

MercaZ

Informe de SOSTENIBILIDAD 2025

Informe de sostenibilidad 2025

Índice de contenido

pag.

Capítulo 1: ACERCA DE ESTE INFORME 3
- Mensaje de nuestro Gerente 4

Capítulo 2: PERFIL DE INVERSIONES MERCA Z S.A.S 5
- ¿Quiénes somos? 6
- Nuestra cadena de valor 7

Capítulo 3: NUESTRA ESTRATEGIA SOSTENIBLE 8
- Plan estratégico sostenible 9
- Nuestros grupos de interés 9
- Comité de sostenibilidad 10
- Cultura sostenible con nuestros grupos de interés 10

Capítulo 4: GOBIERNO CORPORATIVO 11
- Gestión de impactos 13
- Nuestra estructura de liderazgo 14
- Representación y comunicación con nuestros grupos de interés 17
- Nuestras políticas internas 19
- Gestión anticorrupción 22
- Protección de datos personales 24
- Gestión de PQRSF 25

Capítulo 5: DESEMPEÑO ECONOMICO 27
- Gestión financiera y generación de valor 28

Capítulo 6: NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO 29
- Proveedores 30
- Proveedores locales 30
- Marca propia 31
- Productos saludables 31
- Acreedores 31
- Gestión de calidad de productos y servicios 32

Capítulo 7: NUESTRO TALENTO HUMANO
- Gestión del talento humano 35
- Nuestras políticas 37
- Formación y capacitación interna 38
- Nuestros empleados en cifras 39
- Nuevos empleados y tasa de rotación 40
- Diversidad e igualdad 41
- Ratio salarial 43
- Programa de bienestar laboral 44
- Seguridad y salud en el trabajo 45

Capítulo 8: APORTE E INTEGRACIÓN CON LAS COMUNIDADES 55
- Gestión del desarrollo con las comunidades 56
- Comunicación con nuestras comunidades 57
- Principales actividades sociales desarrolladas 57

Capítulo 9: NUESTRO APORTE CON EL MEDIO AMBIENTE 59
- Gestión ambiental (programa ECOPLAN) 60
- Nuestra huella de carbono 61
- Eficiencia energética 62
- Uso, consumo y disposición final de agua 64
- Residuos generados e impacto ambiental 66
- Actividades principales de nuestra gestión de residuos 67

Contenido GRI 70



Acerca de este reporte

(GRI 2-1) (GRI 2-3)

El presente Reporte de Sostenibilidad comprende el período establecido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

En este documento exponemos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la gestión responsable de nuestras actividades, a través de la implementación de estrategias e iniciativas alineadas con los principios de la sostenibilidad y fundamentadas en los tres pilares ASG:

- la responsabilidad Ambiental
- el aporte Social
- la adopción de buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

Durante el año 2025, y como resultado de una gestión enfocada en la mejora continua, logramos avances significativos mediante el desarrollo y la ejecución de nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad, orientando nuestras iniciativas a contribuir de manera directa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), así como a la atención de nuestros temas materiales y al fortalecimiento de la relación con nuestros grupos de interés.

Destacamos especialmente la integración de una cultura sostenible en los procesos de liderazgo y toma de decisiones, consolidándola como un eje estratégico que impulsa la competitividad, promueve la transparencia y favorece la creación de valor sostenible a largo plazo.

Así mismo, procuramos asegurar la integridad, consistencia y trazabilidad de la información reportada, asegurando que cada tema cuente con la calidad y la veracidad pertinente; por lo tanto, este informe fue elaborado tomando como referencia lineamientos del estándar GRI aplicables a la organización, donde cada uno de los indicadores requeridos se verán resaltados durante el desarrollo de cada capítulo.

Para inquietudes u observaciones sobre este reporte lo invitamos a contactarnos a través del siguiente correo electrónico:

sostenibilidad@mercaz.com.co

Mensaje de nuestro gerente

Informe de Sostenibilidad 2025

A nuestros colaboradores, clientes, proveedores y aliados:

Me complace presentar el Informe de Sostenibilidad 2025 de Inversiones Merca Z S.A.S., en el cual compartimos los principales avances, aprendizajes y desafíos que han marcado nuestra gestión durante el último año.

El 2025 ha sido un año de importantes retos para nuestra organización. En un entorno económico exigente y altamente competitivo, hemos enfocado nuestros esfuerzos en fortalecer la eficiencia operativa, la disciplina financiera y la optimización de nuestros procesos, con el propósito de asegurar la sostenibilidad del negocio y continuar generando valor para nuestros grupos de interés.

De manera paralela, hemos avanzado en procesos de modernización y transformación digital, orientados a mejorar la gestión de la información, fortalecer el control de nuestras operaciones y apoyar una toma de decisiones más oportuna y estratégica. Estas iniciativas constituyen un paso fundamental para acompañar el crecimiento de la compañía y consolidar una operación cada vez más eficiente.

Nuestra estrategia empresarial continúa sustentándose en una cadena de valor sólida, construida junto a proveedores, colaboradores y aliados estratégicos que contribuyen diariamente al desarrollo de nuestras operaciones. Gracias a este trabajo conjunto, seguimos fortaleciendo nuestra capacidad de abastecimiento de productos esenciales y fortaleciendo el tejido económico de las regiones donde tenemos presencia.

En línea con nuestro compromiso ambiental, durante el 2025 avanzamos en la implementación de soluciones sostenibles mediante la instalación de paneles solares en algunas de nuestras sedes en Tumaco. Esta iniciativa contribuye a la reducción del consumo energético, apoya nuestro objetivo de disminuir la huella de carbono y la promoción de prácticas responsables con el medio ambiente, reafirmando nuestro compromiso con un desarrollo más sostenible.

Asimismo, mantenemos nuestro compromiso con el impacto social en las comunidades, promoviendo iniciativas sociales, deportivas, culturales y educativas que aportan al desarrollo local y generan oportunidades para nuestros colaboradores, clientes y proveedores.

En materia de gobernanza corporativa, continuamos fortaleciendo nuestras prácticas de transparencia, gestión de riesgos y cumplimiento normativo, elementos fundamentales para asegurar una gestión responsable y sostenible en el largo plazo.

Somos conscientes de que el crecimiento de Merca Z implica asumir nuevos desafíos y responsabilidades. Por ello, seguimos trabajando con una visión estratégica que nos permita consolidar una empresa cada vez más sólida, eficiente y comprometida con el desarrollo económico y social de las comunidades donde operamos.

Agradezco a todos quienes hacen parte de este camino y contribuyen con su trabajo y confianza al fortalecimiento de nuestra organización.

Cordialmente,
Pablo Emilio Zuluaga
Gerente General
Inversiones Merca Z S.A.S.





Perfil de INVERSIONES

MERCA Z S.A.S

MercaZ

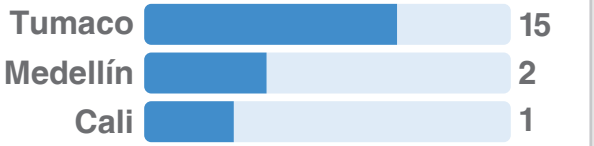
Informe de
SOSTENIBILIDAD 2025

¿Quienes somos?

Somos una empresa con 19 años de experiencia en el mercado, perteneciente al sector Retail, dedicada a la comercialización de productos de consumo masivo y de la canasta familiar. Desarrollamos nuestra actividad a través de diversos modelos de negocio, que integran canales físicos y digitales, con el objetivo de atender las necesidades de nuestros clientes de manera eficiente y oportuna.
Nuestros modelos de negocio se estructuran de la siguiente manera:

Distribución de tiendas





Modelos de negocio



Supermercados: comercialización de productos al por menor y al por mayor.

MercaZ

Mayhoreca



venta de productos exclusivamente al por mayor.

Drink Store



comercialización de bebidas alcohólicas, bebidas no alcohólicas y snacks.

¡QUE POLLO! ¡Inigualable!



servicio de restaurante, enfocado principalmente en pollo broaster y pollo asado.

DomiZ



canal de venta virtual a través de plataforma digital propia, con servicio de entrega a domicilio.

Actualmente, contamos con 18 puntos de venta activos, con presencia en tres ciudades del país:

Tumaco: 15 sedes, donde se encuentra ubicado nuestro principal centro de operaciones (Merca Z Sucre).

Cali: 1 sede.

Medellín: 2 sedes.



18 tiendas



3 ciudades



603 empleados



16’676 productos

Nuestra cadena de valor

(GRI 2-6)

En Merca Z gestionamos la cadena de valor sostenible mediante un enfoque integral que articula los procesos de abastecimiento, almacenamiento, distribución y comercialización bajo criterios de eficiencia operativa, responsabilidad ambiental, cumplimiento normativo y aporte social.







1 Proveedores

Contamos con **674 proveedores** que contribuyen al abastecimiento y cumplimiento de estándares de calidad definidos por la organización

2 Operaciones

Gestionamos el abastecimiento, recepción, conservación, almacenamiento, exhibición, distribución y atención adecuada en cada uno de nuestros **18 centros de operaciones**, resaltando la gestión y el trabajo de nuestros colaboradores

3 Portafolio

Contamos con un amplio portafolio de productos, registrando un total de **16.676 referencias**, con una gran variedad de líneas, marcas y precios

4 Clientes

Contamos con más de **64.460 clientes fidelizados**, donde el 98.7% son clientes contado y 1.3% son clientes crédito; nuestros productos van destinados a todo tipo de clientes.

5 Circularidad

Comprometidos con la responsabilidad ambiental implementamos acciones específicas para gestionar nuestros residuos a través del reciclaje y aprovechamiento de residuos.



Otras relaciones comerciales

Además de las relaciones propias de nuestra cadena de valor, mantenemos vínculos con:

Gobiernos locales
Apoyando iniciativas comunitarias y programas orientados al impacto social.

Entidades no gubernamentales
Mediante la entrega de donaciones de alimentos y la participación activa en campañas sociales.

Comunidad
Brindando apoyo en actividades de bienestar social y programas solidarios.

Estas relaciones fortalecen nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y contribuyen al bienestar de las comunidades donde operamos.



Plan Estratégico **Sostenible**

MercaZ

Informe de
SOSTENIBILIDAD 2025

Estratégia sostenible

(GRI 2-22) (GRI 2-23) (GRI 2-24) (2-29) (GRI 3-1) (GRI 3-2) (GRI 3-3)

Durante el año pusimos en marcha nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad, mediante el cual cada Director de área definió y ejecutó acciones específicas orientadas a la implementación de nuevas iniciativas sostenibles y al fortalecimiento de aquellas ya existentes. Estas acciones se desarrollaron con base en los 22 temas materiales, que abarcan el bienestar social, la responsabilidad ambiental, el desarrollo económico y el buen gobierno, con el propósito de avanzar de manera progresiva hacia la consolidación de una organización orientada a fortalecer progresivamente la sostenibilidad y resiliencia organizacional.



