancla.
Se amplía la Tienda de la Avenida Sexta en Cali.

2005

- Retomando el concepto de Cercanía se abre la **Rapitienda de Benjamín Herrera** en Cali.
- Damos respuesta al crecimiento de Cali hacía el sur, con **LA 14 de Valle del Lili.**
- La cadena cambia su razón social para convertirse en **ALMACENES LA 14 S.A.**

2009



En formato de Cercanía inicia operación **LA 14 de Centenario** en Cali.

2010



La Tienda de Centrosur fortalece nuestra operación en el centro de Cali, bajo concepto de cercanía.

2011



- Se apertura una gran **Tienda para BOGOTÁ** , como almacén Ancla del 2o Calima Centro Comercial, incursionando firmemente en los mercados nacionales.
 - Se complementan las Tiendas de Cercanía con la llegada a **Dapa-Yumbo** en el Valle del Cauca.
-

2013



Se inaugura la **Tienda de Armenia**, como Ancla del 3er. Calima Centro Comercial.

2014



- Consolidamos la presencia de la marca en la Región Andina con la apertura de nuestra **Tienda de Neiva**.
 - Apoyamos en la Ciudad de Cali en proceso de urbanización hacia el sur, con la **Tienda de Pance**, bajo el formato de Cercanía.
-

2015



- Llegamos a la ciudad de **Girardot**, abriendo nuestra segunda tienda en el Departamento de Cundinamarca, en la **Ciudadela Comercial Unicentro**
-

ÚLTIMOS Reconocimientos



RECONOCIMIENTO DEL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE MANIZALES

El 22 de Julio de 2015

Almacenes LA 14 S.A., recibe esta distinción por medio de la Resolución 035, expedida por esta corporación, destacando los aportes de la empresa al desarrollo de la región.

MONUMENTO "GATA DECORATIVA".

Reconocimiento hecho por Johnson & Johnson a LA 14 por su aporte al progreso de la Ciudad de Cali. **Julio de 2014.**

OTROS *Reconocimientos*



"ORDEN DE LA INDEPENDENCIA DE SANTIAGO DE CALI EN EL GRADO CRUZ DE CABALLERO" (03 de Julio de 2010)

MOCIÓN DE RECONOCIMIENTO NRO. 037 DE 2011
Cámara de Representantes del Congreso de la República **(21 de Junio de 2011).**

MEJOR REPUTACIÓN CORPORATIVA
4to. Lugar en el sector Retail-Alimentos **(Rep Trak Pulse Colombia 2011)**

LA 14 ES LA EMPRESA MÁS ADMIRADA POR LAS CALEÑAS
(Diario La República septiembre de 2011)

1ER. LUGAR EN EL SECTOR COMERCIO COMO LA MARCA DE MAYOR VALOR SOCIAL DEL PAÍS **(Consultora GoodBrand - Revista Dinero Septiembre de 2011).**

DISTINCIÓN EN LOS "SIETE CASOS EXITOSOS DE SERVICIO AL CLIENTE EN AMÉRICA LATINA". (obra: "Servicio con Pasión", del Dr. Gabriel Vallejo López - 2013)

4TA. EMPRESA MÁS ADMIRADA DE COLOMBIA EN EL 2013
1A. A nivel Regional. **Fuente:** ranking realizado por la firma Raddar para el diario La República. **Diciembre 10 de 2013.**

"2do. LUGAR COMO MEJOR PROVEEDOR DE FRUTAS Y VERDURAS Y 3ER. LUGAR COMO DISTRIBUIDOR MÁS COMPLETO" (Premios La Barra 2014", del Sector de la Hospitalidad en Colombia.: Mayo 2014).

5TO. LUGAR EMPRESAS MÁS EXITOSAS DEL VALLE DEL CAUCA: (Ranking 500 Empresas - periódico El País de Cali - Julio de 2014).



CANALES DE VENTA

Cadena de Tiendas

TIENDAS MULTIFORMATO Y LOCALES ESPECIALIZADOS

Regional Pacífico

	Nombre de Tienda	Formato	Ciudad	Dirección
1	Centro	Tienda por Dpto.	Cali	Cra. 5 # 14-37
2	Avenida Sexta	Grande Superficie	Cali	Auda. 6 Nte. # 30N-27
3	Cosmocentro Calle 5a.	Tienda por Dpto.	Cali	Calle 5 # 50-05
4	Santa Elena	Cercanía	Cali	Cra. 29 # 19 -60
5	Calima	Grande Superficie	Cali	Cra. 1 Calle 70 # 66-109
6	Unicentro	Local Especializado	Cali	Cra. 100 # 5-169 L. 104
7	Boulevard	Tienda por Dpto.	Cali	Calle 29 Nte. # 6-34
8	Limonar	Supermercado	Cali	Calle 10 # 70-35
9	Papelería Avenida Sexta	Local Especializado	Cali	Calle 30 Nte. # 6-44
10	Sameco	Grande Superficie	Cali	Calle 70 # 2N - 30
11	Pasoancho	Grande Superficie	Cali	Calle 13 - Cra. 80
12	Cosmocentro - Auda. Roosevelt	Grande Superficie	Cali	Calle 5a. # 50-103
13	Valle del Lili	Grande Superficie	Cali	Carrera 98B No 25-130
14	Benjamín Herrera	Cercanía	Cali	Calle 31 No 11B -04
15	Centenario	Cercanía	Cali	Auda 4 N # 7N 46 - 64 Sót. 1
16	Local Centenario	Local Especializado	Cali	Auda 4 N # 7N 46-64 Loc. 43
17	Centro Sur	Cercanía	Cali	Calle 9 # 32A - 16
18	Pance	Cercanía	Cali	Calle 16A No. 121A-334
19	Dapa	Cercanía	Yumbo - Valle	Calle 10 Vía DAPA
20	Avenida Simón Bolívar	Grande Superficie	B/ventura-Valle	Calle 6 Cra. 46A Auda. Simón Bolívar
21	Llano Grande	Grande Superficie	Palmira - Valle	Cl. 31 No 44 - 239 Km 2 vía las Palmas
22	Tulúa	Grande Superficie	Tulúa - Valle	Carrera 40 No.37-51
23	Alfaguara	Grande Superficie	Jamundí - Valle	Calle 2 No.22-175, Km.2 vía Anchipayá

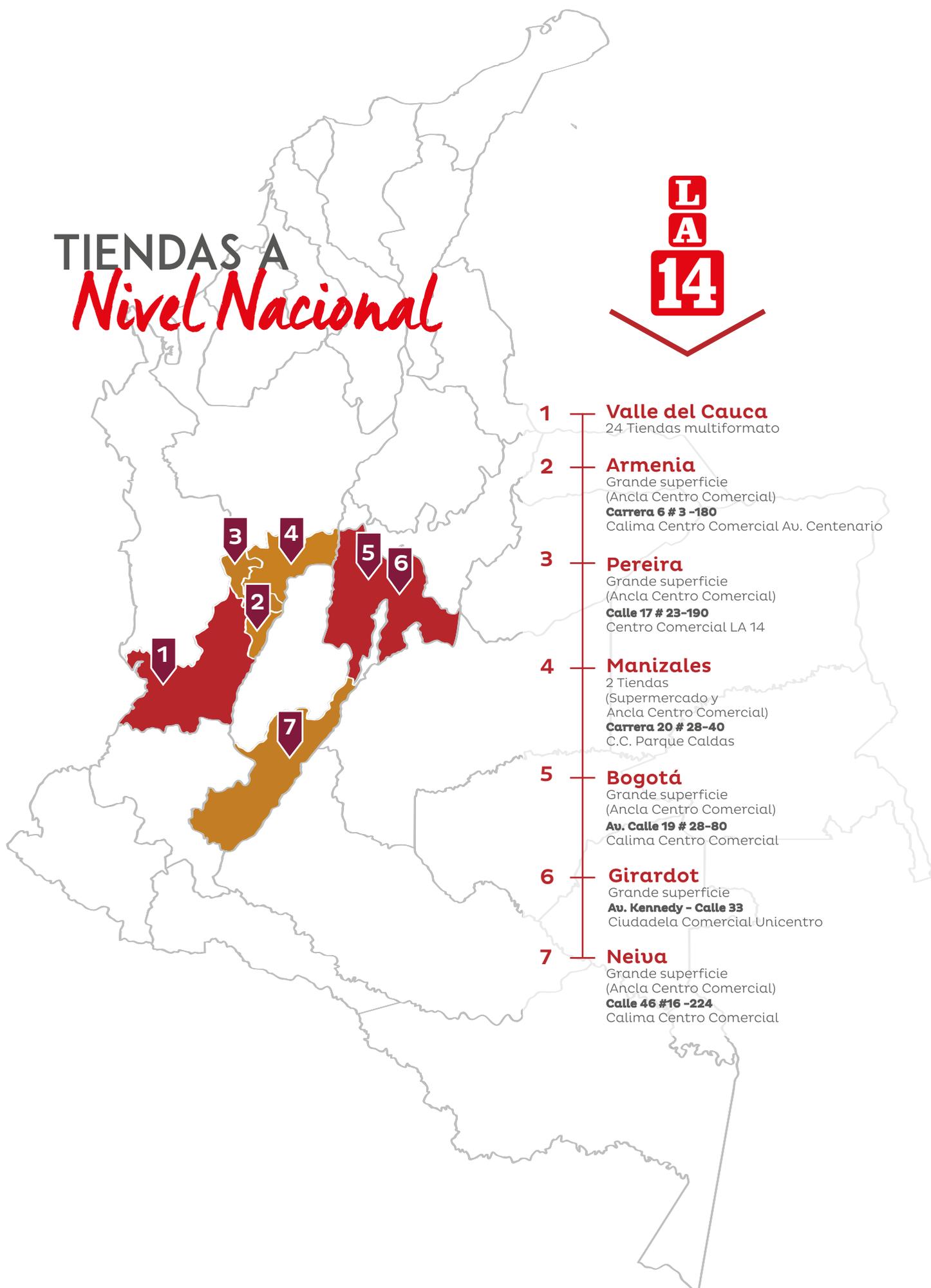
Regional Eje Cafetero

24	La Salle	Grande Superficie	Pereira	Carrera 21 Calle 17
25	Parque Caldas	Supermercado	Manizales	Carrera 20 No. 28 - 40
26	Local Parque Caldas	Local Especializado	Manizales	Cra 22 # 29-29 - L Nro. 28
27	Avenida Centenario	Grande Superficie	Armenia	Carrera 6ta. No. 3 -180

Regional Andina

28	Paloquemao	Grande Superficie	Bogotá	Avenida Calle 19 Nro. 28 - 80
29	San Juan Plaza	Grande Superficie	Neiva	Calle 46 No. 16-100
30	Avenida Kennedy	Grande Superficie	Girardot	Carrera 7 # 33 - 111

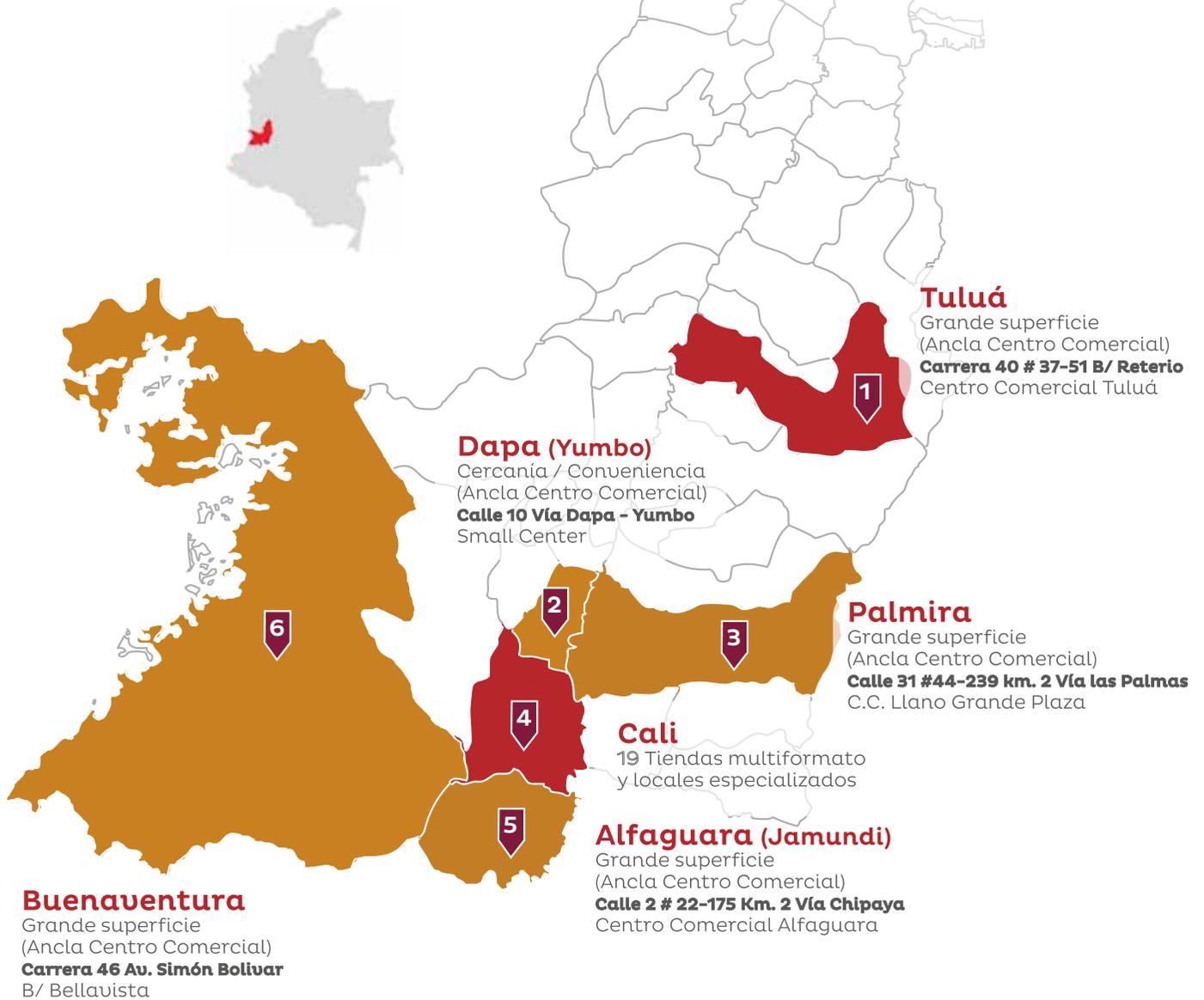
TIENDAS A *Nivel Nacional*



- 1 Valle del Cauca**
24 Tiendas multiformato
- 2 Armenia**
Grande superficie
(Ancla Centro Comercial)
Carrera 6 # 3 -180
Calima Centro Comercial Av. Centenario
- 3 Pereira**
Grande superficie
(Ancla Centro Comercial)
Calle 17 # 23-190
Centro Comercial LA 14
- 4 Manizales**
2 Tiendas
(Supermercado y
Ancla Centro Comercial)
Carrera 20 # 28-40
C.C. Parque Caldas
- 5 Bogotá**
Grande superficie
(Ancla Centro Comercial)
Av. Calle 19 # 28-80
Calima Centro Comercial
- 6 Girardot**
Grande superficie
Av. Kennedy - Calle 33
Ciudadela Comercial Unicentro
- 7 Neiva**
Grande superficie
(Ancla Centro Comercial)
Calle 46 #16 -224
Calima Centro Comercial

TIENDAS EN EL *Valle del Cauca*

L
A
14



TIENDAS EN *Cali*





DEFINICIÓN ESTRATÉGICA





VISIÓN

Consolidar el liderazgo regional, proyectándolo a la expansión nacional, siendo reconocida como una cadena de supermercados 100% colombiana, que integra los más altos estándares de calidad y servicio, capitalizando la preferencia de sus clientes, la confianza de sus aliados comerciales y el compromiso de sus colaboradores en una evolución de desarrollo sostenible.