Cuidado ambiental

Temas materiales:

- Gestión del cambio climático
- Gestión de recursos hídricos y energéticos
- Gestión integral de residuos
- Alianzas claves para fortalecer la sostenibilidad

ODS

Aporte: 6 Agua limpia y saneamiento · 13 Acción por el clima · 17 Alianzas para lograr los objetivos

Enfoque: 7 Energía asequible y no contaminante · 12 Producción y consumo responsables



Aporte social

Temas materiales:

- Cuidado y bienestar del trabajador
- Equidad e inclusión social
- Protección de derechos humanos
- Desarrollo y retención del talento humano
- Desperdicio de alimentos
- Apoyo a la comunidad
- Economía local y negocios inclusivos
- Promoción de estilos de vida saludables

ODS

Aporte: 2 Hambre cero · 4 Educación de calidad · 10 Reducción de las desigualdades

Enfoque: 3 Salud y bienestar · 5 Igualdad de género · 8 Trabajo decente y crecimiento económico · 12 Producción y consumo responsables



Gobernanza y economía

Temas materiales:

- Gestión de la cadena de suministro
- Calidad e inocuidad de instalaciones y productos
- Innovación, tecnología y ciberseguridad
- Productividad, rentabilidad y fortalecimiento financiero
- Posicionamiento y protección a la imagen de la empresa
- Experiencia y satisfacción del cliente
- Gestión de riesgos financieros y cumplimiento regulatorio
- Eficiencia en el uso de recursos financieros y digitales
- Relación con proveedores sostenibles y gestión de la cadena de valor
- Educación financiera y cultura organizacional

ODS

Aporte: 2 Hambre cero · 9 Industria, innovación e infraestructura

Enfoque: 3 Salud y bienestar · 8 Trabajo decente y crecimiento económico · 12 Producción y consumo responsables

Nuestros grupos de interés

Internos



Directivos



Comité asesor



Empleados

Externos



Clientes



Proveedores



Comunidad



Gobierno

Comité de sostenibilidad



Contamos con un comité de sostenibilidad que integra al máximo órgano de gobierno (Gerencia), los principales líderes de área (Directores) y la oficial de sostenibilidad; este comité es responsable de establecer estrategias sostenibles, tomar decisiones y dar seguimiento al cumplimiento de objetivos.

Durante el 2025 se realizaron 4 sesiones de trabajo, en las cuales se:



- Plantearon y definieron propuestas sostenibles
- Construyó el Plan Estratégico de Sostenibilidad
- Identificaron iniciativas alineadas a los temas materiales y aporte a los **ODS**
- Establecieron acciones para la ejecución del plan sostenible



integrantes:

- Gerente General
- Directora Financiera
- Director Administrativo
- Directora GGHH
- Director Comercial
- Director de Operaciones
- Oficial de Sostenibilidad

Cultura sostenible con nuestros grupos de interés

Somos conscientes que la sostenibilidad se construye con la integración y el apoyo de nuestros grupos de interés, es por eso que iniciamos el plan de capacitación interna que tiene como principal objetivo ampliar la comunicación con nuestros colaboradores.





Iniciamos con la primera etapa del plan de capacitación, dando a conocer temas fundamentales en materia de sostenibilidad y fomentando la integración de una cultura sostenible en toda nuestra cadena de valor; empezamos dirigiéndonos a los líderes de área, como jefes, coordinadores y administradores de centros de operaciones; integrando también algunos cargos administrativos.



76%
del objetivo

Alcanzamos un 76% del objetivo propuesto, con un total de 74 personas que asistieron a la capacitación



Meta 2026

100%
de cobertura

Como meta para el siguiente año, nos proponemos dar continuidad al Plan Anual de Capacitación, el cual integra a todas las áreas de la empresa, tanto administrativas como operativas, con el objetivo de alcanzar una cobertura del 100 % de nuestros colaboradores. Adicionalmente, fortaleceremos el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso, mediante la realización de jornadas mensuales que faciliten su adecuada integración, alineación con la cultura organizacional y comprensión de nuestras políticas, valores y lineamientos de sostenibilidad.



Gobierno Corporativo

MercaZ

Informe de SOSTENIBILIDAD 2025



“Fortalecemos nuestra **estructura de gobierno** para garantizar una **gestión alineada** con los **principios de sostenibilidad**”

Nuestro liderazgo se fundamenta en la transparencia, la ética y la responsabilidad, promoviendo una adecuada relación entre la propiedad y la gestión. Esto promueve una clara rendición de cuentas y una toma de decisiones responsables, donde el máximo órgano de dirección y los principales lideres actúen conforme a los estatutos sociales, la normatividad vigente y los principios éticos de la organización.

Asimismo, fortalecemos la confianza con nuestros grupos de interés mediante el establecimiento de mecanismos claros de supervisión, control y gestión del riesgo, los cuales contribuyen a una administración responsable y alineada con los objetivos estratégicos de la compañía.

Gestión de impactos

(GRI 3-3)

Gestionamos nuestros impactos relacionados con la Gobernanza a través de un conjunto estructurado de normas, políticas, manuales y comités que regulan el funcionamiento de la empresa. Estos instrumentos incluyen:



Código de Ética



PTEE



SAGRILAFT



Control Interno

Estructura de gestión

La gestión se materializa mediante la actuación del Gerente General como principal órgano de administración y dirección de la compañía, con el acompañamiento del Comité Asesor, el Comité de Directores y el Comité de Sostenibilidad. Estos órganos buscan dar una adecuada administración de los asuntos sociales, la supervisión de riesgos estratégicos, financieros y reputacionales, como también la integración de criterios económicos, sociales y ambientales en la toma de decisiones.

Enfoque estratégico

Adicionalmente, estos altos ejecutivos participan activamente en la formulación de metas y objetivos relacionados con:

- eficiencia operativa
- generación de empleo
- gestión anticorrupción
- fortalecimiento reputacional

Contribuyendo a que el desarrollo sostenible forme parte integral del modelo de negocio.



Avances 2025

Destacamos la gestión en el año 2025, resaltando el fortalecimiento en nuestro modelo de gobernanza mediante la consolidación de una estructura más integrada entre estrategia, sostenibilidad y gestión del riesgo, formalizando el Comité de Sostenibilidad como instancia de seguimiento transversal a los impactos económicos, sociales y ambientales, alineando los objetivos corporativos, el aporte a los ODS (objetivos de desarrollo sostenible) y el cumplimiento de los requerimientos del estándar de reporte GRI.

Este año también estuvo marcado por lograr una mayor articulación entre las áreas financiera, administrativa, comercial, operativa y de gestión humana, integrando indicadores de sostenibilidad dentro del análisis de desempeño corporativo, lo que permitió una toma de decisiones más estructurada, transparente y orientada a la generación de valor sostenible.



Nuestra estructura de liderazgo (GRI 2-9)



Nelson Tamayo
Director Comercial
Responsable de la gestión de la cadena de suministro, estrategias de mercado, fidelización de clientes y posicionamiento de la empresa, con 19 años de antigüedad en la compañía.

Alexandra Sánchez
Directora Financiera
Encargada de la planificación financiera, optimización de costos y sostenibilidad económica con 20 años de antigüedad en la empresa.

Javier Zuluaga
Representante Legal Suplente y Gerente
Con 20 años de antigüedad en la empresa

Pablo Emilio Zuluaga
Representante Legal y Gerente General
Con 16 años de antigüedad en la empresa y 40 años de experiencia en el sector.

Nelsin Cabrera
Directora de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional
Especialista en talento humano, cultura organizacional y bienestar laboral con 3 años de antigüedad en la empresa.

Alejandro Giraldo
Director Administrativo
Responsable de la gestión de recursos y cumplimiento operativo con 20 años de antigüedad en la empresa.

David Zamora
Director de Operaciones
Asegura la eficiencia en toda la cadena de valor y la logística del negocio con 13 años de antigüedad en la empresa

El liderazgo a nivel nacional está conformado por el máximo órgano de gobierno que es la asamblea de accionistas, seguido de la alta dirección de la compañía integrado por nuestros Gerentes, quienes son responsables de la gestión y la definición de la estrategia global de la empresa.

Este órgano cuenta con el acompañamiento de un comité asesor integrado por siete (7) expertos con conocimientos especializados en áreas clave de la organización, como:

- Gestión financiera
- Mitigación de riesgos
- Sostenibilidad económica
- Estrategias empresariales
- Crecimiento corporativo
- Eficiencia operativa
- Optimización de procesos
- Reducción del impacto ambiental
- Fortalecimiento de la cultura organizacional
- Conocimiento interno
- Visión estratégica a largo plazo



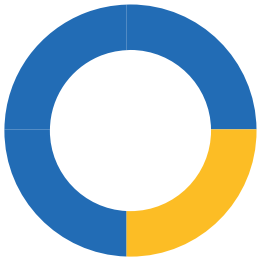
Además contamos con un Comité de Directores dirigido por el Gerente General e integrado por los Directores de áreas estratégicas, quienes procuran obtener una gestión efectiva del negocio mediante la coordinación, seguimiento y toma de decisiones orientadas al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Diversidad en nuestro órgano de gobierno y comités



8 integrantes hacen parte de los miembros ejecutivos.

Composición del equipo directivo



Hombres	75%
Mujeres	25%



Adicionalmente contamos con 4 integrantes independientes todos hombres, que aportan una visión externa y especializada para el fortalecimiento de la toma de decisiones estratégicas.

Participación de altos ejecutivos en la comunidad local:



50%

Contamos con una participación del 50% de altos ejecutivos con origen o residentes locales, considerando las zonas donde se desarrolla nuestra operación. En el caso de Tumaco, donde se concentra nuestra operación principal, la mayoría de los cargos directivos y administrativos estratégicos corresponden a profesionales originarios o residentes permanentes de la región. En las sedes de Cali y Medellín, se prioriza igualmente la contratación de talento con arraigo local, siempre que los perfiles cumplan con las competencias y requisitos establecidos para cada cargo.

Para efectos de este informe, entendemos por "altos ejecutivos" a los cargos de Gerencia General, Directores de área y Oficial de Cumplimiento. Asimismo, el término "local" hace referencia a personas nacidas en el municipio o departamento donde la compañía tiene operación, o que cuentan con residencia permanente comprobable en la región por un periodo igual o superior a cinco años previos al presente informe.

Selección de principales líderes e integrantes de comités (GRI 2-10)

La selección de los integrantes de nuestros órganos de gobierno y comités se realiza conforme a los lineamientos y políticas establecidas por la organización, considerando criterios fundamentales como:



La experiencia en el sector



El nivel de liderazgo



Las habilidades estratégicas



Los conocimientos técnicos en áreas clave



El desempeño y trayectoria profesional

Nuestro gerente y sus funciones en la compañía

(GRI 2-11) (GRI 2-12)



El principal órgano de administración y dirección de la compañía es la Gerencia General.

Nuestro Gerente General, como líder principal de la organización, también desempeña funciones ejecutivas dentro de la empresa, por lo que hace parte del grupo de altos ejecutivos de Inversiones Merca Z S.A.S. En este rol, tiene responsabilidad directa en la toma de decisiones estratégicas y en la dirección de la gestión operativa del negocio.

Entre sus funciones principales se destaca el liderazgo en función del desarrollo, aprobación y actualización del propósito corporativo, la misión, la visión y los valores institucionales, asegurando su alineación con la estrategia de crecimiento sostenible de la organización.
Quien además, evalúa la eficiencia de los procesos organizacionales con seguimientos periódicos mensuales y trimestrales de indicadores de desempeño financiero, operativo, comercial, administrativo y sostenible. Asimismo, define las directrices estratégicas y aprueba las políticas corporativas comparando metas proyectadas frente a resultados reales, evaluando desviaciones y definiendo acciones correctivas. Estas funciones se desarrollan con el acompañamiento del Comité Asesor y el Comité de Directores.

Delegación de funciones

(GRI- 2-13)

La empresa ha designado altos ejecutivos con responsabilidades específicas en la gestión de impactos:



Dirección Financiera:

Responsable de la sostenibilidad económica, gestión del capital, control presupuestal, cumplimiento tributario y relacionamiento con entidades financieras.



Dirección Administrativa:

Responsable del control interno, cumplimiento normativo, gestión contractual y eficiencia en la asignación de recursos.



Dirección de Operaciones:

Responsable de la eficiencia operativa en toda la cadena de valor, control de inventarios, seguridad alimentaria y reducción de impactos operativos.



Dirección Comercial:

Responsable del relacionamiento y negociación con proveedores, estabilidad de precios y posiciona-miento responsable de la marca.



Dirección de Gestión Humana:

Responsable del bienestar laboral, desarrollo del talento, clima organizacional y cumplimiento laboral.



Oficial de Cumplimiento:

Responsable de la implementación y monitoreo del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) y del sistema SAGRILAFT.

Las responsabilidades también se extienden a Coordinadores, Jefes y Líderes de procesos, quienes ejecutan controles operativos, monitorean riesgos específicos y reportan situaciones que puedan generar impactos significativos. Este esquema permite una gestión descentralizada pero supervisada, asegurando trazabilidad y responsabilidad en todos los niveles de la organización.

Comunicación con el máximo órgano de gobierno

(GRI 2-16)

Mantenemos una comunicación directa y constante con nuestro Gerente General, con el fin de asegurar que las decisiones relevantes para la organización se gestionen de manera informada y cuenten con la debida aprobación. Para ello, implementamos los siguientes mecanismos de comunicación:

- ***Reuniones mensuales de comité directivo**, donde se presentan resultados financieros, operativos, administrativos, comerciales y de gestión humana.*
- ***Informes mensuales al Comité Asesor**, enfocados en la gestión estratégica de riesgos, cumplimiento normativo y sostenibilidad.*
- ***Reportes periódicos del Oficial de Cumplimiento**, relacionados con PTEE, SAGRILAFT y riesgos reputacionales.*
- ***Informes financieros y de control interno**, que permiten evaluar desviaciones y adoptar acciones correctivas.*



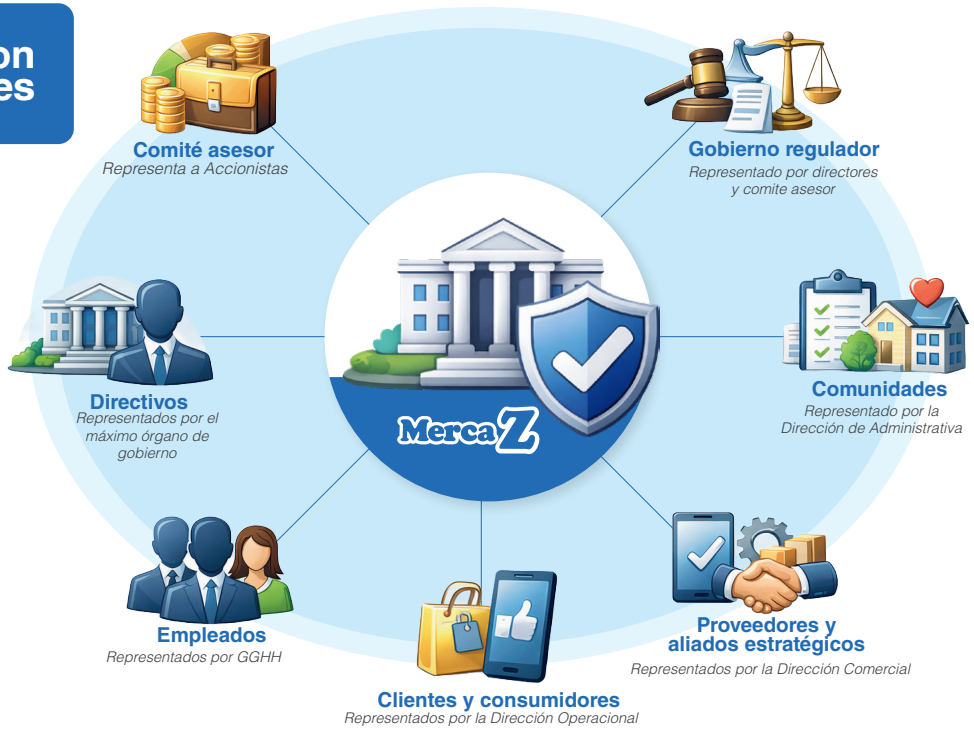


Cuando se presentan situaciones críticas, estas se comunican de manera prioritaria y oportuna al principal órgano de administración y dirección para su evaluación y toma de decisiones.
Este sistema garantiza supervisión continua, prevención de riesgos y capacidad de respuesta oportuna frente a impactos significativos.

Representación y comunicación con nuestros grupos de interes

Procuramos que los intereses de nuestros principales grupos de interés estén representados dentro de nuestra estructura de gobierno, a través de los siguientes mecanismos:

- ***Comité Asesor:*** *Representa a Accionistas, trabajando en conjunto por fortalecer sus intereses.*
- ***Directivos:*** *Representados por el máximo órgano de gobierno quien aprueba estrategias específicas para el logro de objetivos.*
- ***Empleados:*** *Representados por la Dirección de Gestión Humana quien trabaja por el bienestar e intereses de los colaboradores.*
- ***Clientes y consumidores:*** *Representados por la Dirección Operacional, quien fortalece sus estrategias para su fidelización y satisfacción.*
- ***Proveedores y aliados estratégicos:*** *Representados por la Dirección Comercial con el apoyo de los empresarios integrantes del Comité Asesor.*
- ***Comunidades:*** *Representado por la Dirección de Administrativa, quien guía estrategias para desarrollar aportes significativos a la cultura, deporte, salud y desarrollo regional.*
- ***Gobierno regulador:*** *Representado por la Dirección Financiera, Dirección de Gestión Humana, Dirección Administrativa, Dirección Comercial e integrantes del comité asesor que incluye un Gerente de Banco y un Ingeniero, trabajando de manera articulada por el cumplimiento legal y normativo vigente*





Esta estructura de gobernanza nos permite integrar las perspectivas de nuestros grupos de interés en la toma de decisiones, promoviendo un crecimiento sostenible y alineado con las expectativas del mercado y la sociedad.



Mantenemos comunicación constante con nuestros grupos de interés, haciéndolos participes en las decisiones importantes de la empresa a través de distintos mecanismos como:



Reuniones con entidades financieras y proveedores estratégicos.



Espacios de diálogo interno con colaboradores.

La información recibida a través de estos canales es analizada en los comités y es utilizada como insumo para la toma de decisiones estratégicas y la actualización de políticas internas.

Los resultados derivados de los procesos de debida diligencia y participación de grupos de interés son evaluados en los comités directivos y, cuando corresponde, elevados al Comité Asesor para análisis estratégico. Con base en estos resultados, el Gerente puede:

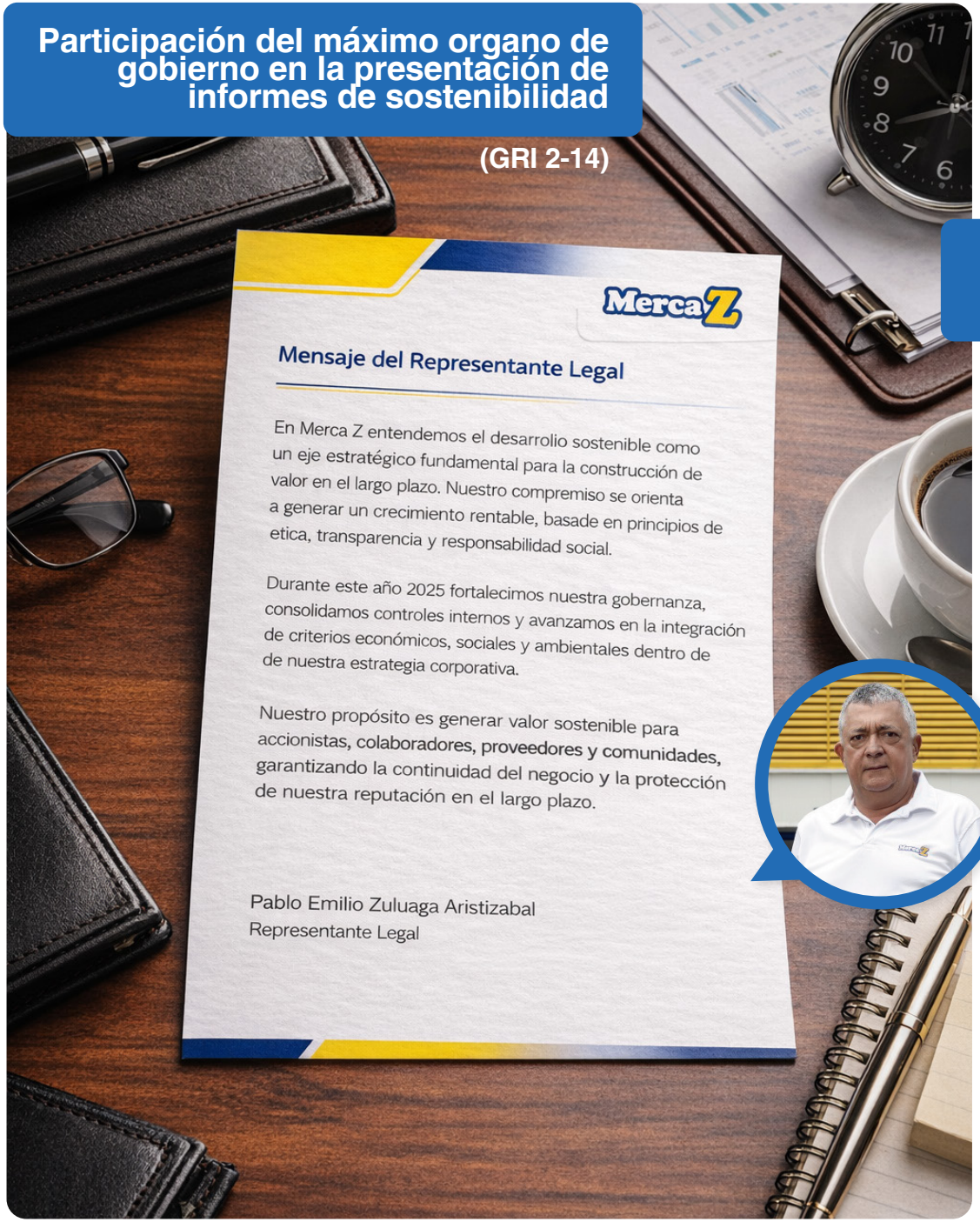


- Ajustar políticas internas.
- Fortalecer controles.
- Redefinir prioridades estratégicas.
- Implementar planes de mejora.
- Mitigar riesgos identificados.

Este proceso garantiza una gestión dinámica y preventiva de los impactos organizacionales.

Participación del máximo organo de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad

(GRI 2-14)



Responsabilidad en la presentación del informe de sostenibilidad

El principal órgano de administración y dirección junto con la asamblea de accionistas tiene la responsabilidad de revisar y aprobar la información presentada en el Informe de Gestión Sostenible, incluidos los temas materiales definidos por la organización.

El proceso de revisión incluye:

- Consolidación de información por parte de las áreas responsables.
- Validación técnica de cifras e indicadores por la Dirección Financiera y el Oficial de Cumplimiento.
- Revisión estratégica por parte del Gerente General.
- Presentación al Comité Asesor y a la asamblea de accionistas para observaciones finales.
- Aprobación formal por el Representante Legal.

Asimismo, se supervisa la efectividad de los controles internos relacionados con la generación de información financiera y no financiera, asegurando la integridad, confiabilidad y coherencia del reporte. Este proceso fortalece la credibilidad del informe frente a accionistas, autoridades y demás grupos de interés.

Nuestras políticas internas

(GRI 2-15) (GRI 2-23)

Integramos compromisos formales establecidos en nuestras políticas y programas internos, los cuales han sido revisados y aprobados por el Comité Asesor como instancia consultiva y aprobados por gerencia, que constituye el nivel más alto de aprobación dentro de la organización. Estos compromisos están orientados a la prevención y gestión de conflictos de interés, así como al fomento de una conducta empresarial responsable.