MISIÓN

Somos una organización comercial que ofrece espacios y canales de venta con el más amplio surtido de productos y servicios para toda la familia, bajo los más altos estándares de calidad y atención; procurando el bienestar para nuestros grupos de interés.



VALORES *Corporativos*



Integridad

Honestidad

Respeto



**L
A**

14

DIFERENCIALES *Corporativos*



Excelencia en el
Servicio como Cultura
Organizacional

El Mejor Surtido a los
Mejores Precios.

Apoyo y Confianza en
el Proveedor MIPYME



OBJETIVO ESTRATEGICO *de La R.S.E.*

"MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA FAMILIA EN
SUS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS"





BUEN GOBIERNO *Corporativo*

Objetivos



- Generar y actualizar mejores prácticas administrativas.
- Mejorar las relaciones con las diferentes partes interesadas.



- Minimizar el riesgo.
- Apoyar el acceso al financiamiento.



- Fortalecer la reputación corporativa.
- Maximizar el desempeño operacional.



Filosofía Administrativa

Almacenes LA 14 desarrolla su gestión a partir de las mejores prácticas administrativas, basadas en el cumplimiento de la normatividad legal aplicable, la observancia de las políticas y disposiciones internas, la orientación de sus objetivos estratégicos y el respeto genuino hacia los Grupos de Interés; por lo que trabaja en asumir una actitud ética para crear ambientes de transparencia, credibilidad y estabilidad entre los diferentes actores del mercado.

Igualmente la Administración de Almacenes LA 14 S.A., soporta su estructura de operación en la interrelación de macro procesos, entendidos como el conjunto de tareas relacionadas entre sí, que producen valor para la organización, y que necesitan de unos insumos que se transforman para obtener el resultado deseado. Esta estructura operativa está articulada por el ciclo de Mejoramiento Continuo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar); manteniendo así la efectividad en el funcionamiento de la Organización.



Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas de Almacenes LA 14 S.A, cuenta con un reglamento que observa las condiciones expresas en el código de Comercio vigente para el ejercicio comercial en la República de Colombia; al igual que con los mecanismos específicos que permite a los Inversionistas, solicitar la convocatoria de la Asamblea General, según corresponda; cuando quiera que existan elementos de juicio que razonablemente conduzcan a pensar que dicha Asamblea es necesaria, para garantizar sus Derechos o para proporcionarles información que requieran.



Junta Directiva

Administración y Gestión, es nombrado por la Asamblea General de Accionistas y actualmente se encuentra integrado por seis miembros (3 Principales y 3 Suplentes); quienes se reúnen periódicamente para abordar temas propios de la organización y su entorno, acordando las instancias y metodologías necesarias para los más efectivos controles, en coherencia y observancia con su tamaño y desempeño, manteniendo la capacidad de dar respuesta a los órganos de control externos y de certificación.



Gerencia General

empresa, y en observancia de los Estatutos Corporativos es nombrada por la Junta Directiva; organismo con quien desarrolla el direccionamiento de la estrategia corporativa. De acuerdo a la estructura orgánica vigente, La Gerencia General se acompaña en su función por un grupo de siete Direcciones que le reportan directamente:

- Comercial
- Financiera
- De Operaciones
- De Gobierno, Riesgo y Cumplimiento.
- Jurídica
- Inmobiliaria
- De Gestión Humana.

Igualmente apoya su gestión en un grupo de Asesores y Consultores que contribuyen a garantizar el buen gobierno y la transparencia en la aplicación de las buenas prácticas administrativas.

ÓRGANOS DE Dirección

INSTRUMENTOS PARA NUESTRAS BUENAS *Prácticas Administrativas*

SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO LEGAL (SGRL)

En adopción de la norma emitida por el gobierno nacional, a través de la Superintendencia de Sociedades mediante circular 304-000001 del 19 de febrero de 2014, derogada luego por la circular 100-000005 del 25 de junio del 2014, la cual orienta la implementación de medidas eficientes de prevención y control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, bajo los estándares definidos por dicha entidad; **ALMACENES LA 14 S.A.**, inició en el 2014 un completo proyecto de implementación de un **Sistema Integral de Gestión del Riesgo legal** y de manera específica de los Riesgos Asociados al Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.

Este desarrollo empezó en el 2014 con la aprobación de las Políticas Generales del **SISTEMA DE AUTOGESTION DE RIESGOS DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACION DEL TERRORISMO "SAGRLAFT"** y el nombramiento del Oficial de Cumplimiento por parte de la Junta Directiva de la compañía, que velará por el cumplimiento de las mismas.

Durante el 2015 inicia el desarrollo del proyecto, generándose hacia mes de julio la respectiva socialización con las Áreas competentes, a fin de que se alcanzara el conocimiento pleno de las políticas establecidas por la compañía, en cumplimiento de la normatividad, así como también de los requisitos que se deben asumir para el control de las operaciones de compra y venta, bajo el sistema de Autogestión implementado.

Como parte de la metodología implementada, se definió el proceso de revisión a través de Debida Diligencia y Debida diligencia ampliada para todo tercero al momento de vincularse con la compañía. Este proceso se adelanta en la oficina de gestión del Riesgo Legal y requiere en todos los casos la firma del Oficial de Cumplimiento.

A partir del 01 de septiembre de 2015, se inició la aplicación de la metodología incorporada en el sistema en lo que respecta al proceso de consulta de terceros en listas restrictivas y bases de datos, con un alcance de 289 revisiones, 7093 consultas y 183 consultas masivas.



La compañía ha dado cumplimiento oportuno a los requerimientos recibidos de entes de control y a la obligación de registro ante las entidades de reporte.

Para el año 2016, se plantea seguir adelante en el proceso de socialización y capacitación del Sistema creado, además del proceso de verificación de cumplimiento de políticas y procedimientos definidos a través de las siguientes actividades:

- Capacitación al personal de las tiendas a nivel nacional.
- Incorporación del capítulo SAGRLAFT en el proceso de inducción del personal
- Actualización del Manual y la matriz de riesgos asociados a LA/FT, identificando las áreas de impacto según hallazgos efectuados.
- Realización de campañas de expectativa al interior de la empresa con recomendaciones en temas de LA/FT, con casos prácticos del sector real
- Dar continuidad al curso virtual en materia de LA/FT dictado por la UIAF para el personal a cargo del Sistema de Autogestión.



MANUAL DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO:

Este documento fue diseñado con el fin de orientar a grupos de interés estratégicos, respecto a:

- La Definición Estratégica de la Compañía.
- La Filosofía de su administración
- Los organismos de Dirección y Control de la empresa y sus mecanismos de funcionamiento.
- Los Objetivos Financieros y Comerciales.
- Los Instrumentos para apoyar las buenas prácticas administrativas.
- Las Medidas de Buen Gobierno, de acuerdo a la Guía Colombiana de Buen Gobierno, para empresas cerradas y De Familia.



CÓDIGO DE ÉTICA

En desarrollo del Buen Gobierno Corporativo, y considerando el alcance legal que vinculan disposiciones como la Ley de Protección de Datos y la Autogestión y Control de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo; se hizo necesaria su incorporación al documento: Código de Ética; por lo que actualmente se avanza en la revisión y aprobación final de dicho documento.



POLÍTICAS DE REPORTE LEGAL BAJO NORMAS NIIF

En el año 2015, ALMACENES LA 14, dio cumplimiento a las disposiciones legales, implementando para sus reportes contables, las Normas Internacionales de Información Financiera, de acuerdo a las políticas corporativas adoptadas para tal fin por la compañía.

En este sentido y con el propósito de generar las contingencias legales necesarias, a partir de enero de 2015 se inicia el proceso de reporte mensual de acuerdo a la política establecida; lo que ha permitido un mejor seguimiento ante la posibilidad de cualquier riesgo legal, incluyendo una valoración económica de riesgo, aterrizada a la situación de la empresa.



IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE DATOS PERSONALES

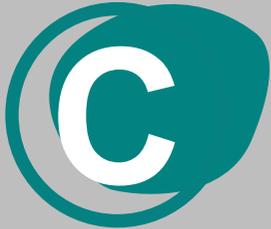
Almacenes LA 14 durante el 2015 integró el cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales, y su decreto reglamentario 1377 de 2013, al Sistema para el Manejo de la Información, dando continuidad a su implementación y desarrollo bajo la orientación normativa, a lo que se incluye también:

- Política de Clasificación y Retención de la Información.

Tiene como propósito orientar el manejo adecuado de la confidencialidad para toda la información de la compañía, estando a cargo del Departamento de T.I. Esta política se revisa y ajusta periódicamente, en línea de dar cumplimiento a la normatividad legal vigente y aplicable, así como también a las necesidades corporativas.

- Política de Uso de la Tecnología de Información.

En la misma línea de protección a la información, se articula a la política anterior, la Política de Uso de la Tecnología de Información, desarrollada desde el año 2005, la cual incluye los parámetros rectores en el uso de la infraestructura de T.I. De la compañía, protegiendo los canales de acceso a la información, y promoviendo la buenas prácticas frente al tema.



NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

En cumplimiento de las políticas y controles establecidos por compañía para garantizar en su operación el uso legal de software, y la total observancia de los derechos de autor en todo sentido; durante el 2015 se adelantó un proceso de validación externa de licenciamiento de Software y Propiedad Intelectual, a través de la auditoría de Autodesk, el cual terminó satisfactoriamente obteniendo como resultado validado por el proveedor propietario del Software, el cumplimiento pleno.

Durante el 2016 se dará continuidad a esta estrategia de control con otras empresas como Microsoft y SAP. De esta manera trabajamos por el cumplimiento normativo en esta línea.



INSTRUCTIVO DE CONTRATACIÓN

Documento implementado desde el año 2012, bajo una iniciativa del Departamento Jurídico, con el propósito de documentar los aspectos relevantes que deben tenerse en cuenta durante el proceso de contratación; poniendo a disposición de los miembros de la organización, una herramienta consultiva que facilita las relaciones contractuales, desde la observancia de procedimientos claros, que integran principios de eficiencia, economía, equidad y transparencia.

Dicho documento fue posteriormente complementado por Instructivo de Contratación con Entidades del Estado, considerando la necesidad de orientar las buenas prácticas que específicamente se requieren para esta forma de contratación.

En el 2015 se llevó a cabo la actualización de este documento, implementándose como parte del proceso de contratación validada en el Sistema SAP.



PROTOCOLO NORMATIVO DE APERTURAS

Contribuyendo a la legalidad de nuestros establecimientos de comercio, durante el 2015 trabajamos en la formalización de un documento interno, que estructura el procedimiento para el cumplimiento normativo, respecto a las aperturas de los establecimientos comerciales de la cadena y su respectiva operación.

La aprobación final de este documento está reservada para el 2016.

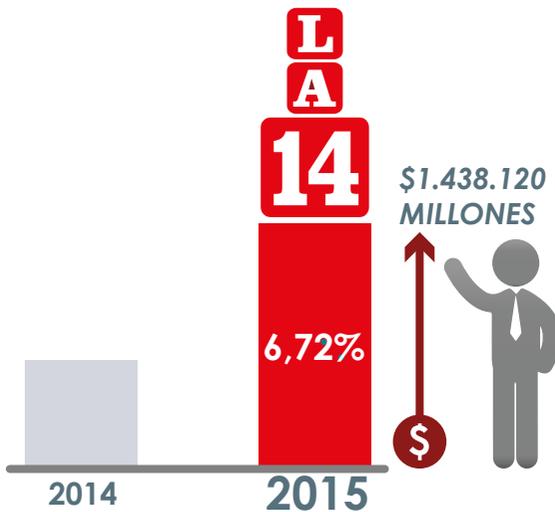


COMPONENTE. *Económico*

- ✓ Resultados Financieros
- ✓ Crecimiento
- ✓ Proyectos de Expansión.
- ✓ Proyectos de Innovación.



Resultados Financieros 2015



Durante el 2015 la empresa obtuvo ingresos operacionales por \$1.438.120 M., mostrando un crecimiento respecto al 2014 del 6,72%



En el año 2015 se realizaron inversiones por valor de **\$28.310 M.**

INVERSIONES
\$28.310 MILLONES
2015

OBLIGACIONES FINANCIERAS

DE CORTO Y LARGO PLAZO
\$463.389 M.

El total de activos fijos ascendió a **\$1.757.004 M.**, aumentando en un **19,34 %** y los pasivos llegaron a **\$1.016.074 M.**, con un crecimiento del **32,78%**. El patrimonio alcanzó **\$740.930 M.**



TIENDA GIRARDOT. JUNIO 2015

Crecimiento

Sin lugar a dudas el Retail es un sector dinámico, que ofrece grandes oportunidades para los diferentes actores del mercado. Específicamente en el panorama actual de Colombia, se ve favorecido por el aumento en los niveles de consumo, que han sido impulsados entre otras, por el crecimiento de la clase media en el país, el beneficio de las remesas que llegan del exterior bajo un contexto de revaluación del dólar y las necesidades cambiantes de un consumidor cada vez más demandante.

Por esta razón, trabajamos en desarrollar estrategias comerciales dinámicas e innovadoras, capaces de adecuarse y satisfacer las necesidades del consumidor, de acuerdo al cambio en sus entornos. De esta manera en el 2015, ALMACENES LA 14 dio continuidad a su estrategia de posicionamiento en la Región Andina,

dando apertura durante el mes de Junio, a su Tienda en la ciudad de Girardot, la cual acompaña como almacén ancla el proyecto de la Ciudadela Comercial Unicentro.

Pusimos al servicio de los girardoteños una Tienda de cómodas instalaciones que cuenta con una amplia sala de ventas de 3.500 m², una Trastienda de 293 m², para un Área total de 3.793 m²; donde podrán encontrar el mejor surtido a los mejores precios en categorías como Mercado, Fruver, Uso Personal, Papelería, Juguetería, Textiles, Hogar/Importados y Droguería; disfrutando en todo momento de una experiencia de compra diferencial y plenamente satisfactoria, basada en una cultura organizacional de excelencia en el servicio, la cual es reconocida a nivel nacional.

LLEGAMOS A GIRARDOT CON EL PROPÓSITO DE CONTRIBUIR AL IMPULSO ECONÓMICO DE ESTA REGIÓN, APORTANDO AL FORTALECIMIENTO URBANÍSTICO DE LA CIUDAD, AL CRECIMIENTO COMERCIAL Y A LA GENERACIÓN DE EMPLEO CON 100 NUEVOS PUESTOS DE TRABAJO DIRECTO Y MAS DE 180 INDIRECTOS.

Proyectos de Expansión

Componente Inmobiliario

La actividad comercial de ALMACENES LA 14, ha logrado dinamizar altamente el desarrollo de espacios comerciales, dando oportunidad a proyectos externos que se benefician de nuestra posición.

Este conocimiento del mercado inmobiliario, nos presenta como una opción importante de ancla comercial, a ser considerada por los desarrolladores de proyectos de centros comerciales a nivel nacional.

Próximas Aperturas

Almacenes LA 14 proyecta para el segundo trimestre de 2016 la apertura de una nueva tienda al norte de la ciudad de Cali, bajo el concepto comercial de cercanía, la cual apoya un proyecto de renovación urbana que introduce el Centro Comercial la Estación.