Realizamos actividades específicas para la gestión del conflicto de intereses como:

- **Declaración anual** obligatoria de conflictos de interés, dirigida a directivos y personal clave de la empresa.
- **Línea Ética confidencial**, disponible para empleados y terceros la cual podemos encontrar en la plataforma web de la empresa o a través del siguiente enlace: **https://mercaz.com.co/linea-etica/**
- **Separación de funciones** críticas, especialmente en procesos financieros, contractuales y comerciales.
- **Revisión y aprobación** de decisiones estratégicas, evitando concentración indebida de poder.

Para su implementación y seguimiento, contamos con mecanismos formales, entre los cuales se incluyen:



Código de Ética y Conducta Empresarial

que establece lineamientos claros sobre transparencia, independencia y comportamiento responsable.



Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE)

que incorpora controles específicos para prevenir actos de corrupción y conflictos de interés.



Sistema SAGRILAFT

Establece los lineamentos para la adecuada gestión anticorrupción, debida diligencia para la vinculación de terceros y cumplimiento normativo.



Políticas internas de cumplimiento laboral y contractual

que aseguran el respeto por los derechos humanos, promoviendo condiciones laborales justas, igualdad de oportunidades y no discriminación; además de prevenir el trabajo infantil y forzoso en la cadena de suministro



Cada uno de estos temas, son comunicados a través de:



Capacitaciones o inducciones periódicas



Circulares internas a través de correos institucionales



Publicación en carteleras y medios corporativos.



Cláusulas contractuales con terceros

Estos mecanismos tienen como fin dar a conocer a nuestros grupos de interés las políticas de obligatorio cumplimiento; las cuales aplican a:



- Todas las actividades operativas y administrativas.
- Directivos y empleados.
- Socios comerciales y proveedores.
- Relaciones contractuales y comerciales.



Comunicación de inquietudes críticas

(GRI2-16)

Contamos con diversos mecanismos y canales de comunicación destinados a la presentación y **gestión de inquietudes críticas**, los cuales se encuentran disponibles para todos nuestros grupos de interés:



- ***Línea Ética*** *confidencial disponible para empleados y terceros.*
- ***Reporte directo*** *a jefes inmediatos o directores de área.*
- ***Comunicación escrita*** *vía correo corporativo.*
- ***Presentación de situaciones relevantes*** *en reuniones mensuales de comité directivo.*
- ***Reportes del Oficial de Cumplimiento*** *cuando las situaciones están asociadas a riesgos éticos, reputacionales o de cumplimiento.*



Cuando una inquietud es catalogada como crítica, por su impacto financiero, legal, reputacional u operativo, se informa de manera inmediata al Gerente General para su evaluación y definición de acciones correctivas.

Durante el período 2025 se comunicaron al máximo órgano de gobierno un total de 4 inquietudes críticas, relacionadas con:



- Intento de fraude externo por parte de un cliente.
- Incidente operativo de hurto menor en punto de venta.
- Riesgo reputacional derivado de publicación en redes sociales.
- Incumplimiento contractual por parte de un tercero.

Las situaciones fueron analizadas en el comité directivo y gestionadas mediante acciones correctivas y fortalecimiento de controles internos.





Desempeño del principal órgano de administración y dirección

(GRI 2-18)

El desempeño de nuestro Gerente se mide a través de:



Seguimientos al cumplimiento de metas estratégicas anuales.



Revisión de indicadores financieros, operativos y de sostenibilidad de forma mensual.



Estas evaluaciones son de carácter interno y se realizan de manera anual, con seguimiento trimestral a indicadores clave.



Adicionalmente, la **Revisoría Fiscal** ejerce una función independiente sobre la información financiera y el cumplimiento normativo, fortaleciendo el sistema de supervisión.

Logros y metas

Comité de sostenibilidad: *Durante este año formalizamos nuestro Comité de Sostenibilidad, logrando avances significativos en el planteamiento y desarrollo de estrategias sostenibles.*

Como meta para el próximo año, se proyecta la elaboración de reportes trimestrales dentro del comité, en los que se presenten los avances en el cumplimiento de las estrategias definidas, así como la identificación de nuevas oportunidades de mejora.

Indicadores sostenibles: *Con el propósito de realizar seguimiento al plan estratégico sostenible, durante este año se implementó una serie de indicadores orientados a medir la eficiencia de las diferentes iniciativas desarrolladas.*

Como meta para el siguiente periodo, se proyecta la implementación de un tablero de control de indicadores de sostenibilidad, que permita llevar un registro organizado y sistemático del desempeño y resultados de las principales estrategias ejecutadas durante el año.

Actualización de políticas: Durante este año realizamos la actualización de las políticas del PTEE y de Conflicto de Intereses, las cuales fueron comunicadas a las partes interesadas.

Como objetivo para el próximo año, se plantea digitalizar el proceso de seguimiento de las declaraciones de conflicto de interés, con el fin de fortalecer su cobertura, control y monitoreo.



Retos

Consolidar *un sistema automatizado de seguimiento de indicadores de sostenibilidad, que permita contar con trazabilidad en tiempo real y disponer de información actualizada para una toma de decisiones responsable y oportuna.*

Fortalecer la medición *cuantitativa de los impactos sociales y ambientales mediante metodologías estandarizadas, que faciliten la evaluación objetiva de resultados y la toma de decisiones orientadas a generar impactos sostenibles positivos.*

Oportunidades

Integrar el nuevo ERP *Enterprise como herramienta de trazabilidad y gestión de indicadores relacionados con gobernanza, cumplimiento y sostenibilidad.*

continuar fortaleciendo el posicionamiento de Inversiones Merca Z S.A.S *como un referente regional en buenas prácticas de gobierno corporativo, transparencia empresarial y gestión sostenible.*

Gestión anticorrupción

(GRI 205) (GRI 3-3)

En Merca Z estamos comprometidos con una gestión responsable de nuestros riesgos, priorizando temas relevantes como la prevención de la corrupción y el cumplimiento del marco legal aplicable. En este contexto, hemos identificado los principales impactos positivos y negativos asociados a nuestra gestión en materia de integridad y transparencia.



Impactos negativos potenciales:

Riesgos de corrupción y soborno transnacional *(C/ST) que podrían desviar los propósitos de la administración pública, afectar el patrimonio de la empresa y generar sanciones legales, económicas o reputacionales.*



Impactos positivos reales:

- ***Protección y fortalecimiento*** *de la reputación corporativa frente a asociados, clientes, proveedores y demás grupos de interés.*
- ***Fortalecimiento*** *de la cultura ética organizacional.*
- ***Promoción*** *de negocios lícitos, transparentes y responsables.*

Nuestra política

En Merca Z contamos con una **Política Anticorrupción y Antisoborno** que prohíbe de manera expresa a empleados, directivos y terceros dar, ofrecer, prometer o solicitar sobornos, dádivas o cualquier beneficio indebido con el fin de influir en decisiones o procesos empresariales. Este compromiso se encuentra formalizado en nuestro **Manual del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE)**, el cual es de obligatorio cumplimiento para todos los niveles de la organización y sus contrapartes.

Con el propósito de gestionar adecuadamente los riesgos asociados y mitigar posibles impactos, implementamos diversos mecanismos y medidas de control, entre los que se destacan:

Mecanismos de control implementados



1. Implementación de una Matriz de Riesgo de Corrupción y Soborno Transnacional (C/ST), que permite identificar, evaluar y monitorear los factores de riesgo asociados a estas prácticas.



2. Ejecución de procedimientos de debida diligencia, orientados al conocimiento de terceros (clientes, proveedores y asociados), incluyendo la verificación en listas restrictivas y bases de datos especializadas.



3. Establecimiento de lineamientos claros sobre regalos, donaciones, contribuciones políticas y gestión de conflictos de interés, con el fin de prevenir situaciones que puedan comprometer la integridad de la organización.

Como parte del seguimiento a la eficacia de estas políticas y mecanismos de gestión, desarrollamos las siguientes acciones:



- Auditorías de cumplimiento realizadas de manera periódica.
- Monitoreo constante de las políticas de cumplimiento, así como la actualización de la información de terceros vinculados a la organización.
- Disponibilidad de canales institucionales de denuncia, que permiten identificar y gestionar de manera temprana posibles irregularidades.



Asimismo, mantenemos una comunicación permanente con nuestros grupos de interés, cuya participación ha contribuido al fortalecimiento de nuestras medidas anticorrupción. La retroalimentación recibida a través de procesos de capacitación, auditorías, canales de denuncia y evaluaciones internas ha permitido ajustar nuestros controles, mejorar los procesos y continuar fortaleciendo la cultura ética organizacional.

Evaluación de operaciones respecto a temas anticorrupción

(GRI 205-1)

Dentro de nuestra matriz de riesgos evaluamos 4 principales operaciones las cuales pueden estar expuestas a riesgos de corrupción:



Operaciones expuestas

- Corrupción privada en compras.
- Soborno transnacional en negociaciones internacionales.
- Manejo indebido de efectivo.
- Conflictos de interés



Riesgos identificados

Entre los principales riesgos identificados se encuentran:

- Pagos indebidos
- Conflictos de interés no declarados
- Manipulación de procesos de compra
- Irregularidades en la contratación de terceros
- Manejo inadecuado de efectivo
- Riesgos asociados a la relación con entidades públicas y terceros estratégicos, conforme a la matriz de riesgos institucional.

Comunicación y formación sobre las políticas anticorrupción

(GRI 205-2)



Durante el periodo reportado realizamos capacitaciones y procesos de socialización de nuestras políticas y procedimientos de cumplimiento dirigidos a los diferentes niveles de la organización.



En este sentido, alcanzamos una cobertura del

100%

en la alta dirección, con la participación de **10 integrantes.**



En cuanto a nuestro personal, logramos una cobertura del

84,7%

del total de empleados, correspondiente a **511 colaboradores** que participaron en las jornadas de capacitación.



Adicionalmente, desarrollamos acciones de comunicación dirigidas a nuestros clientes, mediante la instalación de afiches informativos ubicados en las salas de venta, con el fin de fortalecer el conocimiento sobre nuestros principios de integridad y transparencia.

0 casos

Durante el año reportado **NO se presentaron casos ni incidentes** relacionados con corrupción dentro de la organización.



Protección de datos personales

(GRI 418)



Alineados con los requerimientos de la ley 1581 de 2012 de protección de datos personales que manejamos y almacenamos en nuestras bases de datos, trabajamos por proteger y gestionar el buen uso y tratamiento de toda la información suministrada por nuestros clientes, proveedores, trabajadores y transportistas, es por eso que contamos con políticas y programas guiados al cumplimiento normativo.

.

Durante este año realizamos diferentes seguimientos al cumplimiento normativo, donde implementamos métodos de mejora en algunas áreas críticas de la empresa, estableciendo compromisos específicos que buscan asegurar la efectividad del programa de protección de datos.

Además, realizamos capacitaciones con las diferentes áreas de la empresa dando a conocer la importancia y responsabilidad del manejo y tratamiento de información personal, los principios normativos, las líneas de atención y el adecuado manejo de solicitudes.



Obtuvimos un total de

104

personas que recibieron la capacitación sobre el **programa de protección de datos**

donde se integraron:

- Cargos administrativos
- Jefaturas
- Coordinadores
- Administradores de centros de operaciones
- Personal operativo

Teniendo en cuenta que es responsabilidad de todos dar cumplimiento a la ley establecida.

0 incumplimientos multas quejas

Durante este año no se registraron incidentes o sanciones reportadas; tampoco se registraron quejas o reclamos formales de parte de los titulares de datos.



Gestión de PQRSF

(GRI 3-3) (GRI 2-25)



Contamos con una Política establecida con lineamientos claros para la recepción, análisis y respuesta de las PQRSF, orientada a garantizar una experiencia positiva y altos niveles de satisfacción del cliente. Esta política se apoya en procesos definidos y específicos que aseguran una atención oportuna, la confidencialidad de la información y la solución efectiva de los casos reportados.



Proceso de gestión:

Paso 1
Recepción

Las PQRSF son recibidas y registradas en los puntos de venta a través del área de servicio al cliente, obteniendo la mayor captura de solicitudes y tratando de dar una respuesta oportuna.





Paso 2
Clasificación

La persona responsable de la gestión realiza la consolidación de todas las solicitudes recibidas y se clasifican de manera sistemática según su tipología y fecha de recepción permitiendo establecer prioridades para su atención y seguimiento.

Paso 3
Análisis

Posteriormente, se lleva a cabo el análisis de causa raíz y el seguimiento individual de cada caso, identificando el origen de la situación y definiendo una solución eficaz y oportuna.





Paso 4
Respuesta

Finalizada la gestión, se emite la respuesta formal al cliente y se hace el cierre del caso con el archivo correspondiente de los registros y documentos que evidencian la correcta atención de la solicitud.

Paso 5
Mejora

Finalmente, con base en el análisis de las solicitudes recibidas, se formulan acciones correctivas y preventivas orientadas a evitar la recurrencia de situaciones similares y fortalecer la mejora continua



Además, realizamos formación permanente a nuestros colaboradores, a través de capacitaciones periódicas dirigidas al personal responsable de brindar un servicio al cliente, así como mediante el seguimiento mensual de indicadores, lo que permite verificar la eficiencia y efectividad de la atención brindada.

Resultados 2025



Durante el año se recibieron un total de

87 casos de PQRSF

de los cuales aproximadamente el



50%

relacionadas principalmente con observaciones sobre las condiciones de calidad



El porcentaje restante se distribuyó entre incidentes asociados a la atención al cliente y a la agilidad en el servicio.



La totalidad de las PQRS registradas fueron gestionadas conforme al procedimiento interno de atención al cliente



13% de los casos

se solucionaron mediante la devolución de dinero.

PQRSF recibidas





2024 — 48



2025 — 87

Diferencia

81,25%

Fuentes de mejora continua

Como acciones de remediación interna frente a las solicitudes recibidas, se fortalecieron los controles preventivos y de supervisión en áreas críticas como carnes, fruver y sala de ventas, con el fin de disminuir la recurrencia de los casos.

Asimismo, se reforzaron los procesos de abastecimiento, se actualizaron herramientas y equipos de frío, y se intensificaron las capacitaciones al personal en aspectos relacionados con el seguimiento, manejo y rotación adecuada de los productos.

Adicionalmente, nos apoyamos con la retroalimentación recibida por nuestros grupos de interés a través de los mecanismos de comunicación que nos ayudan a obtener una visión más clara de las posibles oportunidades de mejora:



Contamos con canales de comunicación, tanto presenciales como digitales donde nuestros clientes reportan sus sugerencias o realizan sus solicitudes.



Realizamos encuestas de satisfacción a clientes en las distintas ciudades donde tenemos operaciones, identificando el grado



Ejecutamos auditorías internas y controles preventivos sin necesidad de reclamación formal.



Recibimos las sugerencias de parte de nuestros colaboradores que son los ejecutores de los diferentes procesos con los que se evalúa la efectividad de los procedimientos.

Metas 2026



Reducción de la cantidad de quejas y reclamos

mediante la implementación de controles preventivos más eficientes y el fortalecimiento de los procesos internos, haciendo énfasis en las ciudades con mayor frecuencia de solicitudes.



Reducir el tiempo de repuesta

Tenemos como objetivo reducir progresivamente los tiempos promedio de respuesta de acuerdo a la complejidad y la naturaleza del casp



Reducción las devoluciones

a través de acciones preventivas y mejoras en la calidad del servicio y de los productos.



SISTEMA PQRSF

Otro objetivo para el siguiente año es gestionar la implementación de un sistema digitalizado de PQRSF, que permita optimizar el registro, seguimiento y análisis de las solicitudes.



Desempeño Económico

MercaZ

Informe de SOSTENIBILIDAD 2025

Gestión financiera y generación de valor

(GRI 201)

Nuestro fortalecimiento financiero constituye uno de nuestros temas materiales fundamentales, orientado a promover un crecimiento rentable y sostenible a largo plazo. Buscamos consolidarnos en el mercado mediante la generación de valor compartido, aportando al desarrollo de la economía regional, dinamizando el mercado e impulsando la inversión en tecnología e innovación.

De esta manera, buscamos fortalecer nuestra posición económica y financiera, capaz de continuar generando impactos positivos en las comunidades donde operamos. Trabajamos permanentemente en el fortalecimiento de la gestión financiera, optimizando el control y la administración de los gastos en todas nuestras áreas operativas.

Para ello, implementamos acciones orientadas a:



- Mejorar la eficiencia en los procesos
- Prevenir pérdidas asociadas a desperdicios, tanto en mercancía como en consumos administrativos y operativos
- Implementar estrategias de rentabilidad por línea de negocio
- Realizar monitoreos constantes a indicadores financieros
- Evaluar nuevas fuentes de ingreso.



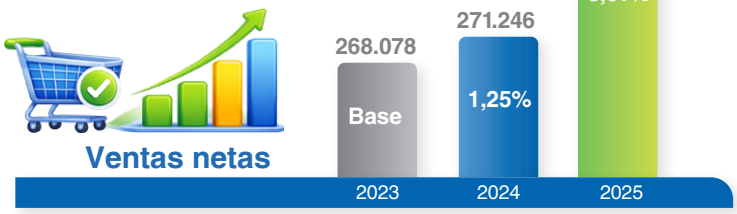
Estas acciones se complementan con la inversión en:

- El mejoramiento de infraestructura
- La incorporación de nuevas tecnologías
- La gestión oportuna de riesgos financieros.

Durante el periodo reportado, desarrollamos además diversas estrategias de mercado enfocadas en el incremento de ventas físicas y digitales a través del cumplimiento de metas comerciales, entre las que se destacan la realización de convenios promocionales con proveedores, campañas publicitarias, plan de premios, identificación de nuevos alcances de mercado y la ejecución de eventos comerciales, entre otras iniciativas.

Como resultado de estas acciones, presentamos a continuación nuestras cifras financieras en comparación con años anteriores, evidenciando el desarrollo y fortalecimiento económico de la organización.

Valor económico directo generado y distribuido:
Valores representados en millones de pesos:



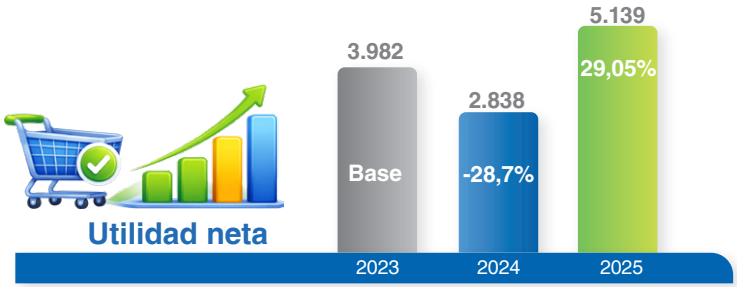
valor representado en millones

Valor económico generado (VEG):

Ingresos/ Año	2023	2024	2025
Ingresos operacionales	268.078	271.426	289.561
Ingresos financieros intereses, dividendos de acciones, entre otros	167	47	31
Otros ingresos operacionales	756	571	444
VEG	269.000	272.044	290.036

Valor económico distribuido (VED):

	2023	2024	2025
Costos operacionales	237.911	240.245	255.578
Salarios, prestaciones sociales y otros beneficios	20.109	21.562	22.715
Dividendos a accionistas	620	413	-
Pago de intereses	1.753	1.657	1.297
Pagos al gobierno	3.817	3.388	4.245
Inversiones en la comunidad	118	425	108
VED	264.328	267.690	283.943
VEG-VED	4.672	4.354	6.093
EBITDA	10.836	9.836	12.594



valor representado en millones



Nuestra Cadena de **Suministro**

MercaZ

Informe de
SOSTENIBILIDAD 2025

(GRI 204) (GRI 2-6)

Trabajamos de manera continua en el fortalecimiento de la relación con nuestros proveedores, con el objetivo principal de adquirir productos de alta calidad que cumplan con los estándares definidos por la empresa y con la normativa vigente. Asimismo, buscamos integrar proveedores alineados con nuestra estrategia de sostenibilidad, evaluando aspectos clave como la responsabilidad social y el compromiso ambiental.

Nuestras negociaciones se establecen a corto y largo plazo, en función de un análisis interno previo sobre la aceptación y rotación de los productos. En este proceso, evaluamos criterios comerciales, de calidad, cumplimiento y rotación de productos lo que nos permite tomar decisiones informadas para extender o finalizar las negociaciones comerciales.

Proveedores

674 proveedores activos

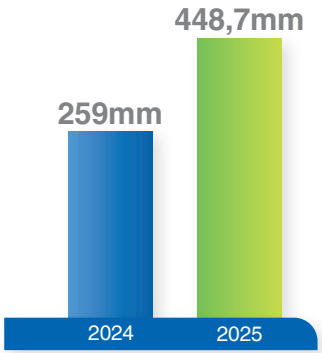


PGC + perecederos	71 %
Fruver	20 %
Productos cárnicos	9 %



16.676 referencias de todas nuestras líneas de productos.

Obtuvimos un total de **448.7 mm** en compras a proveedores



valor representado en miles de millones

Incrementamos nuestras compras

73,24%

Vs 2024

Proveedores locales

Avanzamos en la integración de proveedores locales, priorizando la selección de **empresas regionales o inclusivas** de acuerdo con las necesidades específicas de cada línea y ciudad en la que operamos.

Este enfoque tiene como objetivo contribuir al desarrollo económico regional, apoyando a pequeñas empresas que cumplan con los estándares de calidad establecidas por la compañía.



Actualmente, contamos con aproximadamente

174 Proveedores locales

Quienes en su mayoría nos abastecen de productos de la línea de fruver, alimentos perecederos y algunos productos cárnicos, tales como mariscos y pescado.

Compras durante 2025

3.5 mm

a proveedores locales.



valor representado en miles de millones

Para efectos de este informe, se entiende por “proveedores locales” a todas aquellas empresas ubicadas en la región de Tumaco, donde se concentra nuestra principal actividad económica, y que además correspondan a pequeñas empresas o estén vinculadas a asociaciones campesinas, cooperativas, fundaciones y agricultores de la región.

Marca propia

Manejamos nuestra marca propia “+más”, mediante la cual ofrecemos productos de calidad a precios asequibles y competitivos, facilitando al acceso de las familias a bienes de primera necesidad.

Contamos con un total de **285** referencias de marca propia

ocupando el

1,7%

del total de productos.

Nuestro portafolio incluye una amplia variedad de productos de aseo y artículos de la canasta familiar, como granos, aceites, enlatados, derivados lácteos, productos de panadería y snacks, que cumplen con estándares de calidad, seguridad y accesibilidad económica.



Productos saludables

En el marco de nuestro compromiso con la sostenibilidad y el bienestar de nuestros clientes, resaltamos el fortalecimiento de nuestra línea de productos saludables, orientada a promover hábitos de consumo responsable y una alimentación balanceada, basada en productos con alto valor nutricional.