Igualmente avanza en el propósito de llegar a la ciudad de Popayán, acompañando al Centro Comercial Terra Plaza de esta ciudad. La inauguración de este proyecto se contempla para el año 2017.





• Próxima Apertura

La Compañía avanza satisfactoriamente en la apertura de sus Tiendas como ancla comercial para los proyectos **Terra Plaza** en Popayán y **Nuestro** en Cartago. Al tiempo se analizan otras oportunidades en Bogotá, Ibagué y Candelaria

TERRA PLAZA
EL NORTE DE POPAYÁN

Nuestro
Cartago

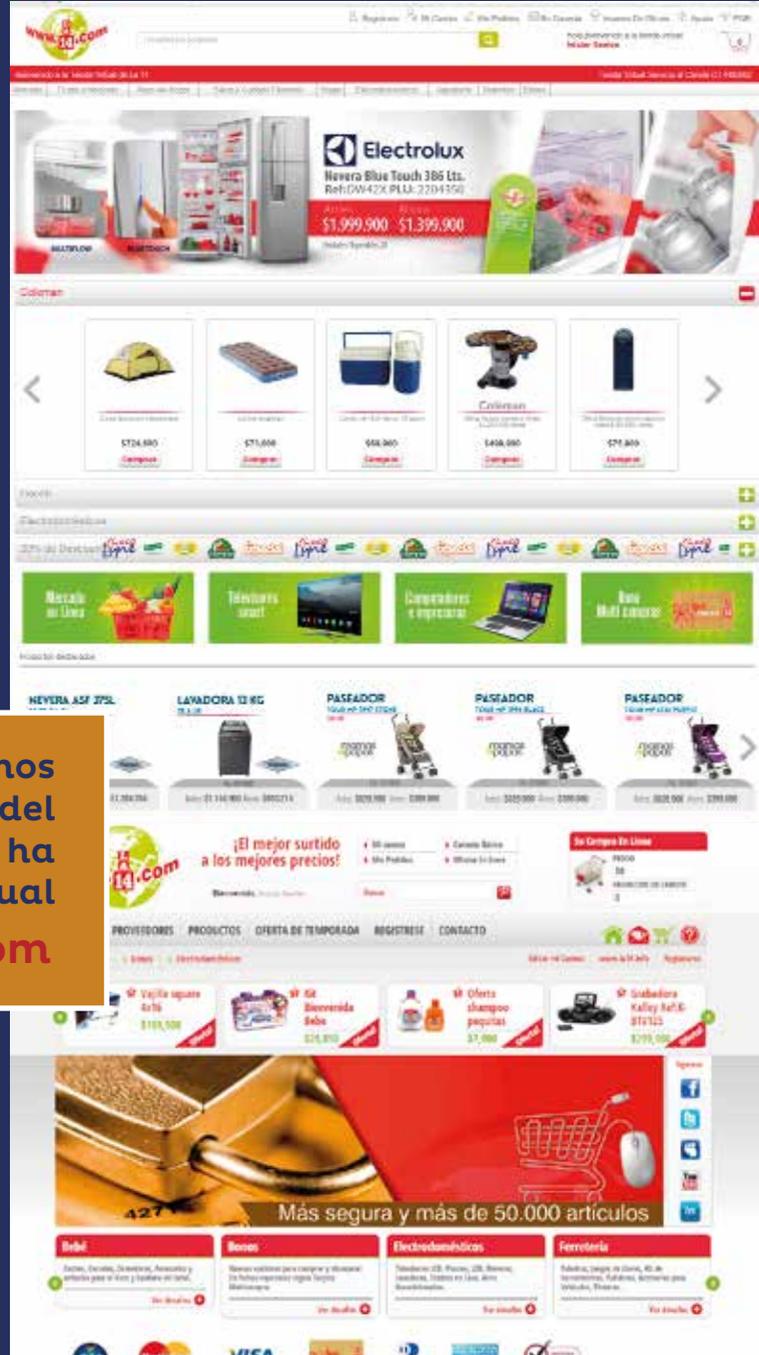


Otras Proyectos

FORTALECIMIENTO DEL E-COMMERCE:

Actualmente trabajamos en la potencialización del importante crecimiento que ha tenido nuestro canal virtual

www.la14.com



NUEVOS SERVICIOS

Se avanza en la integración de los servicios de Corresponsal Bancario en nuestros puntos de pago.



Otros Proyectos

NUEVO CEDIS EN YUMBO

LA 14 trabaja en la construcción de un moderno **Centro de Distribución** ubicado en Yumbo - Valle

25.000m²
Área Total

16.000m²
Área Construida

CONTARÁ CON:

- ◆ 10.000 posiciones de estibas.
- ◆ 3.000 m² Aprox. de zona para Fruver
- ◆ Zona de Cross Docking.
- ◆ Condiciones para operar eficientemente por 15 años, extendibles por 10 años más con la reconfiguración de sus estanterías y la innovación de equipos.



La operación de este CEDIS acogerá las actuales operaciones de los CEDIS de Arroyohondo, Acopi y Almaiviva.

PROYECTOS DE *Innovación*

Después de dos años de trabajo comprometido, en Agosto de 2015, Almacenes LA 14 activó su operación con el ERP SAP is Retail, siendo pionera dentro del sector en la implementación de este sistema.

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA



Al cierre del año, su implementación avanzó satisfactoriamente, mostrando resultados muy positivos en línea del mejoramiento en: el tiempo de acceso a la información, los procesos de abastecimiento de la compañía y la optimización de las practicas administrativas y comerciales. Durante el 2016 esperamos alcanzar la estabilización plena del sistema, y con ella el fortalecimiento de nuestra operación y el relacionamiento con nuestros grupos de interés.

Considerando que el negocio del Retail maneja altos volúmenes de información, actualmente avanzamos en el análisis frente a la implementación de la segunda ola del proyecto denominada BI - Business Intelligence, la cual tiene el propósito de complementar la primera fase del proyecto, proporcionando las herramientas tecnológicas para generar la información gerencial precisa y oportuna para la toma de decisiones, que contribuyan a alcanzar los objetivos estratégicos de la compañía.

Preparándonos responsablemente para el cambio, durante el 2015 se invirtieron solo para este proyecto 756 horas de capacitación, con una cobertura de 6.398 participantes, que equivalen al 98% del grupo objetivo.



COMPONENTE *Social*

GENTE QUE TRABAJA
POR TU
SATISFACCIÓN



• Gestión e Información: División de Gestión Humana – LA 14

¡LA 14 COMPROMETIDA CON LOS ESTÁNDARES

Laborales del Pacto Global

Como adherentes activos al Pacto Global de Naciones Unidas, velamos por el cumplimiento de la normatividad legal vigente y aplicable en la República de Colombia, en referencia a los temas laborales, así como también, trabajamos permanentemente en el progreso frente a los principios que promueve el Pacto Global de Naciones Unidas:

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA. (Principio 3 del PG de la ONU)

Respetamos el derecho a la libre asociación, y aunque a la fecha LA 14 no ha tenido iniciativas sindicales, desde los años 80 suscribió con sus colaboradores directos un Pacto Colectivo, el cual actualiza sus condiciones cada dos años. Este instrumento concede importantes beneficios extralegales a este grupo objetivo, alcanzando un cubrimiento del 97%.

Otra iniciativa de asociación solidaria apoyada por la compañía, es el Fondo de Empleados Fonem LA 14, creado en el año de 1984 con el propósito de aportar desde los principios solidarios, al desarrollo de los proyectos de vida del colaborador y su familia. El desempeño de Fonem LA 14 ha sido destacado en el el sector de la economía solidaria de la región.



LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACIÓN DE TODA FORMA DE TRABAJO FORZOSO O REALIZADO BAJO COACCIÓN. (Principio 4 del PG de la ONU)

Para dar cumplimiento a este principio, LA 14 siendo una compañía del sector Retail, ajusta su operación a la programación de turnos para atender la demanda de servicio. Esta metodología, contempla jornadas laborales de 8 horas diarias, limitando al máximo su prologación; caso en el cual, se concerta con el colaborador el trabajo de cualquier hora extra, la cual es remunerada de forma adicional. Todo lo anterior, de acuerdo a la normatividad aplicable.

Apuntando también a este principio, LA 14 orienta sus procesos de liderazgo de forma tal, que se promueva el respeto a los Derechos Humanos en las relaciones interpersonales de todos los equipos de trabajo, favoreciendo esta actitud desde sus diferentes programas de Clima Organizacional, y vela por su cumplimiento desde instancias como el Área de Realaciones Laborales y el Comité de Convivencia Laboral.

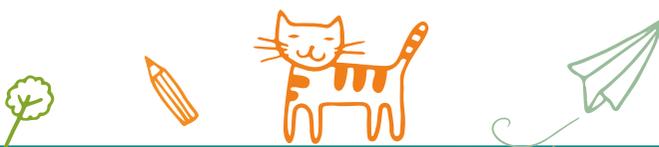
PROMEDIO DE HORAS SEMANALES LABORADAS POR NUESTROS COLABORADORES



PROMEDIO DE HORAS EXTRAS MENSUALES LABORADAS POR NUESTROS COLABORADORES



Trabajamos para contribuir a la erradicación del Trabajo Infantil, extendiendo este compromiso a toda nuestra operación. Igualmente articulamos a nuestros aliados comerciales en este sentido, verificando que este principio sea respetado a cabalidad, en las diferentes modalidades de relación que manejan con la compañía.


LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL. (Principio 5 del PG de la ONU)





LAS EMPRESAS DEBEN GARANTIZAR LA ABOLICIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE DISCRIMINACIÓN EN EL EMPLEO Y OCUPACIÓN. (Principio 6 del PG de la ONU)

Como medida contra la discriminación, nuestras políticas y procesos de selección se enfocan en las competencias propias del perfil requerido por el cargo, y de manera prioritaria en la calidad humana de los aspirantes, valorando su vocación de servicio como elemento clave en el desarrollo de la cultura organizacional de la compañía. Es así, como nuestro proceso está libre de procedimientos que consideren información relacionada con ideologías políticas, creencias religiosas, edad, raza o preferencias sexuales.

Esta práctica ha permitido que la organización disfrute de un ambiente de pluralidad étnica y cultural, que enriquece el relacionamiento de los equipos de trabajo.

NOS COMPROMETEMOS CON LA EQUIDAD EN LAS OPORTUNIDADES
Y CONDICIONES LABORALES DE NUESTRA GENTE.

57,68%

DE NUESTROS COLABORADORES CON MUJERES

PARTICIPACIÓN POR GÉNERO

2014		2015	
3.430 MUJERES	2.506 HOMBRES	3.479 MUJERES	2.553 HOMBRES



PARTICIPACIÓN DE MUJERES
EN CARGOS DIRECTIVOS
DE LA COMPAÑÍA

GERENCIA
GENERAL
1 (100%)

DIRECCIONES
DE DIVISIÓN
3 (42,85%)

SUBDIRECTORES
DE DEPTO
8 (47,05%)

Creemos que ofrecer condiciones de trabajo dignas, genera bienestar para nuestra gente y contribuye al logro de los objetivos corporativos.

Por esta razón, desde su División de Gestión Humana, Almacenes LA 14 trabaja entre otros aspectos, en 4 focos temáticos estratégicos que contribuyen a la responsabilidad social corporativa:



BIENESTAR
INTEGRAL



EMPLEABILIDAD



DESARROLLO
HUMANO



CLIMA
LABORAL



Empleabilidad

• Somos grandes generadores de empleo a nivel nacional.



• **6.032** ^{Colaboradores} Directos y más de 9.000 Aliados integran nuestra compañía





MODALIDADES DE *Contratación*

La relación contractual con nuestros colaboradores, se clasifica en:

- **COLABORADORES DIRECTOS:** Contrato laboral con Almacenes LA 14.
- **COLABORADORES TEMPORALES:** Intermediación de servicios temporales de empleo.
- **COLABORADORES ALIADOS Ó INDIRECTOS:** Contratados laboralmente por nuestros aliados comerciales y prestan sus servicios en las instalaciones de LA 14, como el personal de impulso y mercadeo.

Todas nuestras modalidades de contratación obedecen a condiciones formales de empleo.

TOTAL DE COLABORADORES DE ALMACENES LA 14 AÑO 2015

MODALIDAD	NÚMERO
DIRECTOS	5.698
TEMPORALES	334
ALIADOS / INDIRECTOS	APROX. 9.000

ALMACENES LA 14 IMPULSA LA ESTABILIDAD LABORAL.
EN EL 2015 EL 94,46% DE SUS COLABORADORES SE
ENCONTRABAN BAJO LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN DIRECTA

Una Oferta Laboral que genera valor para el colaborador

trabajamos para aportar al crecimiento y bienestar nuestros colaboradores. Por eso las condiciones de nuestra oferta laboral se orientan en alcanzar los siguientes objetivos para este grupo de interés:



Mejoramiento de sus perfiles ocupacionales.



Seguridad personal en su desempeño.



Eficiencia y empoderamiento en el cumplimiento de sus funciones.



Excelentes niveles de servicio.



Buen Clima Organizacional



Reconocimiento y sentido de pertenencia.

PROCURAMOS LAS MEJORES CONDICIONES

Laborales para Nuestra Gente

¡La Satisfacción de nuestro Talento Humano se traduce en estabilidad laboral !!!

ANTIGÜEDAD DE NUESTROS COLABORADORES DIRECTOS

NÚMERO DE AÑOS	TOTAL DE COLABORADORES	
	2014	2015
MENOS DE 1 AÑO	2.202	2.403
DE 1 A 5 AÑOS	1.151	1.074
DE 5 A 10 AÑOS	881	803
MÁS DE 10 AÑOS	1.702	1.752
TOTAL	5.936	6.032

CUADRO COMPARATIVO DE COLABORADORES DIRECTOS Y TEMPORALES

2013		2014		2015	
DIRECTOS	TEMPORALES	DIRECTOS	TEMPORALES	DIRECTOS	TEMPORALES
5.102	499	5.471	465	5.698	334
91.09% Son colaboradores Directos		92.16% Son colaboradores Directos		94.46% Son colaboradores Directos	
TOTAL COLABORADORES 5.601		TOTAL COLABORADORES 5.936		TOTAL COLABORADORES 6.032	

CONTRIBUYENDO A LA EMPLEABILIDAD DEL PAÍS **APOYAMOS** EL PROGRAMA DE LOS *40.000 Empleos.*

Iniciativa del Gobierno Nacional, que atiende los siguientes hallazgos ofrecidos por un estudio frente al tema:



1 de cada 2
desempleados en el país
es joven.



9 de cada 10
vacantes exigen experiencia
laboral.



5 de cada 10
vacantes exigen experiencia de
1 año laboral.

OBJETIVO DEL PROGRAMA:

Apoyar la empleabilidad de jóvenes entre los 18 y 28 años de edad, bachilleres, sin experiencia laboral que se encuentren en estratos 1, 2 y 3.

MECANISMO DE PARTICIPACIÓN:

A través de las Cajas de Compensación Familiar, el Gobierno Nacional apoya a las empresas que participan en la iniciativa, pagando los salarios y prestaciones sociales, de las personas contratadas por un periodo de seis meses, bajo el compromiso de contratar por lo menos el 60% de este personal por seis meses adicionales.

ALMACENES LA 14 ACEPTÓ LA INVITACIÓN, VINCULÁNDOSE INICIALMENTE CON LA CONTRATACIÓN DE 313 PERSONAS, QUE PRESTAN SUS SERVICIOS EN DIFERENTES TIENDAS DE LA CADENA, UBICADAS EN LOS MUNICIPIOS DE CALI, PALMIRA, JAMUNDÍ Y YUMBO.

MANEJO DEL RIESGO PSICOSOCIAL

El Área de Servicio de Atención Integral al Colaborador (SAI), viene trabajando desde el año 2014 en el Programa de Riesgo Psicosocial, orientado a la identificación, intervención, prevención y monitoreo de factores psicosociales que puedan afectar negativamente la salud y bienestar de nuestros colaboradores.

Dando continuidad en el 2015 a este programa, se impactó un total de 3.784 colaboradores directos.

POLÍTICA DE TRASLADOS

Aprovechando las oportunidades de contar con diferentes ubicaciones geográficas para nuestras tiendas y la diversidad de funciones que integra la operación de la cadena, constantemente evaluamos desde diferentes aspectos, la pertinencia y viabilidad de los traslados de personal. Lo anterior, procurando el bienestar y la calidad de vida de nuestros colaboradores.

TRASLADOS LABORALES		
2013	2014	2015
697	577	676

TRABAJAMOS POR LA SEGURIDAD

Social de Nuestra Gente



Almacenes LA 14 cuenta con un Área especializada en Seguridad Social, a través de la cual, fomentamos entre nuestro personal el derecho irrenunciable a la Seguridad Social Integral; esta área igualmente brinda acompañamiento personalizado a los colaboradores con incapacidades superiores a 10 días, a través del programa “Seguimiento Médico Domiciliario”, así como también hace seguimiento a la valoración médica por ingreso, retiro, cambios de cargos y/o funciones y por recomendaciones de la EPS.

TOTAL DE INCAPACIDADES MAYORES A 10 DÍAS

2014

975

2015

1.059

TOTAL VISITAS DEL PROGRAMA "SEGUIMIENTO MÉDICO DOMICILIARIO"

2014

900

VISITAS

2015

848

VISITAS

COBERTURA 2015
80%

CUIDAMOS LA SALUD

Laboral de Nuestra Gente



HALLAZGOS IDENTIFICADOS Y VALORADOS FRENTE AL TEMA

2015

1.053

INTERVENCIÓN A LOS HALLAZGOS

2015

506

ESCUCHAMOS A *Nuestra Gente*

En Función de la mejores relaciones laborales e interpersonales, mantenemos activos importantes canales que facilitan la comunicación con nuestros colaboradores.

- El Comité de Convivencia Laboral
- Las Reuniones Efectivas de Trabajo
- Atención de Puertas Abiertas
- Publicaciones Impresas
- Comunicados y Mailing Corporativos.

TOTAL DE REUNIONES EFECTIVAS

2014

2.019 REUNIONES

PROMEDIO MENSUAL : 168 REUNIONES

2015

2.017 REUNIONES

PROMEDIO MENSUAL : 168 REUNIONES

SE MANTUVO EL PROMEDIO DE REUNIONES EFECTIVAS RESPECTO AL 2014

CON LA FORMACIÓN FOMENTAMOS EL *Desarrollo de Nuestra Gente*

Invertimos tiempo y dedicación para contribuir a mejorar el perfil laboral y personal de nuestros colaboradores.

TOTAL DE HORAS INVERTIDAS EL 2015 EN CAPACITACIÓN
15.036

Capacitación en Competencias Organizacionales:

- Total de Colaboradores Capacitados 2.060
- Grupo Objetivo: 2.275 Colaboradores
- Cobertura: 90,54%

Capacitación en Competencias Técnicas:

- Total de Colaboradores Capacitados 1.738
- Grupo Objetivo: 2.448 Colaboradores
- Cobertura: 71%

Capacitación en Competencias Individuales:

- Total de Colaboradores Capacitados 1.250
- Grupo Objetivo: 1.266 Colaboradores
- Cobertura: 98,73%

NUESTRA GENTE *Crece con Nosotras*



A través del Plan Carrera Valoramos el compromiso y buena gestión de nuestros colaboradores, promoviéndolos a cargos de mayor nivel disponibles en la compañía.

**TOTAL COLABORADORES RATIFICADOS
EN SUS NUEVOS CARGOS**

**AÑO 2015 - 289
AÑO 2014 - 133**

ATENCIÓN INTEGRAL *al Colaborador*

Buscando el Bienestar Integral de nuestros colaboradores, durante el 2015 se dio continuidad a los programas y actividades que veníamos trabajando en las siguientes dimensiones:



DIMENSIÓN FAMILIA

Nos interesamos en fortalecer los lazos entre el colaborador y sus familias, con diferentes programas y actividades.

Colaboradores Impactados en 2015 con la Dimensión Familia: 1.908



DIMENSIÓN } SALUD FÍSICA Y MENTAL

Apoyamos con orientación y prevención, diferentes aspectos de interés para la salud física y emocional de nuestros colaboradores Directos, Aliados y sus Familias.
Colaboradores Impactados en 2015 con la Dimensión Salud: 2.455

Promovemos espacios deportivos, recreativos y culturales que complementen integralmente el bienestar de nuestros colaboradores y sus familia.

Colaboradores Impactados en 2015 con la Dimensión Recreación: 3.784

{ DIMENSIÓN RECREACIÓN Y CULTURA



DIMENSIÓN } RECONOCIMIENTO

Celebramos con nuestros colaboradores fechas, logros y momentos especiales para su vida personal y laboral.
Colaboradores Impactados en 2015 con la Dimensión Reconocimiento: 12.250

Promovemos iniciativas pensando en la calidad de vida de nuestros Pre-pensionados, y los proyectos de vida y emprendimiento de los colaboraderes y sus familias.

Colaboradores Impactados en 2015 con la Dimensión Futuro: 512

{ DIMENSIÓN A FUTURO



*¡ De esta manera trabajamos por
el Bienestar de Nuestra Gente !*





Componente
Social

Comprometidos con la Satisfacción de
NUESTROS CLIENTES



TRABAJAMOS POR OFRECER A NUESTROS CLIENTES UNA EXPERIENCIA DE COMPRA DIFERENCIAL Y PLENAMENTE SATISFACTORIA, TENIENDO COMO PILARES:



INTEGRALIDAD
EN EL SERVICIO



CALIDAD DE
PRODUCTOS Y
SERVICIOS



FOMENTO DEL
CONSUMO
RESPONSABLE

SERVICIO INTEGRAL A *Nuestros Clientes*

Los altos niveles de servicio que caracterizan nuestra propuesta comercial, vinculan diferentes variables que además de una atención cálida y personalizada, le permite ofrecer a nuestros clientes, eficiencia en nuestros procesos, respaldo y un interés genuino por su bienestar.

Por lo anterior, durante el 2015 nuestra gestión enfocada al bienestar del cliente, siguió fortaleciéndose a partir de:

- Un proactivo liderazgo corporativo
- Una cultura organizacional orientada hacia nuestra política de excelencia en el servicio.
- La optimización de nuestros procesos a través de la implementación del ERP – SAP is Retail.
- La inversión en el desarrollo y actualización de competencias de nuestro Talento Humano.
- Un amplio portafolio de productos y servicios, en respaldo a nuestra promesa comercial de ofrecer el mejor surtido a los mejores precios.
- La investigación e innovación en el desarrollo de nuestra operación.

De esta manera logramos ser un Referente de Servicio, ampliamente reconocido en el sector del Retail

COMPROMETIDOS CON *La Calidad*



TRABAJAMOS DIARIAMENTE POR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES.

Almacenes LA 14 cuenta con un equipo multidisciplinario, integrado por las Administraciones Regionales de Tiendas, las áreas de Protección al Consumidor, Servicio al Cliente, BPM, Metrología y el Departamento Jurídico, quienes están atentos a velar por el cumplimiento normativo vigente y aplicable, en línea de la calidad de los productos y servicios que ofrecen nuestros proveedores.

Bajo este propósito, en el 2015 hicimos seguimiento correspondiente al cumplimiento de:

- El Rotulado de Alimentos (Resolución 005109 de 2005).
- La Verificación de promociones, cumplimiento en ofrecimientos anunciados (Ley 1480 de 2011)
- Manejo de información de clientes de acuerdo a la ley de Protección de datos
- Observancia de los Reglamentos técnicos
- Fijación de Avisos obligatorios en tiendas.

NOS PREPARAMOS PARA OFRECER LO MEJOR

Con el interés permanente de estar preparados para ofrecer a nuestros clientes las mejores condiciones de compra, calidad y respaldo, durante el mes de Noviembre de 2015 se adelantaron en dos tiendas del Eje Cafetero (Pereira y Armenia), unas jornadas voluntarias de verificación de cumplimiento frente a las norma 1480 de protección al consumidor, a través de la Casa del Consumidor, de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).



Estos seguimientos se registran en las respectivas Planillas de Chequeos que han sido diseñadas y normalizadas de acuerdo a los procedimientos internos de la compañía, alimentando los protocolos que se integran en el Manual de Protección al Consumidor.

Este ejercicio nos permite generar planes de mejoramiento interno y retroalimentación a los respectivos proveedores. En 2015, no se adelantó hacia Almacenes LA 14 ningún proceso administrativo por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, en relación a estos temas.



El anterior ejercicio tuvo resultados muy positivos en los que se generaron tan solo tres observaciones, que sirvieron de insumo a nuestros planes de mejoramiento. Igualmente en este mes, se generó un espacio de capacitación para nuestros colaboradores directos, actualizando sus competencias respecto a la norma 1480.

La misma labor de verificación voluntaria se llevó a cabo en la ciudad de Cali, alcanzando una cobertura de seis tiendas (Pasoancho, Valle del Lili, Cosmocentro, Calima, Limonar y Centro). En Cali esta actividad fue realizada con la Secretaría de Gobierno Municipal.

MANUAL DE PUBLICIDAD PARA OPTIMIZAR LAS COMUNICACIONES CON NUESTROS CLIENTES.

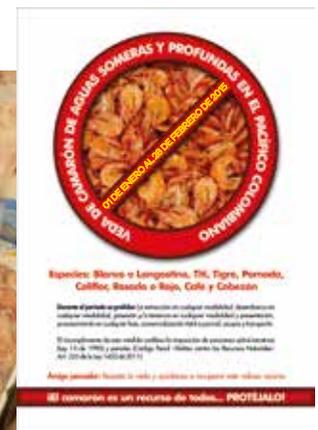
Bajo un enfoque reglamentario y regulatorio, almacenes LA 14 cuenta desde el año 2014 con este documento consultivo, que orienta nuestra publicidad respecto a la Normatividad aplicable a los productos de interés específico como medicamentos, bebidas energizantes, suplementos dietarios, entre otros.

Durante el 2015, se hicieron las actualizaciones correspondientes para mantener la vigencia de este manual, de acuerdo a la legislación colombiana.

NOS ARTICULAMOS PARA FORTALECER EL CONSUMO RESPONSABLE

Con el interés de contribuir a la preservación de nuestros recursos pesqueros y fomentar el consumo responsable en nuestros clientes, Almacenes LA 14 se articuló a las actividades de sensibilización realizadas por la WWF (Fondo Mundial para la Naturaleza), frente a la extracción,

desembarco, tenencia, transporte y comercialización de camarones, de acuerdo a las restricciones definidas por Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (Aunap).



Para este fin se adelantaron en las tiendas LA 14, actividades de toma de almacén con abordaje directo a clientes y fijación de anuncios, que apuntaban a una estrategia de información, educación y comunicación. Como complemento a esta estrategia se facilitaron espacios televisivos a través del Canal de Televisión aliado de la cadena: Canal 14, donde a partir de Enero de 2015 se dio un completo despliegue a esta medida de preservación, en 13 espacios diferentes de su parrilla de programación.

ACCIONES DE ASEGURAMIENTO METROLÓGICO

Almacenes LA 14, comprometida con la gestión de calidad, trabaja desde su Área de Metrología para cumplir con la normatividad metrológica legal e industrial vigente, considerando las dinámicas e importancia que alcanza este tema para el Subsistema Nacional de la Calidad(SNCA), de acuerdo a lo que se registra en el Código de Ética y Buen Gobierno de la Superintendencia de Industria y Comercio(SIC) y en los Decretos 1074 y 1595 de 2015.

Para cumplir con los nuevos parámetros en la normatividad, durante el 2015 fortalecimos las estrategias usadas en la implementación del **Sistema de Gestión y Aseguramiento Metrológico** (SGAM), estructurando y desarrollando tres programas claves: el de Socialización en Normatividad Metrológica(PSNM), el Integral en Metrología Industrial(PIMI) y el de Calificación y Cumplimiento en Metrología Legal(PCCML)



OBJETIVO GLOBAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO METROLÓGICO (SGAM)
“GARANTIZA LA CALIDAD EN LOS SISTEMAS DE MEDICIÓN
QUE UTILIZA ALMACENES LA 14”

EL SGAM CONTRIBUYE A FORTALECER:

- Los resultados de las mediciones que realizan nuestros equipos
- La Credibilidad y Confianza de nuestros clientes y consumidores
- Nuestra competitividad en el sector.

EL SGAM CONTRIBUYE A MITIGAR LOS RIESGOS DE:

- Sanciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y demás Autoridades de Control Metrológico.
- Generar inconsistencias logísticas y contables.

ACCIONES COLECTIVAS PARA LOGRAR EL ASEGURAMIENTO METROLÓGICO DURANTE EL 2015

- Actualizamos la documentación de seguimiento metrológico, dando continuidad a la trazabilidad funcional de cada instrumento de medición.
- Integramos, Controlamos y Documentamos las actividades de los programas PIMI y PCCML en el Sistema SAP.
- Socializamos la Normatividad Metrológica vigente al personal Administrativo de Tiendas.
- Iniciamos la investigación para vincular al SGAM los instrumentos, patrones y productos pre-empaquetados, relacionados con el Decreto 1595 de 2015 (sección 14, 15 y 16), que aún no se encuentren en el Sistema. Los resultados de esta investigación y su desarrollo, se evidenciarán en el año 2016.
- Se coordinó el desarrollo y documentación de Quinientos Ochenta (580) intervenciones técnicas a instrumentos de medición, dando cumplimiento a los Decretos 1471 de 2014 y 1595 de 2015.

RESULTADOS COMPARATIVOS DE VERIFICACIÓN REALIZADAS POR LOS ENTES DE CONTROL METROLÓGICO

FACTOR CONSIDERADO	2013	2014	2015
CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD METROLÓGICA	92,00%	96,00%	98,00%
OBSERVACIONES	8,00%	4,00%	2,00%
SANCIONES	0,00%	0,00%	0,00%

VALORACIÓN POSITIVA

SE MEJORÓ EN UN 2% EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD APLICABLE RESPECTO A 2014.

SE CALIFICA LA INSTALACIÓN (IQ), OPERACIÓN (OQ) Y DESEMPEÑO (PQ) DE TODOS LOS TERMÓMETROS Y TERMOHIGRÓMETROS UBICADOS EN LAS DROGUERÍAS DE ALMACENES LA 14 S.A., CUMPLIENDO CON LO ESTABLECIDO EN LA RESOLUCIÓN 1403 DE 2007.

SE ANALIZAN Y SOLUCIONAN CIENTO VEINTE (120) SOLICITUDES RELACIONADAS CON SISTEMAS DE MEDICIÓN.

- EFECTIVIDAD DE RESPUESTA 100%

GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA.