Nuestra oferta incluye diversas categorías de productos saludables como cereales, granos, aceites, lácteos, snacks, entre otros; así como una amplia línea de frutas, verduras y productos frescos (carnes, mariscos y pescado) que cumplen con estándares de calidad, frescura y seguridad alimentaria, contribuyendo al bienestar integral de las personas y a una mejor calidad de vida.



Contamos con un total de **378** productos de nuestra línea saludable.

Además, desarrollamos actividades en colaboración con nuestros proveedores, mediante las cuales fomentamos un estilo de vida saludable entre nuestros clientes. Estas iniciativas incluyen degustaciones de productos, campañas de descuentos, publicaciones en redes sociales y la asignación de una planimetría específica en las tiendas, con el fin de destacar y promover nuestra línea de productos saludable



Acreedores

Por otro lado, mantenemos relaciones transparentes, éticas y responsables con nuestros acreedores, quienes actúan como aliados estratégicos en el cumplimiento de nuestro propósito, a través de la prestación de servicios fundamentales para la operación y sostenibilidad de la empresa.

Actualmente, contamos un total de

947 Acreedores activos

entre los cuáles tenemos:



- Servicios bancarios
- Proveedores de equipos y tecnología
- Entidades regulatorias
- Entidades de seguros
- Entidades de salud
- Servicio de mantenimiento de equipos
- Servicios de asesorías
- Servicios públicos
- Prestación de servicios



Estas relaciones respaldan la continuidad del negocio, fortalecen la estabilidad financiera y permiten la adecuada ejecución de nuestras operaciones.

Gestión de calidad de productos y servicios

(GRI-416)

Uno de nuestros principales ejes estratégicos de trabajo es la responsabilidad que asumimos con la salud y seguridad de nuestros clientes. Por ello, procuramos que los productos que ofrecemos cumplan estrictamente con los requisitos de calidad en todas las etapas de su ciclo, desde el ingreso, almacenamiento y exhibición, hasta la entrega al cliente final.

De manera particular, establecimos controles de calidad en cada una de las etapas de la cadena de valor, dando cumplimiento prioritario a la normatividad sanitaria, la cual desempeña un papel fundamental en la protección de la salud de los consumidores.



así implementamos acciones orientadas a la calidad de productos e instalaciones en toda nuestra cadena de valor:

01 Requerimientos legales:

- **Funcionamiento:** Licencia de uso de suelo, concepto sanitario, cumplimiento de normas de seguridad, certificado de Sayco & Acinpro.
- **Obligaciones Tributarias:** Declaración y pago de impuestos nacionales (IVA, renta) y municipales (ICA), además de retenciones en la fuente.

02 Requerimientos Ambientales

- **Gestión de Residuos:** Clasificación, almacenamiento, transporte y disposición final adecuada.
- **Emisiones Atmosféricas y Ruido:** Monitoreo y control de gases, partículas y ruidos industriales.
- **Gestión del Agua:** Tratamiento de aguas residuales antes de su descarga.y consumo eficiente.
- **Eficiencia Energética y Cambio Climático:** gestión energética, reducción del consumo y reporte de gases de efecto invernadero (GEI).

03 Requerimientos sanitarios

Cumplimientos de las Condiciones sanitarias de instalaciones y procesos.

- **Edificación e instalaciones:** localización y diseño, condiciones de pisos, paredes y drenajes, Techos, puertas, iluminación y ventilación, Instalaciones sanitarias, Distribución y áreas.
- **Equipos y utensilios:** Condiciones de equipos y utensilios, Diseño y funcionamiento de equipos y utensilios, Superficies de contacto con el alimento.
- **Personal manipulador de alimentos:** estado de salud, reconocimiento médico, prácticas higiénicas, educación y capacitación.
- **Requisitos higiénicos:** control de materias primas e insumos, prevención de la contaminación cruzada, control de proceso, operaciones de envasado y embalaje, procedencia y requisitos legales.
- **Saneamiento:** suministro y calidad de agua potable, residuos líquidos, residuos sólidos, control integral de plagas, limpieza y desinfección de áreas, equipos y utensilios, soportes documentales de saneamiento.
- **Almacenamiento y comercialización:** condiciones generales de almacenamiento, manejo y conservación de productos refrigerados o congelados, manejo y exhibición de productos que se expenden a temperatura ambiente.

04 Requerimientos de calidad

- **Gestión de Procesos (SGC):** mapear y controlar los procesos operativos para asegurar la consistencia, incluyendo la gestión de riesgos y la mejora continua.
- **Enfoque en el Cliente:** Comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, lo que mejora la fidelidad.
- **Liderazgo y Compromiso:** Establecer una política de calidad clara y asignar responsabilidades.
- **Control Documental:** Mantener registros y documentos actualizados y accesibles, promoviendo la trazabilidad.
- **Mejora Continua:** Medir, analizar y mejorar los resultados de la organización periódicamente.
- **Cumplimiento Legal y Regulatorio:** Adherirse a las leyes federales, estatales y locales de seguridad, salud y medio ambiente.

Como principal objetivo de análisis, y sobre los cuales realizamos un mayor seguimiento debido a su alto grado de contaminación y riesgo de descomposición, se encuentran las líneas de **productos perecederos, tales como derivados lácteos, embutidos, productos de panadería, entre otros; así como la línea de productos cárnicos, pescados y mariscos.**

En estos casos, fortalecemos acciones orientadas al correcto manejo, manipulación y almacenamiento, mediante:

- **El control de la cadena de frío**
- **La aplicación de buenas prácticas de higiene**
- **La rotación adecuada de inventarios**

Esto con el fin de conservar la calidad, inocuidad y seguridad de los productos.

Como resultado que los análisis realizados, nuestras actividades se encuentran dentro de la normatividad y de los parámetros establecidos. Así mismo, durante el año 2025 no se presentaron incidentes de carácter ambiental asociados al vertimiento de aguas.

Cumplimiento de etiquetado

(GRI-417)



Dando cumplimiento a los requerimientos sanitarios establecidos por el ministerio de ambiente y desarrollo sostenible; realizamos inspecciones constantes al cumplimiento de la **Resolución 2942 de 2022** que establece el cumplimiento del sello frontal de advertencia para productos procesados y ultra procesados con exceso de sodio, azucares, grasas, edulcorantes y los requisitos de rotulado o etiquetado que deben cumplir los alimentos envasados y materias primas de alimentos para consumo humano **(Resolución 5109 de 2015).**









Logros



1. Trabajamos en garantizar un portafolio óptimo y rentable para cada una de las sedes, alineado con las necesidades del mercado y los objetivos financieros de la empresa.
2. Realizamos un seguimiento riguroso de los inventarios en cada ciudad, con el fin de mantener un flujo de caja saludable y eficiente.
3. Logramos mantener los niveles de rentabilidad establecidos por la empresa, fortaleciendo la sostenibilidad del negocio.
4. Trabajamos de manera articulada con el área de mercadeo, desarrollando actividades comerciales que contribuyeron al crecimiento de las ventas.



Metas

1. Como objetivo para el próximo año, se ha planteado fortalecer y adecuar el proceso de vinculación de proveedores, con el fin de obtener una clasificación más precisa de los proveedores locales a nivel cadena.
2. Continuaremos fomentando el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas de la región, promoviendo su integración y desarrollo dentro de nuestra cadena de valor.
3. Seguiremos fortaleciendo nuestra competitividad mediante la mejora continua de los procesos internos y la realización de estudios de mercado que respalden la toma de decisiones estratégicas.
4. Fortaleceremos la mejora continua de los procesos, con el fin de prevenir incidentes relacionados con la calidad de los productos y evitar la imposición de multas o sanciones derivadas del incumplimiento de la normativa legal y ambiental aplicable.



Nuestro Talento Humano

MercaZ

Informe de SOSTENIBILIDAD 2025

“Nuestro compromiso con la sostenibilidad comienza con el cuidado y desarrollo de quienes hacen posible nuestra operación.”



Reconocemos la importancia de nuestro Talento Humano; por ello, lo priorizamos como uno de los ejes fundamentales de nuestra estrategia de sostenibilidad, orientada a promover el cuidado, bienestar y desarrollo integral de nuestros colaboradores.

Este enfoque nos permite, como organización, alinear nuestros objetivos estratégicos con los intereses de nuestros trabajadores, garantizando un desempeño óptimo y competitivo a largo plazo. Asimismo, contribuimos a la construcción de equipos sólidos, capaces de adaptarse al cambio y de aportar al crecimiento responsable y sostenible de la empresa.

En el marco de nuestra gestión de Talento Humano, fortalecemos los siguientes objetivos principales:



- Atraer, desarrollar y retener colaboradores idóneos y comprometidos.
- Reducir la rotación y los costos asociados, asegurando la continuidad y estabilidad operativa.
- Fortalecer el compromiso y la motivación, impactando positivamente la productividad y el clima laboral.
- Promover el bienestar, la equidad y el desarrollo integral de los colaboradores.
- Cumplir con los requerimientos normativos en materia laboral, minimizando riesgos legales y reputacionales.
- Impulsar una cultura organizacional sólida, basada en valores y buenas prácticas éticas dentro de la empresa.

Gestión del talento humano

(GRI 3-3)

Nuestra gestión del Talento Humano se desarrolla de manera integral y estructurada, alineada con la estrategia corporativa y los principios de sostenibilidad, a través de los siguientes ejes:



Planeación y vinculación del talento: identificamos las necesidades, desarrollamos procesos de selección transparentes y realizamos la contratación acorde a los perfiles y competencias requeridas.



Inducción y capacitación: brindamos acompaña-miento en el ingreso del nuevo personal y programamos un plan de formación continua que fortalece las competencias técnicas y comporta-mentales.



Gestión del desempeño: damos seguimiento periódico mediante evaluaciones que permiten dar una retroalimentación, buscar una mejora continua y tomar decisiones objetivas.



Bienestar y clima laboral: implementamos acciones orientadas al bienestar físico, emocional y social de los colaboradores, promoviendo un entorno de trabajo seguro y respetuoso.



Cumplimiento normativo y relaciones laborales: gestionamos por cumplir con la correcta aplicación de políticas internas y normativas legales vigentes, garantizando condiciones laborales justas y equitativas.



Comunicación y cultura organizacional: fortalecemos los valores corporativos, el trabajo en equipo y la participación activa de los colaboradores.



Integración y dinamización de procesos: facilitamos el traslado entre las ciudades donde operamos, optimizando la gestión interna y fortaleciendo la comunicación con los colaboradores.

De esta manera, la organización gestiona el talento humano como un activo estratégico, contribuyendo al desarrollo de las personas y al logro sostenible de los objetivos empresariales.

Impactos sotenibles

Nuestra estrategia sostenible va ligada a generar impactos representativos bajo las 3 dimensiones ASG, es por eso que a través de nuestra área de gestión humana resaltamos nuestro aporte:



Dimensión Económica



Solidez y confianza empresarial: Somos una empresa sólida en la región, lo que genera confianza en nuestros clientes y aliados estratégicos. Esta estabilidad nos permite fortalecer relaciones comerciales a largo plazo y promover un crecimiento empresarial sostenible.



Generación de empleo local: Impulsamos el desarrollo económico regional mediante la generación de empleo formal, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, y promoviendo el bienestar social en nuestro entorno.



Dinamización de la economía local: Trabajamos en colaboración con proveedores locales para la prestación de servicios como capacitaciones, logística de eventos empresariales, actividades recreativas, entre otras. De esta manera, fortalecemos pequeñas y medianas empresas, fomentando el encadenamiento productivo y el crecimiento empresarial regional.