El Área de BPM de Almacenes LA 14, avanza en importantes acciones como el Mantenimiento Industrial de nuestros equipos, el Seguimiento Alimentario y Control de Temperaturas, el Aseo Técnico a cavas, canastillas y vehículos que transportan alimentos, seguimiento al Control de Plagas, la Inspección a Obras Civiles relacionadas con la construcción o adecuación de cavas, y Cuartos de Procesos de Alimentos; así como también en capacitación para el personal que desarrolle actividades de manipulación de alimentos en todas las Tiendas de la Cadena.

Todas las anteriores acciones son adelantadas con el absoluto interés de dar cumplimiento a las disposiciones legales, y al desarrollo de nuestra promesa comercial de ofrecer siempre el mejor surtido a los mejores precios.

PRIORIZAMOS LA SEGURIDAD DE CONSUMO PARA EL CLIENTE.

Por ello LA 14 avanza en la prevención de riesgos asociados al manejo inadecuado de productos, que por haber perdido sus características de calidad, han dejado de ser aptos para su comercialización.

La disposición controlada de estos productos, aporta también a la protección de las marcas de nuestros proveedores, frente a posibles adulteraciones y otros usos indebidos.



TOTAL DE CASOS ATENDIDOS POR EL ÁREA DE GESTIÓN AMBIENTAL

2014

57

2015

39

CONTRIBUIMOS AL *Consumo Responsable*

Identificamos el consumo responsable como un ciclo que integra la compra, el manejo y formas de consumo de los productos, así como también el destino final de los residuos resultantes del consumo. Desde esta perspectiva y con el propósito de contribuir a las mejores prácticas de consumo en nuestros clientes, adelantamos las siguientes acciones:

DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS POSCONSUMO.

Seguimos trabajando de la mano con nuestros proveedores y clientes en el manejo final adecuado de residuos considerados por la autoridad competente como de Interés Específico:

TIPO DE RESIDUO RECOLECTADO	PROGRAMA
PILAS Y/O ACUMULADORES ELÉCTRICOS	PILAS CON EL AMBIENTE
ENVASES DE PLAGUICIDAS DE USO DOMÉSTICO	CIERRA EL CICLO
MEDICAMENTOS VENCIDOS	PUNTO AZUL

AHORA TRÁENOS TAMBIÉN LAS BOMBILLAS !!!

En el mes de Enero de 2015, implementamos a través del Programa Lúmina, el Posconsumo para la recolección de Bombillas en cuatro Tiendas de la cadena en la Ciudad de Cali: Pasoancho, Valle del Lili, Cosmocentro Roosevelt y Avenida Sexta. Durante el mes de noviembre de este mismo año, logramos ampliar la cobertura de este programa a nuestra tienda de Palmira. De esta manera trabajamos en el cumplimiento de la resolución 1511 de agosto del 2010.



Cierra el Ciclo

Pilas con el ambiente

Punto Azul

Lumina



1.813,49 kg

11.110,7 kg

8.576,37 kg

1.015,5 kg

Empaques usados de plaguicidas de uso doméstico

Pilas y/o acumuladores

Medicamentos y/o fármacos vencidos, blister vacíos y parcialmente consumidos

Bombillas

NOS PREPARAMOS PARA AVANZAR CON LOS PROGRAMAS DE POSCONSUMO.

Las estrategias de Información, Educación y Comunicación (IEC), fortalecen el conocimiento de los posconsumo y contribuyen a potencializar sus resultados.

Durante el 2015, vinculamos a nuestros colaboradores en un cronograma de capacitaciones que complementó la labor iniciada en el 2014. Estas jornadas les brindan los elementos para ser multiplicadores de estas iniciativas, las cuales, además de contribuir al cuidado medioambiental, ofrecen a nuestros clientes la oportunidad de actuar como ciudadanos ambientalmente responsables, cerrando apropiadamente el ciclo de consumo de estos productos.

RESULTADOS DE SOCIALIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS POSCONSUMO.

IMPACTO: 16 TIENDAS A NIVEL NACIONAL
COBERTURA: 1.038 COLABORADORES DIRECTOS

Otras Acciones que fortalecen los resultados de nuestra Gestión.

GRAN JORNADA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS POSCONSUMO

Almacenes LA 14 participó activamente de la Jornada Masiva de Recolección de Residuos Posconsumo, que se llevó a cabo los días 5 y 6 de Junio de 2015, en el marco de la celebración del día Mundial del Medio Ambiente.

Esta campaña permitió ubicar puntos de recolección en lugares de fácil acceso para los consumidores; contribuyendo a que la comunidad asumiera acciones positivas de

responsabilidad ambiental, a través de la entrega para disposición adecuada, de sus residuos de interés específico.

LA 14 dispuso la ubicación de estos Puntos de Recolección Posconsumo en sus Tiendas de Valle del Lili y Calima en la ciudad de Cali, al tiempo que facilitó el acercamiento para la participación del Centro Comercial Alfaguara, donde se ubica nuestra tienda del municipio de Jamundí.

En esta iniciativa participaron los Programas Posconsumo de: Cierra el Ciclo, Eco-computo, Lúmina, Pilas con el Ambiente, y Punto Azul.

Fecha:	5 y 6 de Junio de 2015	Lugar:	CC Alfaguara – Jamundi CC Calima La 14 Valle de Lili Alcaldía de Santiago de Cali Parque del Ingenio
Hora:	9:00 am – 4:00 pm		

Con apoyo de:



RESULTADOS JORNADA MASIVA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS POSCONSUMO.

LA 14 VALLE DEL LILI - CALI TOTAL DE RESIDUOS POSCONSUMO RECOLECTADOS 168 kg	5 kg PILAS	Programa PILAS CON EL AMBIENTE
	12 kg COMPUTADORES	Programa ECO-PUNTO
	147 kg BOMBILLAS	Programa LÚMINA
	4 kg MEDICAMENTOS VENCIDOS	Programa PUNTO AZUL



6 kg PILAS	Programa PILAS CON EL AMBIENTE
613 kg COMPUTADORES	Programa ECO-PUNTO
668 kg BOMBILLAS	Programa LÚMINA
34,7 kg MEDICAMENTOS VENCIDOS	Programa PUNTO AZUL

CALIMA CENTRO COMERCIAL
 TOTAL DE RESIDUOS POSCONSUMO RECOLECTADOS
1.321,7 kg

CENTRO COMERCIAL ALFAGUARA TOTAL DE RESIDUOS POSCONSUMO RECOLECTADOS 228 kg	1 kg PILAS	Programa PILAS CON EL AMBIENTE
	208 kg COMPUTADORES	Programa ECO-PUNTO
	15 kg BOMBILLAS	Programa LÚMINA
	4 kg MEDICAMENTOS VENCIDOS	Programa PUNTO AZUL





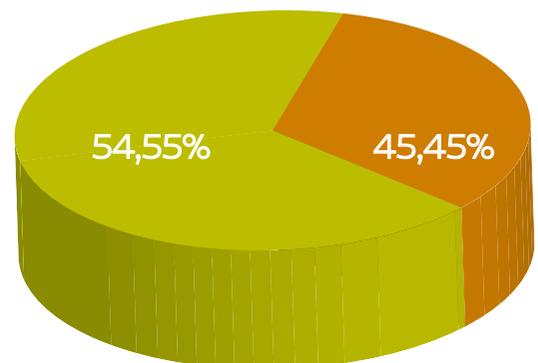
Así es más fácil para nuestros clientes cerrar el ciclo de consumo de una manera adecuada!!!

ECOZONA 14 – UN MEJOR ESPACIO PARA HACERLE EL 14 AL MEDIO AMBIENTE

Para facilitar las acciones ambientalmente responsables de nuestros clientes, Almacenes LA 14 trabaja en la implementación de la Ecozona 14, un espacio dispuesto en las Tiendas de la cadena, para integrar en un mismo lugar los puntos recolectores de los productos posconsumo de los diferentes programas en los que la compañía tiene participación.

A DICIEMBRE 31 DE 2015

- TIENDAS CON ECOZONA 14
- TIENDAS SIN ECOZONA 14





ORIENTACIÓN EN MANEJO DE PRODUCTOS Y GARANTÍAS

Para este fin, LA 14 cuenta con **12 diferentes Plegables Informativos**, que circulan gratuitamente en nuestras tiendas.

ORIENTAMOS LAS MEJORES PRÁCTICAS DE CONSUMO

LA 14 ha diseñado y publicado 12 diferentes Plegables de carácter informativo y educacional, que circulan gratuitamente en nuestras tiendas como campañas de carácter temporal y/o permanente. Este material Comparte de manera práctica y amigable, recomendaciones de consumo y manejo para productos de interés específico, así como también la información sobre estos, que sea necesaria para una compra inteligente, servicios posventa y garantías.

Consulta Nuestros Plegables e Infórmate para Consumir de manera Segura y Responsable !!!

1. Leche y Suero Lácteo...Lo que Usted debe Saber.
2. Uso Responsable de Medicamentos.
3. Adquisición, Conservación y Uso de Alimentos

4. Nuestro Compromiso con el Servicio.
5. Proteja la Salud de su Familia en Semana Santa.
6. Realizando sus Compras de la manera más Eficiente.
7. Todo sobre la TDT en Colombia.
8. Protección y Conservación de la Naturaleza.
9. Consejos Prácticos para Comprar Alimentos.
10. Manejo Responsable de Ácidos y Sustancias Corrosivas.
11. Comercialización de Productos en Temporada Decembrina.
12. Compra Segura de Productos y Servicios de Cosmetología.

Atendiendo tanto los cambios normativos que se presentan sobre estos temas, al igual que el mejoramiento en las prácticas de consumo, En el 2015 se actualizaron los plegables de: Semana Santa, Fin de Año y TDT.



SALUD PREVENTIVA
DURANTE EL 2015 OFRECIMOS EN ALIANZA CON NUESTRO
PROVEEDOR JOHNSON`S.

24 CHARLAS EDUCATIVAS PARA CLIENTES.
EN TEMAS DE DESARROLLO Y ESTIMULACIÓN INFANTIL PARA
LAS TIENDAS DE CALI, JAMUNDÍ Y PALMIRA

APROXIMADAMENTE 480 CLIENTES IMPACTADOS

REVISTA "SALUD & GUÍA FAMILIAR"

En esta publicación LA 14 Comparte con la comunidad información de interés en temas de Salud, Cultura, Deporte, Recreación, Formación en Valores, Civismo y Medio Ambiente.



7 Ediciones
de circulación
gratuita al año

60.000
Ejemplares
por Edición



DE TODO LO BUENO LA 14

Siempre te dá Más

PREMIAMOS LA FIDELIDAD DE NUESTROS CLIENTES

Durante el 2015, Almacenes LA 14 dio continuidad a sus eventos promocionales:

- Concurso Institucional "FESTIVAL MILLONARIO LA 14"
- Sorteos de Aliados Comerciales

A través del Concurso Institucional "Festival Millonario Siempre te da más", se entregó un total de \$ 1.183' 468.260 pesos en Premios, y con los sorteos promocionales en alianza con nuestros proveedores, se entregaron \$ 1.466' 210.160 pesos en premios.

De esta forma los clientes de ALMACENES LA 14 se beneficiaron recibiendo más de 2.600 Millones de pesos en premios durante el 2015.



ENTREGAMOS A DOMICILIO.

Ofreciendo un servicio integral a nuestros clientes, les facilitamos el transporte para aquellos productos que requieren condiciones especiales de traslado. Tiempo máximo de entrega de 48 horas.



ENTREGAS A DOMICILIO
EN 2014
8.700



ENTREGAS A DOMICILIO
EN 2015
8.937

CONTRIBUIMOS A QUE NUESTROS CLIENTES DISFRUTEN MÁS SUS OCASIONES ESPECIALES.

Dentro de su portafolio de servicios, Almacenes LA 14 también hace más fácil la planeación de los momentos felices de nuestros clientes. Por ello diseñamos el programa de Lista de Ocasiones Especiales, con el que atendemos: Baby

Shower, Luvia de Cocina y Matrimonios. Este sistema le permite recibir a nuestros clientes, importantes valores agregados tales como, asesorías personalizadas frente a sus necesidades, empaque, almacenamiento y entrega oportuna de sus obsequios. Adicionalmente el dueño de la lista recibe el 10% sobre el total de las compras, en un bono multicompra LA 14.

Durante el 2015 atendimos un total de 746 Listas de Regalos.

Complementando este servicio especial, LA 14 participó en la Feria de la Novia 2015, organizada por la Revista Megaeventos en el Hotel Intercontinental de Cali, los días 25 y 26 de Abril del 2015.

Este evento estuvo dirigido a futuros contrayentes, sus familias y demás público orientado a las actividades afines. Contó con la participación de casi 40 empresas expositoras; congregando en un mismo espacio las mejores opciones para la planeación de eventos sociales.

Un promedio de 3500 personas visitaron la feria y el Stand de Almacenes LA 14 y sus proveedores, donde pudimos divulgar el servicio especial que hemos implementado para apoyar la realización de los eventos de nuestros clientes.

Al finalizar el año se evidenció una positiva respuesta de nuestros clientes frente al programa, principalmente en las tiendas de Calima y Pasoancho

**Definitivamente de todo lo bueno
LA 14 Siempre te da más.!!!**



DISFRUTAMOS LA CERCANÍA *con Nuestros Clientes*

El permanente contacto con nuestros clientes nos permite trabajar por su satisfacción, por esta razón hemos puesto a su disposición diferentes canales de comunicación que nos permite sentirnos más cerca.

- Correo electrónico de Servicio al Cliente: servicioalcliente-la14@la14.com
- Buzones y Formatos normalizados para PQRS en todas las Tiendas de la Cadena.
- Encuestas de Servicio personalizadas.
- Enlace para PQRS en el canal de Tienda Virtual: www.la14.com
- Línea de Servicio al Cliente: 488 14 14 – 888 14 14
- Página Web Corporativa: www.almacenesla14.com.co
- Redes Sociales: www.facebook.com/almacenesla14sa

GESTIÓN DE PQRS

Para nosotros son muy importantes los comentarios, inquietudes, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de nuestros clientes. Por ello, en el 2015 recibimos a través de este canal de comunicación, un total de 13.386 PQRS, que fueron atendidas en un 100%.



PQRS RECIBIDOS
EN 2014
14.918



PQRS RECIBIDOS
EN 2015
13.386

ENCUESTA DE SERVICIO



Trabajando en la satisfacción de nuestros clientes, Almacenes LA 14 ha diseñado encuestas para evaluar algunos de nuestros servicios de valor agregado.

A través de este mecanismo, en el año 2015 hicimos seguimiento al 100% de nuestras "Entregas a Domicilio".

RESULTADOS COMPARATIVOS ENCUESTA SERVICIO ENTREGA A DOMICILIO

AÑO	RECIBIÓ A SATISFACCIÓN			SERVICIO CON AMABILIDAD			TIEMPO ADECUADO		
	SI	NO	NS/NR.	SI	NO	NS/NR.	SI	NO	NS/NR.
2014	7.218	5	1.477	7.234	11	1.455	7.241	11	1.448
2015	6.240	33	2.564	6.361	12	2.564	6.296	77	2.564

TOTAL DE ENTREGAS A DOMICILIO: 8.937

PROMOCIONES Y DESCUENTOS EN COLOMBIA



Festival Escolar - Agosto - 2016



Festival de lo Nuestro - Julio - 2016



Festival de Verano - Julio - 2016

DE INTERÉS



INTERACCIÓN DE PÁGINA WEB *y Redes Sociales Corporativas*

INFORMACIÓN PÁGINA WEB CORPORATIVA VISITAS REGISTRADAS EN EL 2015

PRIMER SEMESTRE

ENERO	8.534
FEBRERO	14.333
MARZO	24.309
ABRIL	21.628
MAYO	20.361
JUNIO	18.483
TOTAL PRIMER SEMESTRE	107.648

SEGUNDO SEMESTRE

JULIO	17.236
AGOSTO	22.799
SEPTIEMBRE	21.402
OCTUBRE	20.287
NOVIEMBRE	30.114
DICIEMBRE	37.614
TOTAL SEGUNDO SEMESTRE	149.452

TOTAL AÑO 2015 257.100

COMPARATIVO DE VISITAS A REDES SOCIALES

LA 14

PRIMER SEMESTRE	TOTAL 2013	TOTAL 2014	TOTAL 2015
VISITAS A LA PÁGINA DE USUARIOS CONECTADOS A FACEBOOK. DIARIO (USUARIOS ÚNICOS)	53.150	117.811	415.245
VISITAS A LA PÁGINA DE USUARIOS CONECTADOS A FACEBOOK. SEMANAL (USUARIOS ÚNICOS)	348.417	791.656	2.423.778
ALCANCE DE LAS PUBLICACIONES DE LA PÁGINA DIARIOS (USUARIOS ÚNICOS)	4.548.635	9.865.489	12.174.328
ALCANCE DE LAS PUBLICACIONES DE LA PÁGINA SEMANAL (USUARIOS ÚNICOS)	22.264.143	41.688.600	61.998.054
TOTAL VISITAS	401.567	909.467	2.839.023
TOTAL ALCANCE	26.812.778	51.554.089	74.174.292

COMPONENTE
Social



**CRECEMOS JUNTO A NUESTROS
ALIADOS COMERCIALES**

Contribución a la legalidad de Nuestras **MIPYME**

Almacenes LA 14 orienta a sus pequeños y medianos Proveedores, en la formalización sus **proyectos empresariales**, facilitando su ingreso a los mercados masivos.



Apoyo a MIPYMES Agrícolas

Durante el **2015 LA 14** dio continuidad a la alianza con la **CORPORACIÓN VALLENPAZ**, para comercializar en la cadena los productos de más de **100 organizaciones campesinas** del sector agrícola en la región del Valle del Cauca, Cauca y Nariño.

ACTUALMENTE ALMACENES LA 14
REGISTRA UNA BASE ACTIVA DE
8.366 ALIADOS COMERCIALES

ENTRE LOS QUE SE ENCUENTRA NUESTROS PROVEEDORES
RETAIL BAJO CUATRO MODALIDADES, ASÍ COMO TAMBIEN
NUESTROS PROVEEDORES NO RETAIL, PROVEEDORES DE
SERVICIOS Y ARRENDATARIOS COMERCIALES.

...JUNTOS EN UNA SINERGIA QUE
NOS PERMITE CRECER.



La activación del Sistema SAP nos está permitiendo actualizar de una manera más caracterizada la información de nuestros proveedores. Actualmente avanzamos en esta actualización, la cual en los próximos años, nos brindará los insumos necesarios para formular estrategias y programas que potencialicen aún más la relación de cercanía y beneficios con este importante grupo de interés.

CREEMOS EN LOS EMPRENDEDORES Y CONTRIBUIMOS A LA *Materialización de sus Proyectos.*

Reconocemos en el emprendimiento productivo y comercial, una valiosa estrategia para el desarrollo económico de las regiones y el país, por esta razón la compañía ha mantenido una política de favorabilidad para nuestros proveedores MIPYME, a través de la cual, facilitamos el acceso de pequeños proyectos empresariales a los mercados de consumo masivo. De esta manera aproximadamente el 80% de nuestra base de proveedores pertenece al segmento de las micro, pequeñas y medianas empresas



Transferencia de conocimiento...Una forma de apoyar el crecimiento de nuestras MIPYMES !!!

Orientamos a nuestros proveedores MIPYME, en el cumplimiento de reglamentos normativos, técnicos y metrológicos, de acuerdo a la categoría de sus productos y/o líneas de negocios, a fin de contribuir a la legalidad de sus proyectos, en cuanto a los reglamentos Técnicos, de Rotulado, BPM y Metrología.

Para el cumplimiento de esta labor, la División Jurídica de LA 14 ha capacitado debidamente a las Áreas de Compras de la empresa; quienes tienen la misión de atender grupo de interés y ofrecerles la orientación necesaria que facilite la codificación de su producto en nuestra cadena.

DURANTE EL 2015
LAS ÁREAS DE COMPRAS DE ALMACENES LA 14
BRINDARON ASESORÍA PERSONALIZADA
EN REGLAMENTACIÓN TÉCNICA DE UN PROMEDIO DE:

200 PROVEEDORES DEL
SECTOR DE LAS MIPYME



ALIADOS CON EL PRODUCTOR AGRÍCOLA

Con este propósito en el 2015 LA 14 dio continuidad a la alianza con la Corporación Vallenpaz, la cual reúne a más de 100 organizaciones campesinas de producción agrícola en la región del Valle del Cauca, Cauca y Nariño.

A través de esta alianza, actualmente LA 14 comercializa en sus tiendas de manera permanente, los productos de las agremiaciones Campesinas como: Funafruquina de Jamundí, Agroperpetua de Palmira y Agrocauca, que siendo esta última una agremiación de 2o nivel, a su vez integra la comercialización de otras 20 asociaciones campesinas que hacen parte de Vallenpaz.

En línea de lo anterior y con el propósito de apoyar el mercadeo de los productos integrados en esta alianza, durante el 2015, LA 14 mantuvo las exhibiciones especiales del Programa “Cosechas de Paz”, que maneja esta Corporación, en nuestra tienda de la Avenida Sexta en Cali.



CONTRIBUIMOS A FORTALECER EL DESEMPEÑO *de Nuestros Aliados Comerciales*

· REGLAMENTO PARA LA OPERACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE ALIADOS COMERCIALES EN ESPACIOS DE ALMACENES LA 14.

Asumiendo una actitud transparente y equitativa con nuestros aliados comerciales, Almacenes LA 14 desde el 2014, estableció, aprobó y publicó en beneficio de sus diferentes grupos de interés, un Reglamento para la Operación de los Establecimientos de Comercio de Aliados Comerciales que funcionan al interior de las Tiendas de la cadena.



Dicho reglamento integra las siguientes consideraciones específicas, es actualizado de acuerdo a la normatividad legal vigente y aplicable, así como también a las mejores prácticas establecidas por la organización :

· **Manual de comportamiento para aliados comerciales:**

Establece las normas que consagran los comportamientos que se obligan a cumplir los Aliados Comerciales y sus empleados al interior de las tiendas LA 14, en desarrollo de las actividades de operación de sus establecimientos de comercio, previa la celebración del respectivo contrato con LA 14.



• Requisitos de desempeño ambiental para aliados comerciales

Establece los parámetros de seguimiento frente a los impactos ambientales que sean generados en las instalaciones de la organización, a causa de sus procesos (producción, exhibición, venta, servicios, entre otros), en busca de dar cumplimiento a lo establecido en la Normatividad Ambiental Legal Vigente, aplicable a cada actividad comercial.



• Manual de buenas prácticas de manufactura para establecimientos de alimentos

Está dirigido a nuestros aliados comerciales, cuya actividad es la preparación y el expendio de alimentos. Establece las políticas que deben implementar con el propósito de propiciar el cumplimiento de la Normatividad Sanitaria vigente (Ley 09/79; Decreto 3075/97; Resolución 2674/13) en materia de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), de modo que se asegure que los alimentos cumplan con condiciones de sanidad, inocuidad y calidad que el cliente requiere.





LA 14 EN *Comunidad*

• Nuestras Articulaciones Sociales, Culturales, Cívicas y Ambientales.

ALMACENES LA 14 S.A.,

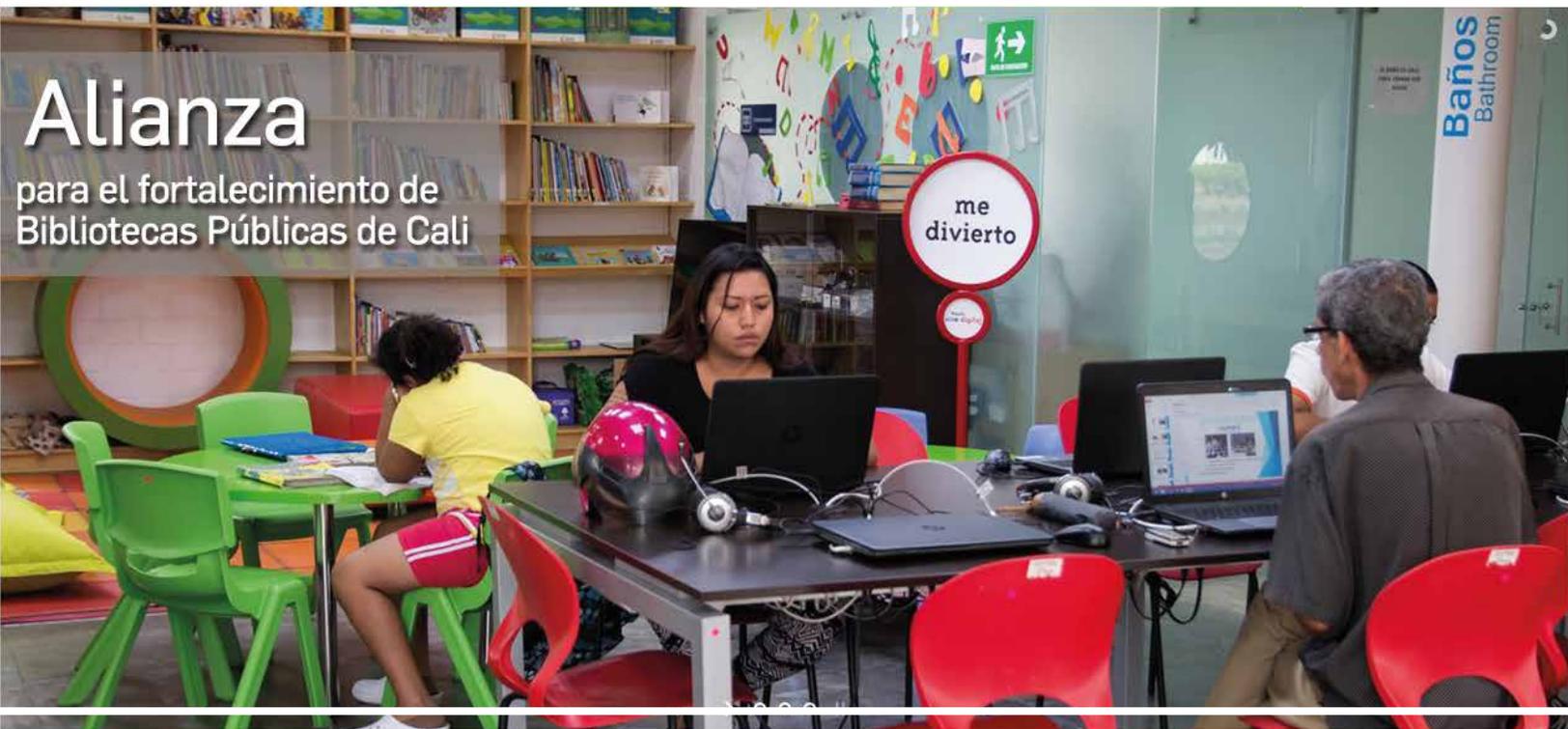
Aporta al mejoramiento de la calidad de vida de personas en condiciones de vulnerabilidad a través del apoyo a iniciativas sociales de alto impacto como: el **Banco Arquidiocesano de Alimentos, Fundación LA 14 y el Proyecto BiblioTEC.**

EN EL AÑO
2015
ALMACENES LA 14
HIZO DONACIONES POR UN TOTAL DE:
2.249
MILONES DE PESOS
PARA CAUSAS SOCIALES,
CÍVICAS Y AMBIENTALES
PRINCIPALMENTE

Nuestros aportes sociales se enfocan a proyectos con alto impacto frente a la transformación de los entornos para las comunidades que benefician, apartándonos de los intereses meramente filantrópicos y acercándonos a estrategias que apunten al mejoramiento en la calidad de vida para nuestros diferentes grupos de interés.

Bajo esta premisa, apoyamos hace varios años a tres importante aliados sociales:





Alianza

para el fortalecimiento de
Bibliotecas Públicas de Cali

Es una Alianza público-privada, que tiene como prioridad invertir en la transformación de la Red de Bibliotecas Comunitarias de Cali y de los municipios vecinos, modernizando la infraestructura física y tecnológica de dichas bibliotecas, y contribuyendo a la creación de un portafolio de servicios que articule los componentes de educación, tecnología y cultura.

Este proyecto nace gracias a la motivación social del Sr. Alfredo Carvajal, quien integró la participación inicial de 22 empresas asociadas, de las cuales hace parte Almacenes LA 14. A estos 22 socios fundadores se han integrado otras 8 nuevas empresas de la región, que ahora forman el grupo total de 30 empresas participantes.

Para conocer el alcance e impactos de Bibliotec durante el 2015, puede visitar la página:

<http://www.fundacionbibliotec.org/>

FUNDACIÓN Banco de Alimentos



APORTES MENSUALES DE LA 14 AL BANCO DE ALIMENTOS EN kg AÑO 2015

MES / CATEGORÍA	FRUTAS Y VERDURAS	%	GRANOS /ABARROTOS /ASEO	%	HOGAR /ROPA /PAPELERÍA / VARIOS	%
ENERO	51.174	41	4.387	9,1	61	1,47
FEBRERO	50.002	44	29.731	30,07	2.634	40,01
MARZO	55.190	49	4.592	6,75	671	9,97
ABRIL	57.050	45	3.683	7,58	1.621	22,57
MAYO	59.971	46	56	0,08	784	12,45
JUNIO	66.560	52	5.556	12,08	609	12,34
JULIO	70.233	47	4.492	6,58	938	7,74
AGOSTO	59.199	45	2.569	6,90	78	1,75
SEPTIEMBRE	57.284	44	2.503	3,74	1.282	16,22
OCTUBRE	53.930	46	4.463	5,92	1.867	26,58
NOVIEMBRE	54.199	46	2.731	7,98	244	3,15
DICIEMBRE	52.155	48	3.860	4,32	1.938	24,30
TOTALES 2014	686.947		686.947		12.727	
<small>PORCENTAJE PROMEDIO DE PARTICIPACIÓN ANUAL POR CATEGORÍA</small>	46,08%		8,42%		14,88%	

COMPARATIVO DONACIÓN BANCO DE ALIMENTOS AÑOS 2013 - 2014

CATEGORIA DE PRODUCTOS DONADOS	DONACIÓN APROVECHADA EN KILOS 2015	DONACIÓN APROVECHADA EN KILOS 2014	DONACIÓN APROVECHADA EN KILOS 2013
FRUTAS Y VERDURAS	686.947	602.303	759.446
GRANOS - ABARROTE Y ASEO	68.623	46.315	42.922
HOGAR - PAPELERÍA - ROPA - TEMPORADA	12.727	5.110	7.224

PROMEDIO DE PARTICIPACIÓN ANUAL DE LA 14 EN EL TOTAL DE DONACIONES RECIBIDAS POR EL BANCO DE ALIMENTOS

CATEGORÍA	PORCENTAJE		
	2015	2014	2013
FRUTAS Y VERDURAS	46,08%	45,24	49,45
GRANOS - ABARROTE Y ASEO	8,42%	7,23	10,6
HOGAR - PAPELERÍA - ROPA - TEMPORADA	14,88%	11,3	19,33



Institución que trabaja desde 1994, en línea de la educación y el desarrollo humano, ofreciendo programas de educación continua de alto impacto social, para los Colaboradores Directos y Aliados de Almacenes LA 14, así como también hacia la Comunidad en General, dando prioridad a poblaciones en condiciones de vulnerabilidad.