Dimensión ambiental

Digitalización y reducción de papel: Hemos optimizado nuestros procesos internos mediante la digitalización de documentos y la implementación de herramientas tecnológicas, contribuyendo significativamente a la disminución del consumo de papel y a la eficiencia operativa.



Uso responsable de recursos: Fomentamos buenas prácticas ambientales enfocadas en el ahorro de energía y agua, así como en la correcta separación, reciclaje y aprovechamiento de materiales, fortaleciendo la conciencia ambiental entre nuestros colaboradores



Dimensión social

Condiciones laborales adecuadas: Mantenemos espacios de trabajo seguros y adecuados, promoviendo la salud física y mental de nuestro equipo mediante iniciativas de bienestar y acompañamiento permanente.



Escucha activa y desarrollo del talento: Atendemos los requerimientos, opiniones y necesidades de nuestros colaboradores, generando espacios de participación que permiten fortalecer sus capacidades y fomentar su crecimiento personal y profesional dentro de la organización



Resultados de nuestra gestión

Contamos con un plan de trabajo anual implementado y ejecutado, enfocado en el bienestar, desarrollo y reconocimiento de nuestros colaboradores, a través de las siguientes iniciativas:



Plan de Bienestar:
Orientado al reconocimiento del trabajador y a la celebración de fechas especiales. Alcanzamos un 100% de cumplimiento en las actividades programadas, fortaleciendo el clima organizacional y el sentido de pertenencia.

Total 100% de cumplimiento
En las actividades programadas



Programa de Incentivos:
Dirigido al personal responsable de indicadores clave de la compañía, como administradores, supervisores y coordinadores. Un total de 48 colaboradores recibieron incentivos económicos como reconocimiento a su desempeño y cumplimiento de metas.

Total 48 Colaboradores
Recibieron incentivos económicos



Capacitación y Desarrollo:
Logramos un 88% de cumplimiento del plan anual de capacitaciones programadas. Asimismo, se realizaron 08 ascensos internos, cubriendo cargos de supervisión de cajas, administradores, recibo, promoviendo el crecimiento profesional y el desarrollo de planes de carrera dentro de la organización.

Total 88% de cumplimiento
Incluyendo **8 ascensos internos**



Desarrollo Profesional:
Facilitamos permisos académicos a 7 colaboradores que actualmente cursan programas de formación técnica, tecnológica o profesional. Estos permisos fueron otorgados al personal con jornadas no rotativas, apoyando su crecimiento académico y profesional.

Total 7 colaboradores
cursan programas de formación técnica, tecnológica o profesional.



Fondo de Empleados:
Contamos con 453 colaboradores afiliados al fondo de empleados, el cual ofrece beneficios como ahorro programado, líneas de crédito, bonos de mercado, bonos obsequio, rifas y convenios con entidades de salud, servicios fúnebres y recreativos

Total 453 colaboradores
afiliados al fondo de empleados

Nuestras políticas

(GRI 2-23) (GRI-406)



Política de diversidad, equidad, inclusión y no discriminación: Publicamos e integramos nuestra Política, reafirmando nuestro compromiso de ser una empresa que promueve el respeto por la diversidad, garantiza la equidad de oportunidades y fomenta entornos inclusivos y libres de cualquier forma de discriminación.

Esta política fortalece nuestra cultura organizacional y contribuye de manera directa a nuestra estrategia de sostenibilidad, impulsando relaciones laborales justas, responsables y respetuosas.



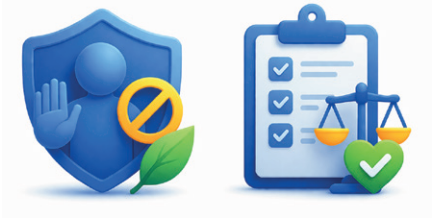
Código de conducta: Contamos con un Código de Conducta que establece los lineamientos de obligatorio cumplimiento para todos nuestros colaboradores, orientados a promover un ambiente laboral basado en el respeto, la integridad y la responsabilidad.

Estos lineamientos se encuentran contenidos en los siguientes documentos institucionales:

- **Reglamento Interno de Trabajo**
- **Manual de Convivencia y Código de Ética**
- **Reglamento de Higiene y Seguridad**

Estos documentos son socializados anualmente a todos los colaboradores a través de nuestro plan de reinducción y se encuentran disponibles en diferentes espacios dentro de la compañía para su consulta permanente.

Política de prevención del acoso laboral: La política de prevención al acoso laboral va alineada a nuestro compromiso con el cumplimiento de los derechos humanos, la consolidación de un clima organizacional positivo, garantizando la protección de la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de todas las personas en el trabajo. Su aplicación se fundamenta en la Ley 1010 de 2006 y la Resolución 3461 de 2025.



Política de desconexión laboral: Nuestra política de desconexión laboral favorece el debido equilibrio en la relación de descanso y trabajo, bajo criterios saludables y eficaces, todo ello desde una perspectiva integral de la salud desde sus tres ámbitos: social, físico y mental. La desconexión laboral en Colombia es un derecho y una obligación regulada por la **Ley 2191 de 2022**

Comunicación efectiva

Procuramos que la comunicación con nuestros grupos de interés sea clara, transparente y oportuna, buscando que los temas publicados sean conocidos, comprendidos y accesibles.

Para ello, utilizamos los siguientes mecanismos de comunicación:



Trabajadores:
Durante el proceso de inducción, mediante el reglamento interno, políticas corporativas, capacitaciones periódicas, reuniones de equipo, circulares internas y canales de comunicación oficiales (correo electrónico, carteleras).
Esto fortalece su apropiación y cumplimiento en el día a día.



Socios comerciales y proveedores: Mediante acuerdos comerciales y reuniones de alineación, en las cuales se establecen de manera clara las expectativas en materia laboral, ética, sostenibilidad y comportamiento responsable.



Otras partes interesadas: A través de informes de gestión, comunicaciones institucionales, canales digitales y espacios de relacionamiento, promoviendo la transparencia y fortaleciendo la confianza con clientes, comunidades y aliados estratégicos.



Este enfoque garantiza que nuestros compromisos y políticas sean accesibles, comprensibles y aplicables, fortaleciendo la cultura organizacional y promoviendo relaciones responsables y sostenibles con todas las partes interesadas.

Formación y capacitación interna

(GRI 404-1)

Durante este año desarrollamos nuestro plan de capacitación incluyendo temas fundamentales tanto para el área de trabajo como para su desarrollo personal entre los cuales tratamos temas como:



Reinducción corporativa
553 asistentes
96,6%



Capacitación en servicio al cliente
359 asistentes
92,5%



Manejo del cambio
80 asistentes
100%



Trabajador Autorizado
17 asistentes
85%



Entrenamiento en Escaleras
11 asistentes
100%



Entrenamiento en Inspección de equipos
10 asistentes
100%



Socialización Resolución 3461 lineamientos
5 asistentes
100%



Sensibilización Manipulación de alimentos
316 asistentes
72,3%

Evaluación de desempeño

(404-3)

Realizamos 142 evaluaciones de desempeño enfocadas en el seguimiento a la ejecución de responsabilidades del personal de nuevo ingreso. En estas evaluaciones medimos el nivel de adaptación al cargo, el cumplimiento de funciones asignadas y establecemos planes de mejora frente a las oportunidades identificadas.

Con base en los resultados obtenidos, se toman las decisiones correspondientes, que pueden incluir la finalización del contrato o la prórroga del contrato inicial por un período adicional de tres (3) meses. Una vez cumplido el año de vinculación y evidenciado un desempeño satisfactorio, se formaliza el contrato a término indefinido.

Este proceso nos permite contar con talento humano que cumpla con los requisitos, competencias y responsabilidades del cargo asignado, buscando así la idoneidad y el desempeño esperado dentro de la organización.





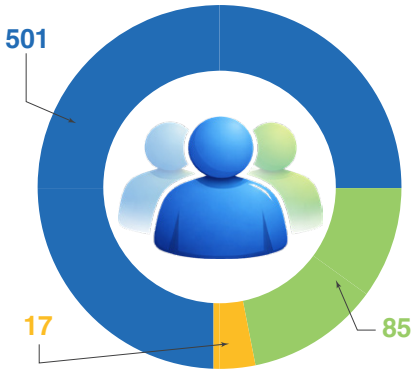
Nuestros empleados en cifras

(GRI 405)

Registramos un total de 603 empleados vinculados a la organización, de los cuales 85 cuentan con contrato a término fijo y 501 con contrato a término indefinido, lo que refleja la estabilidad laboral promovida por la compañía.

Adicionalmente, contamos con 17 colaboradores temporales vinculados mediante contrato de aprendizaje, correspondientes a practicantes del SENA, quienes fortalecen sus procesos de formación y desarrollo profesional dentro de la organización.

603 empleados



Contrato indefinido	83 %
Contrato fijo	14 %
Practicantes SENA	3 %

Mujeres	Hombres
248	355

Empleados por región



Tumaco	355
Cali	95
Medellín	89

Cantidad de empleados por sede:

Sucre	208	Puente Ortiz	33
Campohogar	24	Exportadora	35
ZD Comercio	2	Libertadores	33
ZD Taguera	6	ZD Bunker	6
Avenida	31	La Playa	19
ZD Avenida	6	Chipichape	95
ZM Avenida	5	Guayabal	49
Parque Nariño	11	SantaLucía	40

La información presentada ha sido obtenida de nuestra base de datos interna, en la cual llevamos el registro de todo nuestro personal, tanto activo como retirado.

Nuevos empleados y tasa de rotación

(GRI 401-1)

Nuevos empleados:
Durante este año 2025 realizamos **un total de 285 nuevas contrataciones** distribuidas de la siguiente manera:

Por género

Mujeres	Hombres
114	171

Por Región

Nuevos empleados por región

Tumaco	137
Cali	55
Medellín	93

Nuevos empleados por rango de edad

Rango 18-30

Tumaco	92
Cali	25
Medellín	52

Nuevos empleados por rango de edad

Rango 31-50

Tumaco	45
Cali	30
Medellín	41

Del total de nuevas contrataciones **33 cargos** fueron cubiertos por candidatos internos y **4 practicantes SENA** se quedaron trabajando dentro de la empresa a través de un contrato fijo.

Tasa de rotación

41,3%

15,3%
Vs año anterior

Gracias a las acciones implementadas en la gestión del talento humano, registramos una tasa de rotación 41,3%, logrando disminuir la rotación de personal en un 15,3% frente al año anterior, reflejando avances en la generación de mayor estabilidad laboral y fortalecimiento del compromiso organizacional.

Indice de rotación de personal

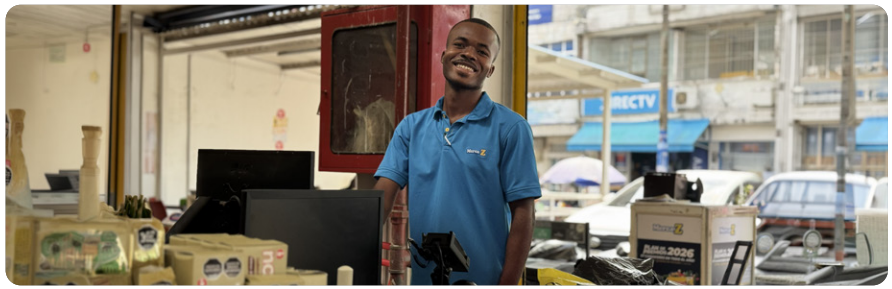
2024	336	55,6%
2025	243	40,3%

Rotación por género

Hombres	157	64,6%
Mujeres	86	35,4%

Rotación por región

Rotación Tumaco	2024	36,2%
	2025	24,1%
Rotación Cali	2024	86,2%
	2025	57%
Rotación Medellín	2024	129,8%
	2025	95,7%



Permiso parental

(GRI 401-3)



otorgamos permiso parental a

22

Colaboradores



11 hombres



11 mujeres

En cumplimiento de la normativa legal vigente, otorgamos permiso parental a 22 personas, de las cuales 11 fueron hombres, quienes en su totalidad retornaron a sus labores, y 11 mujeres, de las cuales 9 regresaron a sus cargos laborales.