FUNDACIÓN LA 14... COMPROMETIDA CON LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN.



En su interés por ofrecer programas de formación con calidad, Fundación LA 14 inició en el 2015 su proceso de "Certificación de Calidad en las normas 5555 y 5581". Este proceso le permitirá certificarse a nivel institucional como tal, y certificar al mismo tiempo su programa **Técnico de Ventas de Productos y Servicios**; esto con el fin de aportar al sector productivo de nuestra región y del país, con egresados competentes en su desempeño.

EDUCACIÓN CON SENTIDO SOCIAL



En una articulación social entre el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Fundación LA 14, se otorgaron 12 becas del programa Técnico de Ventas de Productos y Servicios con una duración de dos (2) semestres, a jóvenes de las instituciones:

- Hogar taller del Maestro.
- Fundación Formación de Futuros.
- Instituto San José.

De esta manera, aportamos con educación técnica certificada a fortalecer el perfil laboral de jóvenes en condiciones de vulnerabilidad, a mejorar sus oportunidades de empleo formal y a transformar sus entornos sociales.

INSTITUTO PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO, QUE APORTA AL MEJORAMIENTO DEL PERFIL OCUPACIONAL DE LOS COLABORADORES ALIADOS DE ALMACENES LA 14.



Reconocemos como Colaboradores Aliados, al grupo de personas que teniendo su vinculación laboral con nuestros Proveedores y/o aliados comerciales, desarrollan sus funciones al interior de nuestras tiendas, tales como el personal de impulso y mercadeo, entre otros. Por esta razón, nos interesamos en fortalecer su perfil ocupacional, a través de Fundación LA 14.



FUNDACIÓN LA 14

A través del “**Instituto para el Trabajo y el Desarrollo Humano**”
capacitó en el 2015 a

15.076

colaboradores indirectos de LA 14,
en programas de Formación
y Actualización de competencias
técnicas y organizacionales.

ACCIÓN Social



“Aprender a Enseñar”

Programa que articula la formación en artes y oficios de Fundación LA 14, con la actividad de voluntariado de los Colaboradores de Almacenes LA 14, quienes se capacitan para hacerse multiplicadores de estos saberes, aportando al mejoramiento de competencias ocupacionales de diferentes grupos de personas en condiciones de vulnerabilidad.

Con este programa, en el 2015 continuamos apoyando a la Institución Santa María en Arroyohondo Yumbo, donde se ubica uno de los Centros de Distribución de Almacenes LA 14. Entre los meses de marzo y octubre se desarrollaron los siguientes talleres:

- Marzo 4: Clases Sistemas
- Marzo 11: Taller Decoración con Globos
- Abril y Mayo: Taller de Dibujo
- Mayo – Junio: Taller Loco Lope y Kokeramas
- Agosto – Octubre: Taller de Pesebres y Taller Cine



CAMPAÑA

“Una Sonrisa en Navidad”

La gestión de **Fundación LA 14** y el aporte de los colaboradores de **Almacenes LA 14**, permitió entregar en el 2015:

**1.433
regalos**

a niños y niñas en condiciones de vulnerabilidad, entre los **0 y 10 años** de edad, a través de **15 fundaciones y organizaciones sociales**.

Hogares Geriátricos

También sonrieron en Navidad, con la donación de **Kit´s de Aseo – Fundación Hogar Caminando en Cristo y Fundación Corazón de Belén**.

ACOMPAÑAMOS EL BIENESTAR DE NUESTROS ADULTOS MAYORES

Apoyamos el acercamiento a las nuevas tecnologías de los adultos mayores del “Grupo Arcoíris”, quienes se reúnen en **Calima Centro Comercial Cali**.

Durante los meses de agosto a diciembre de 2015, **Fundación LA 14** les ofreció de forma gratuita talleres de **Sistemas en nivel básico**, estructurado en tres grupos.

Grupo Objetivo 240 adultos mayores, cobertura del Taller 68 personas (28,33%).

ALMACENES LA 14 *Como actor social*

LA 14 te invita a que Destapemos y Reciclemos Sonrisas

Desde hace varios años nuestra cadena de supermercados se encuentra articulando la voluntad participativa de nuestros clientes, colaboradores y proveedores, entorno a la campaña de recolección de tapas plásticas, con el objetivo de apoyar a la Fundación Carlos Portela, que beneficia a niños en condiciones vulnerables que han sido diagnosticados con cáncer.

Al desarrollo de esta campaña, inicialmente denominada “Destapando Sonrisas”, se vinculó la firma Tetra Pak, con el propósito de integrar otros materiales aprovechables que pudiesen ser recuperados en beneficio de esta misma causa social. De esta manera en el 2015 se implementa inicialmente en 4 Tiendas LA 14 en Cali, la campaña “Reciclemos Sonrisas”, la cual además de las tapas plásticas, recupera también las bolsas plásticas posconsumo y los envases vacíos de Tetra Pak.



Resultados de las Campañas DESTAPANDO SONRISAS Y RECICLEMOS SONRISAS

A 31 de Diciembre de 2015 estas campañas han permitido entregar a la Fundación Carlos Portela

16.554,4
563 Kilos de Tapas Plásticas,
Kilos de Bolsas Plásticas
Posconsumo
417,7 Kilos de Envases de
Tetra Pak

Almacenes LA 14 además de los espacios de recolección, contribuye a esta campaña con los procesos de sensibilización, divulgación y logísticos. Estos últimos permiten que los materiales recolectados sean entregados directamente a la administración de la Fundación Carlos Portela, quien se encarga de su comercialización. Igualmente la campaña ha capacitado a 711 colaboradores que participan en este proceso.

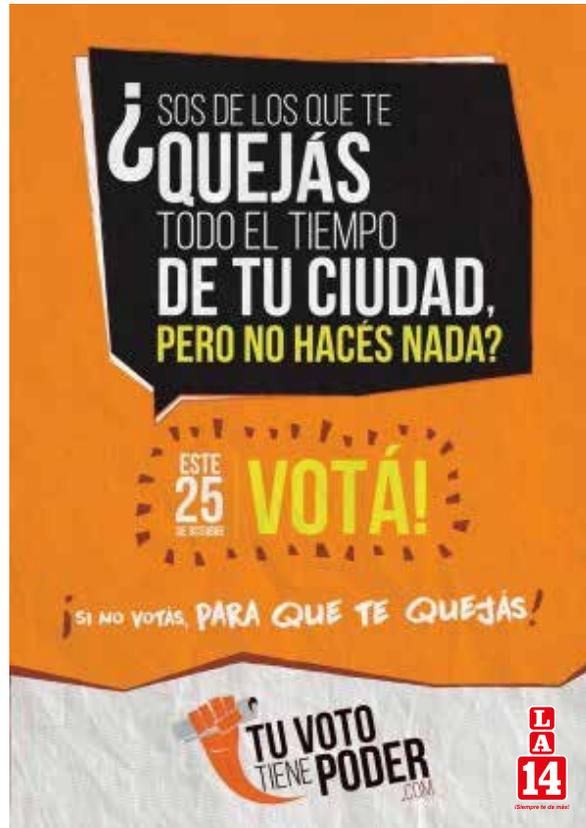
Se proyecta durante el 2016 ampliar la cobertura de la campaña “Reciclemos Sonrisas”, entre tanto, las demás Tiendas de la cadena... Continúan “Destapando Sonrisas”.



Campaña "TU VOTO TIENE PODER"

Desde hace varios años nos hemos vinculado a las iniciativas de la Unidad de Acción Vallecaucana (UAV), para promover la cultura de participación democrática.

Durante el 2015, apoyamos a través de los canales de comunicación propios de la compañía, la divulgación de la campaña "Tu Voto Tiene Poder", promoviendo las mejores prácticas electorales, orientadas a la jornada electoral de Octubre de 2015.



ASÍ PARTICIPÓ LA 14 EN LA CAMPAÑA TU VOTO TIENE PODER APOYO EN DIVULGACIÓN - 01 DE SEPTIEMBRE AL 25 DE OCTUBRE DE 2015

MEDIO

SEPARATA COMERCIAL
REVISIA INTITUCIONAL
PANTALLA DIGITAL DE PUNTO DE PAGO
MENSAJES EN CAMISETAS - EMPACADORES
MAILING CORPORATIVO

IMPACTOS

1 PAG. EN 3 EDICIONES - 1800 EJEMPLARES X EDICIÓN
1 PÁG. EN 2 EDICIONES - 60.000 EJEMPLARES X EDICIÓN
ROTACIÓN PERMANENTE DURANTE LA CAMPAÑA
720 EMPACADORES EXHIBICIÓN MENSAJES DE LA CAMPAÑA
1.100 USUARIOS APROXIMADAMENTE

SOLAR DECATHLON LAC 2015 LLEGÓ A CALI Y LA 14 ESTUVO PRESENTE.

La prestigiosa Competencia Internacional de edificación social sostenible, se realizó por primera vez en Latinoamérica, siendo Cali la ciudad anfitriona.

Esta competencia tiene como propósito, retar a las Universidades del mundo a diseñar y construir casas sostenibles basadas en la innovación, el uso de tecnologías y energía limpia, bajo el contexto de desigualdad social y económica en la región de América Latina y del Caribe.

El evento se desarrolló en la Villa Solar ubicada en la Universidad del Valle del 23 de Noviembre al 15 de Diciembre de 2015, contando con la visita de más de 50.000 personas de Colombia y el mundo.

Conscientes de la importancia del tema y

el evento, Almacenes LA 14 patrocinó el Proyecto Aura, desarrollado por el equipo HisCali que estaba integrado por la Universidad Santiago de Cali y la Universidad de Sevilla (España).

En total la competencia contó con la participación de 16 prototipos de vivienda, obteniendo el proyecto AURA, los siguientes premios:

- Tercer Lugar Clasificación General en la Competencia
- Primer Lugar en Mercadeo, Comunicaciones y Conciencia Social
- Primer Lugar en Condiciones de Confort
- Tercer Lugar en Innovación
- Tercer Lugar en Ingeniería y Construcción.

Adicionalmente el Proyecto Aura Recibió una Mención de Honor en Arquitectura.

Estos eventos son oportunidades para la sostenibilidad!!!





LECHETÓN 2015



Almacenes LA 14 en el 2015 continuó apoyando esta noble causa de la Organización Club Activo 20-30, con la que se invitó a los clientes de 9 Tiendas de la cadena en la ciudades de Cali y Jamundí, a donar leche líquida a beneficio de la niñez en condiciones de vulnerabilidad alimentaria.

- Fecha de la Campaña: 30 de Mayo de 2015
- Entidad Beneficiada con la Actividad en Cali: Fundación "El Árbol"

CANTIDAD DE LECHE DONADA
POR LOS CLIENTES DE ALMACENES
LA 14 DURANTE LA JORNADA:
1.371 LITROS.



UN REGALO PARA SONREIR

Nuevamente Almacenes LA 14 abrió sus puertas a esta bella iniciativa de la Cruz Roja Internacional, a la que también se unieron importantes medios de comunicación de la región, para invitar a nuestros clientes a compartir la alegría de la navidad con los niños y niñas de escasos recursos.

Gracias a la generosidad de los caleños, esta campaña entregó el 23 de Diciembre de 2015, **1.800** regalos a los niños del sector de **Potrero Grande al Oriente de Cali.**



“Todos Ayudamos, Juntos Sonreimos”

Bajo este lema, nos articulamos con el Grupo Familia, proveedor de la compañía, para realizar una campaña motivando la participación de los clientes de la cadena, en la donación de productos para la incontinencia en beneficio de los adultos mayores de la ciudad de Cali.

Entre el **14** de Agosto y el **04** de Septiembre de 2015, nuestras tiendas de **Pasoancho, Valle del Lili y Avenida Sexta en Cali,** recolectaron las donaciones de nuestros clientes, las cuales permitieron entregar al



Hogar Geriátrico **“San Miguel”**
1.084 Unidades de Absorventes para incontinencia, **18** Paquetes de absorventes para mujer y toallas húmedas.



EN COMUNIDAD CONTRIBUIMOS AL CUIDADO AMBIENTAL

Con el propósito de sensibilizar a nuestras audiencias de interés, respecto a las diferentes actitudes y consideraciones que debemos asumir para contribuir a la sostenibilidad del Planeta, Almacenes LA 14 participó activamente en la divulgación de mensajes alusivos durante algunas celebraciones ambientales del 2015

- 22 de Marzo - Día Mundial del Agua
- 22 de Abril - Día Mundial de la Tierra
- 05 de Junio - Día Mundial del Medio Ambiente
- 16 de Septiembre - Día Internacional de la Preservación de la Capa de Ozono.
- 12 de Octubre - Día Mundial del Árbol

NUESTROS COLABORADORES Y SUS FAMILIAS INTEGRADOS EN TORNO AL MEDIO AMBIENTE.

Durante la “Semana de la Familia”, liderada por la División de Gestión Humana en Octubre de 2015, tuvimos la oportunidad de integrar a las familias de nuestros colaboradores a través de la “ECOYINCANA 14”, la cual promovía en sus estaciones información y conductas amigables con el ambiente.

- Cuidado e importancia de los ríos
- Separación de Residuos desde la fuente.
- Comparendo Ambiental de Santiago de Cali
- La ECOZONA 14 y los Planes Posconsumo Normativos y Voluntarios
- Reconocimiento de especies de fauna en vía de extinción y extintas
- Ideas innovadoras para cuidar el planeta
- La conciencia ambiental
- Importancia de los Árboles - Conmemoración al Día Mundial del Árbol.



COMPONENTE *Ambiental*



*Haciéndole el 74
al Medio Ambiente*

EN LA 14 ESTAMOS... COMPROMETIDOS CON EL AMBIENTE

Sabias que...



R.S.E y Sostenibilidad Almacenes

A partir del 1° de Agosto en LA 14 Usamos 67% menos papel

Con nuestros nuevos procesos le hacemos el 14 al Medio Ambiente.

Ya no es necesario imprimir los listados diarios de movimiento,
ahora se informan a través de correo electrónico.

Adaptándonos al cambio, juntos podemos contribuir al cuidado del planeta.

¡Con esta acción dejaríamos de usar 2'912.000 hojas de papel al año, que equivalen a 5.824 resmas y 12.813 Kg de papel.

Así contribuiríamos a evitar la tala de 256 Árboles al año!

Haz tu Papel en el Consumo Responsable... HAZLE EL 14 AL MEDIO AMBIENTE.

CON NUESTRO PGIRNP... AVANZAMOS EN EL MANEJO DE LOS RESIDUOS NO PELIGROSOS!

Las siguientes estrategias y acciones contribuyen a fortalecer los resultados de nuestro PGIRNP.



ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN, EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN.

Con el propósito de promover entre nuestros clientes la cultura de separación en la fuente de los residuos sólidos, en el 2015 trabajamos en el diseño de 3 imágenes para difusión visual. Los mensajes exponen claramente la diferenciación de los tipos de residuos, entre reciclables y no reciclables.

Socialización

Seguimos fortaleciendo en nuestros colaboradores Directos y Aliados, las competencias para mejorar el manejo adecuado de los materiales aprovechables.

Entre Mayo y Noviembre de 2015

1.211 Colaboradores fueron sensibilizados en **15** Tiendas del Valle del Cauca y Eje Cafetero.

Aprovechamiento

Contribuimos a la disminución de los impactos negativos que se pueden producir por la disposición inadecuada de residuos orgánicos.

Durante el 2015 LA 14 dio una destinación ambientalmente responsable a:

1.100,4 Toneladas de residuos de esta categoría, a través del aprovechamiento en la producción de abono orgánico

Almacenamiento

En el 2015 se realizó diagnóstico a las Unidades Técnicas de Residuos (UTR), para las tiendas de las Regionales Pacífica y Eje Cafetero, alcanzando una cobertura del 100% sobre el objetivo proyectado.

Durante el 2016, se realizaran las adecuaciones que den respuesta a los hallazgos identificados durante este diagnóstico.



Hazle el
14
al medio
ambiente
L
A
14

R.S.E y Sostenibilidad Almacenes

INDICADORES SOBRE LA GENERACIÓN DE RESIDUOS

DESTINACIÓN PARA APROVECHAMIENTO / RECICLAJE POR TIPO DE RESIDUO ENERO / DICIEMBRE 2015



CANTIDAD DE RESIDUOS APROVECHADOS		
2013	2014	2015
2.066,2	2.155,5	2.159,6

CANTIDAD DE RESIDUOS GENERADOS			
Residuos Aprovechables		Residuos No Aprovechables	
AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2014	AÑO 2015
2.145.621,98 Kilogramos	2.159.600 Kilogramos	27.789,93 m3	23.994,20 m3



Programa de Gestión Integral de Residuos No Peligrosos (PGIRNP)

BENEFICIOS AMBIENTALES DE ALMACENES LA 14

	2013	2014	2015
 Contribuimos a evitar la presencia de residuos sólidos aprovechables a los vertederos y rellenos sanitarios del país.	2.066,2 Toneladas	2.145,5 Toneladas	2.159,6 Toneladas
 Hemos contribuido a reducir la tala de árboles. "Por cada tonelada de papel reciclado se deja de talar 20 árboles"	38.216 Árboles	40.122 Árboles	40.119 Árboles
 Aportamos a prevenir la generación de Dioxido de Carbono (CO2) "Por cada tonelada de aluminio reciclado se previene la generación de 13 toneladas de CO2"	19,04 Toneladas	14,61 Toneladas	10,43 Toneladas

BENEFICIOS AMBIENTALES CON SENTIDO SOCIAL

Almacenes LA 14 en Diciembre de 2015, dio continuidad a la Alianza de Servicio con la Asociación de Recicladores de Cali (ARC), la cual permite la vinculación de 11 recicladores de oficio, que participan en la optimización de la recuperación y embalaje de materiales aprovechables, durante el periodo más alto de nuestra operación.

Esta iniciativa contribuye a:

- Evitar la disposición inadecuada de Residuos Aprovechables en el Relleno Sanitario.
- Formalizar contractualmente la labor del gremio dedicado al reciclaje.
- Dar manejo integral de los residuos Aprovechables.

Cantidad de Materiales Aprovechables Recuperados en Diciembre 2015 a través de la ARC

AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015
3.728,5 Kg	2.125,7 Kg	1.263 Kg

**NUESTRO COMPROMISO CON EL PLANETA
ES MOTIVAR LA REDUCCIÓN, REUTILIZACIÓN Y RECICLAJE**

de las Bolsas Plásticas.

Bajo este compromiso, Almacenes LA 14 y su Programa de Uso Racional de Bolsas Plásticas, continúa avanzando en el desarrollo de sus 3 Pilares Fundamentales.



ACCIONES QUE FORTALECEN NUESTROS RESULTADOS

Compartimos y Replicamos Nuestro Compromiso Frente al Consumo de Bolsas Plásticas.

A través del Área de Gestión Ambiental de la Compañía, se viene adelantando desde el año 2012, jornadas de capacitación y socialización, orientadas a promover entre nuestros colaboradores, prácticas para el manejo adecuado de la bolsa plástica; así como también, sensibilidad ambiental frente a los impactos que causa disponer inadecuadamente este insumo.

CAPACITACIONES DE USO ADECUADO DE BOLSAS PLÁSTICAS

AÑO	COLABORADORES IMPACTADOS	Nro. DE TIENDAS CUBIERTAS
2012	719	9
2013	485	5
2014	224	3
2015	849	17

DIVULGACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL PROGRAMA.

Hemos asumido la divulgación mediante estrategias de Información, Educación y Comunicación (IEC). De esta manera, en el 2015 trabajamos en:



- **La actualización de los mensajes ambientales impresos en las bolsas,** promoviendo los tres pilares del programa, de acuerdo a su identidad visual. Avance: 100% (Impresión en las 5 referencias de Bolsas manejadas por la cadena).

- **Fijación de Avisos internos y externos en las tiendas:** 120 Unidades de Avisos Internos y 1.100 Avisos Externos para toda la cadena.

- **Divulgación Virtual:** a través de la página web www.almacenesla14.com.co, las Redes Sociales y las Pantallas Digitales de Puntos de Pago. Información sobre el desempeño del programa, acciones y resultados e identidad visual.

- **Divulgación en Medios Impresos:** Revistas, Separatas y Plegables Informativos y demás.

- **Altavoz en Tiendas**



ALIADOS EN ESTRATEGIAS DE DIVULGACIÓN

En alianza con nuestros proveedores se generó una estrategia de divulgación, que consistió en el diseño y uso por parte de nuestros empaques de un de PETO Informativo, donde se exhibe la Identidad Visual del Programa de Uso Racional de Bolsas Plásticas y los mensajes alusivos a la promoción de sus tres pilares.

Cantidad Total de Petos distribuidos: 500 unidades

Esta iniciativa se trabajó a partir del 01 de Diciembre de 2015, inicialmente en las Tiendas de Bogotá y Alaguara (Jamundi), donde se doto a todo el personal de empaque con un PETO.

Se proyecta para el mes de abril de 2016 la implementación de esta estrategia de Divulgación hacia toda la Cadena.



TRABAJAMOS EN LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE BOLSAS PLÁSTICAS.

Entregamos sin Empacar

Apuntando a la reducción en el uso de las bolsas plásticas de empaque, de forma permanente en nuestros puntos de pago, continuamos fomentando entre nuestros clientes el hábito de aprovechar las características del empaque primario de ciertos productos, que por su diseño no requieren bolsa adicional para su transporte.

Promoviendo Alternativas de Empaque y/o Transporte

Actualmente LA 14 avanza en la definición de una propuesta de empaque alternativo marca propia para los clientes de la cadena, la cual estará lista en el año 2016. Entre tanto, mantenemos la oferta comercial de bolsas con condiciones para la reutilización, codificadas con nuestros proveedores, como opción para que nuestros clientes empaquen y/o transporten sus Productos.

Ubicación: Estas alternativas estuvieron en este periodo disponibles en la Sección de Puntos de Pago, Papelería y Juguetería, en el 79% de las Tiendas de la cadena.

Redistribuyendo eficientemente las bolsas precorte

En busca de controlar el consumo de bolsas Referencia Precorte y/o Transparente, la compañía adoptó la estandarización de su suministro, a través de unos puntos fijos de dispensación, que al contener las diferentes referencias de bolsa (5 y 3 Kilos), facilitan el acceso y promueven el uso racional y eficiente de este insumo. Este sistema dispone adicionalmente de un espacio superior, para la promoción de mensajes alusivos al programa de uso racional de bolsas.



- La cobertura de instalación de estos pedestales a 31 de Diciembre de 2015 fue del 90% sobre el total proyectado.
- Se proyecta para el 2016 alcanzar el 100% en la instalación de pedestales.



TE AYUDAMOS A CERRAR EL CICLO DE LAS BOLSAS PLÁSTICAS...

DESPUÉS DE LA REUTILIZACIÓN VIENE EL RECICLAJE !!!

Pensando en alternativas que le permitan a nuestros clientes adoptar acciones responsables de consumo y cuidado con el ambiente, la cadena ha sido pionera en la implementación de Puntos de Recolección Posconsumo de las bolsas plásticas reutilizadas; iniciando en Diciembre de 2012 en la ciudad de Bogotá y extendiendo gradualmente la cobertura a las demás tiendas de la cadena.

PUNTOS DE RECOLECCIÓN POSCONSUMO
DE BOLSAS PLÁSTICAS

ESTA ESTRATÉGIA HA PERMITIDO QUE A
31 DE DICIEMBRE DE 2015

1.595 KILOS

DE BOLSAS PLÁSTICAS REUTILIZADAS
HAYAN SIDO APROVECHADAS A TRAVÉS DEL RECICLAJE;
LO QUE EQUIVALE APROXIMADAMENTE A
199.375 UNIDADES DE BOLSAS

- **Ubicación:** Nuestros Clientes pueden encontrar los Puntos Recolectores de Bolsas Plásticas Reutilizadas en las entradas principales de las Tiendas o en la ECOZONA 14, donde se integran todos nuestros Puntos de Recolección Posconsumo.

- **Tiendas que a 2015 cuentan con los Puntos Recolectores de bolsas plásticas reutilizadas:** Bogotá, Centro, Av. Sexta, Cosmocentro, Limonar, Tuluá, Pasoancho, Armenia, Manizales, Pereira, Valle del Lili y Palmira.

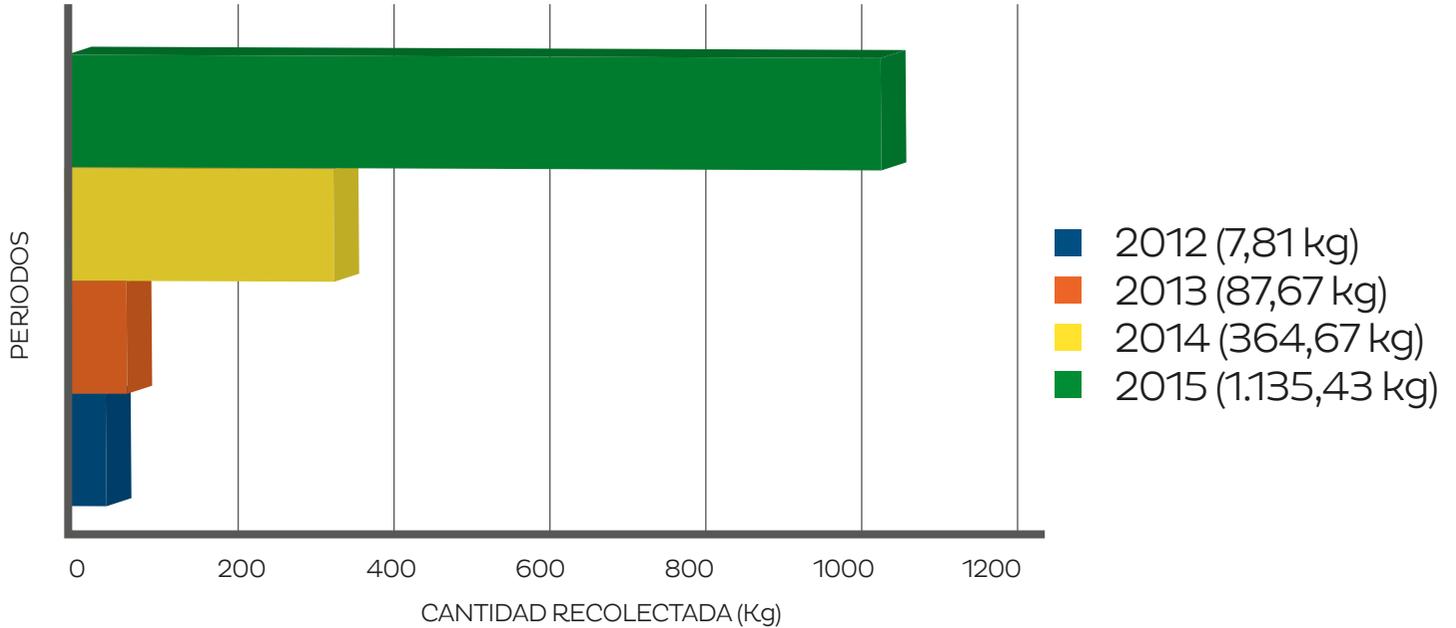
- **Cobertura:** 46% de las Tiendas Objetivas.

- **Proyección para el 2016:** Implementar los Puntos Recolectores Posconsumo de Bolsas Plásticas en el 90% de las tiendas objetivas.



AGRADECEMOS A NUESTROS CLIENTES SU PARTICIPACIÓN EN ESTA ACCIÓN
AMBIENTALMENTE RESPONSABLE DE LA COMPAÑÍA!

POSCONSUMO VOLUNTARIO: PUNTO RECOLECTOR DE BOLSAS PLÁSTICAS REUTILIZADAS
RECOLECCIÓN DE BOLSAS PLÁSTICAS (2012 - 2015)



AVANZAMOS EN EL COMPROMISO DE MEJORAR *Nuestras Vertimientos!*



Para el año 2016 se proyecta la aplicación de la nueva norma de vertimientos, Decreto 1076 de 2015 y la Resolución 631 de marzo del 2015.

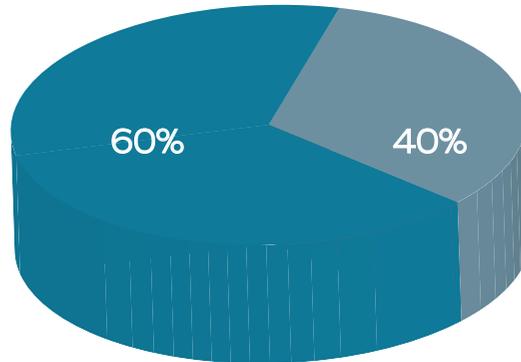
Teniendo en cuenta que el agua nos brinda múltiples beneficios, y siendo conscientes de la importancia de este Recurso Natural, debemos evitar su contaminación al descargar los efluentes después de su uso en actividades domésticas, agrícolas e industriales. Debemos tratar los efluentes para no afectar la calidad de las aguas de ríos, lagos y mares.

(<http://www.cvc.gov.co/index.php/tematicas/recurso-hidrico/el-agua-fuente-de-vida>).

Para dar cumplimiento a la Normatividad Ambiental Vigente en cuanto a vertimientos, durante el 2015 Almacenes LA 14 realizó su procedimiento de caracterización anual, dando cobertura a 21 tiendas de la cadena, en las Regionales Pacífica, Andina y Eje Cafetero, así como también a los dos Centro de Distribución que apoyan nuestra operación.

CUMPLIMIENTO DE LA NORMA 2015

■ CUMPLEN
■ NO LA CUMPLEN



CONTRIBUIMOS AL MEJORAMIENTO EN EL DESEMPEÑO AMBIENTAL DE NUESTROS ALIADOS COMERCIALES.

Con el ánimo de contribuir a mejorar las prácticas operativas de nuestros aliados comerciales, para optimizar su desempeño ambiental, durante el año 2015 se actualizó el documento emitido en el 2011, a través del comunicado G.G.0067 de 2015, donde se da a conocer a nuestros Aliados Comerciales de las Regiones Pacífico y Eje Cafetero, que generan vertimientos, las recomendaciones ambientales a cumplir, especialmente aquellas que ejercen actividades que pueden llegar a ocasionar impactos ambientales.

293 establecimientos impactados en 5 tiendas.

Planes de mejoramiento implementados a 139
Establecimientos de comercio.

Socializaciones sobre el adecuado manejo de aguas Residuales:
74 Administradores y Operarios de Establecimientos de
Comercio Impactados.



¡Esta es la trayectoria y avances de una empresa que trabaja por el bienestar de sus grupos de interés, forjando un futuro sostenible!
...Porque Definitivamente LA 14 Siempre te da más.