Diversidad e igualdad

(GRI 405) (GRI 3-3)



Estamos convencidos de que la sostenibilidad se construye desde una cultura basada en la integración, el respeto y la tolerancia. Por ello, en Inversiones Merca Z S.A.S consideramos la diversidad, la inclusión y la igualdad como pilares fundamentales de nuestra organiza-ción, ya que fomentan un ambiente de trabajo innovador, armónico y enriquecedor para todo el equipo.

Gracias a una comunicación cercana, abierta y constante con nuestros colaboradores, hemos logrado identificar sus necesidades, inquietudes y oportunidades de mejora. Esto nos ha permitido realizar ajustes en aspectos clave como la organización de tareas, los horarios laborales y la distribución de la carga de trabajo, buscando siempre un equilibrio entre la productividad y el bienestar del equipo.

La existencia y aplicación efectiva de políticas orientadas a prevenir la discriminación es un factor básico de conducta empresarial responsable. Asimismo, la retroalimentación directa ha sido esencial para fortalecer el ambiente laboral, optimizar la coordinación interna y promover un clima de confianza y colaboración, permitiéndonos avanzar hacia una gestión más flexible, humana y sostenible.

Contamos con un proceso formalmente establecido y una línea de comunicación ética disponible las 24 horas, destinada a la atención y gestión de situaciones de acoso sexual y laboral, así como casos de discriminación y cualquier conducta que vulnere la dignidad o el respeto en el entorno de trabajo.

Durante este año 2025 NO se presentaron casos de denuncias sobre acoso o discriminación



Diversidad en nuestro organo de gobierno y empleados

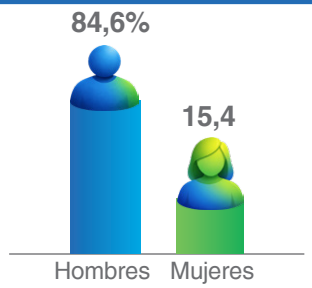
Diversidad en el equipo de gobernaza

(GRI 405-1)

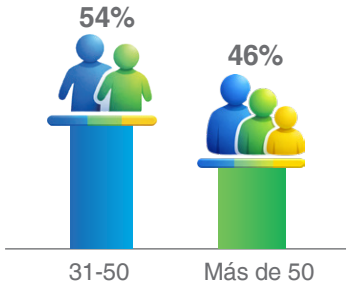
Diversidad en nuestros colaboradores

Presentamos la diversidad en nuestro grupo de gobernanza el cual incluye a Gerencia, Comité Asesor y Directores

Diversidad por género

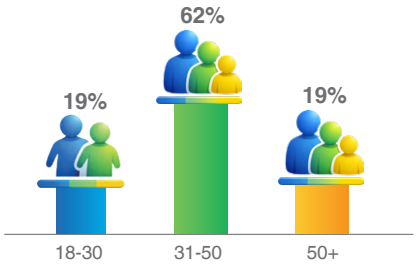


Diversidad por edad

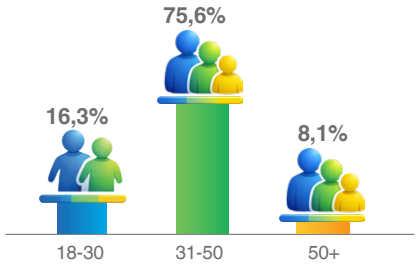


Presentamos la diversidad en nuestros colaboradores por categoría laboral y rango de edad:

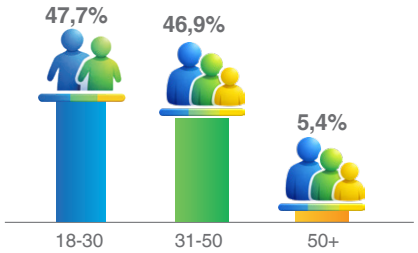
Coordinadores y jefes



Asistentes, supervisores, analistas y administradores

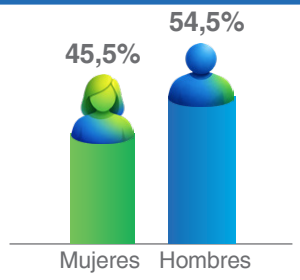


Auxiliares

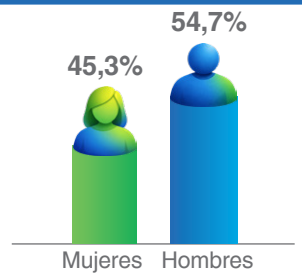


Por categoría laboral y género

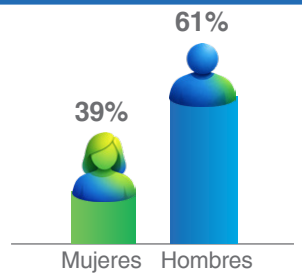
Coordinadores y jefes



Asistentes, supervisores, analistas y administradores



Auxiliares







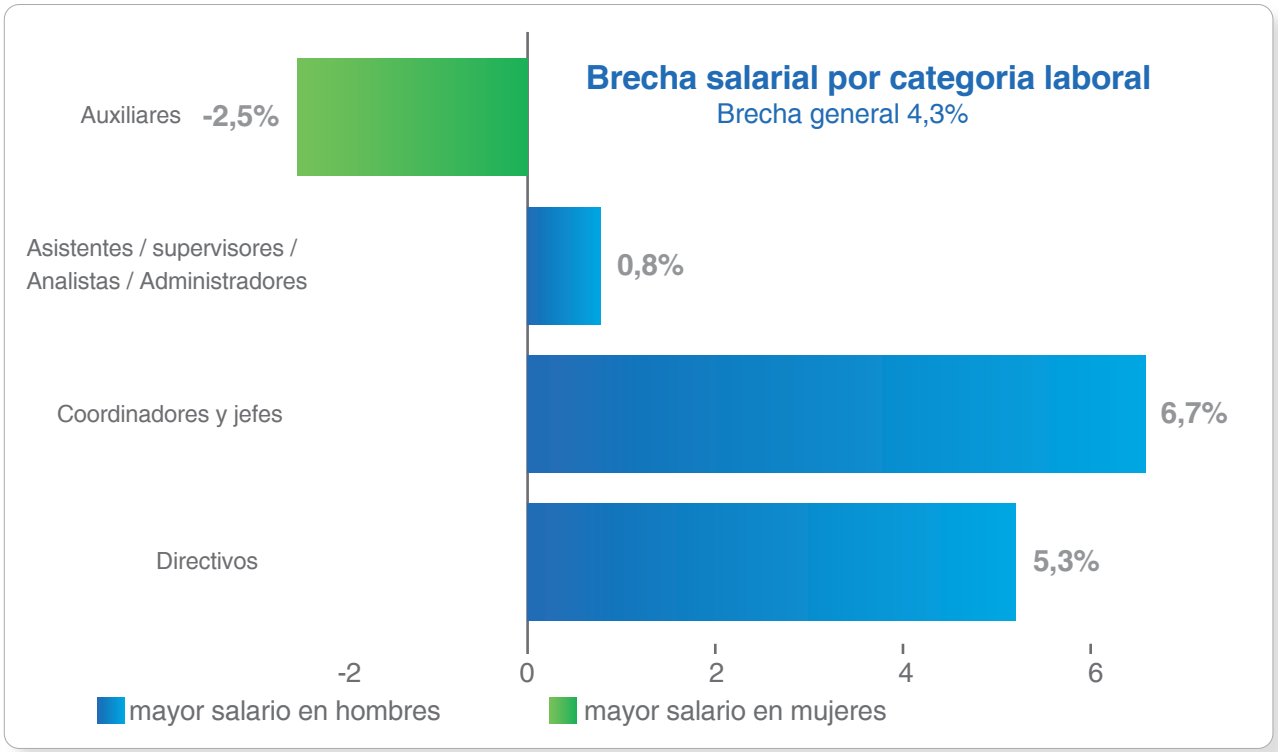
Ratio salarial

(GRI 405-2)

Valoramos el trabajo de nuestros colaboradores sin distinción de género. Nuestro esquema de remuneración se fundamenta en criterios como la complejidad del cargo, las responsabilidades asignadas, el desempeño individual y los resultados obtenidos en beneficio de la organización.

Registramos durante este año un ratio general de 4.3%.

A continuación, presentamos los resultados del análisis de la brecha salarial entre hombres y mujeres, desagregados por categoría laboral:





Programa de bienestar laboral

Nuestro programa de bienestar tiene como objetivo brindar a nuestros colaboradores espacios de esparcimiento, promover el cuidado de su salud mental y reconocer su valiosa labor dentro de la organización.

A través de diferentes actividades, fomentamos la integración, el reconocimiento y el fortalecimiento del sentido de pertenencia entre nuestros equipos de trabajo. Durante el periodo reportado desarrollamos las siguientes iniciativas:



Celebración de cumpleaños: Mensualmente realizamos la actividad de los cumpleañeros del mes, en la cual compartimos un espacio de integración y entregamos un detalle corporativo a cada colaborador. **Durante el año registramos la participación de 485 colaboradores.**



Celebración del Día del Trabajador: Llevamos a cabo una celebración anual con nuestros trabajadores, realizando una jornada de integración acompañada de un almuerzo especial, **con la asistencia de 585 colaboradores.**



Celebración del Día de la Madre: Conmemoramos esta fecha especial junto a **190 colaboradoras**, a quienes se les entregó un detalle como reconocimiento por parte de la empresa.



Celebración del Día del Padre: De igual manera, festejamos esta fecha con nuestros colaboradores, entregando **240 detalles** como muestra de reconocimiento.



Halloween: Realizamos actividades recreativas dirigidas a los hijos de nuestros colaboradores, promoviendo espacios de integración familiar. En esta jornada **participaron 350 niños**, quienes recibieron diferentes obsequios.



Fiesta de fin de año: Llevamos a cabo nuestra tradicional celebración de fin de año con la participación de **574 colaboradores**, en la cual desarrollamos diversas actividades de reconocimiento y bienestar, entre ellas:

1. Entregamos a través de sorteo, **50 bonos regalo por valor de COP 1.000.000** entre los colaboradores.
2. Entregamos reconocimientos a **13 colaboradores con mejor desempeño**, quienes recibieron como incentivo un viaje a las Islas de San Andrés.
3. Realizamos el **sorteo de premios** como celulares de alta gama, una motocicleta, una patineta eléctrica, entre otros, con 6 ganadores.
4. Entregamos reconocimientos por antigüedad a **55 colaboradores** que cumplieron 5, 10, 15 y 20 años de servicio, quienes recibieron un incentivo equivalente al 25% de su salario.

A través de estas actividades fortalecemos el bienestar integral de nuestros colaboradores, reconociendo su compromiso y contribución al crecimiento de la organización.













Metas 2026

1. Como meta para el siguiente año, queremos identificar más categorías de diversidad dentro de la compañía buscando mecanismos de identificación eficientes.
2. Otro objetivo para el siguiente año es incluir en nuestro plan de capacitación temas relacionados con habilidades académicas, capacitación directas al cargo y mejorar el porcentaje de capacitación logrando el 100% de la planeación inicial.

Seguridad y salud en el trabajo

(GRI 403)

El capital humano es fundamental para nosotros; por ello, nos preocupamos de manera constante por el bienestar de cada uno de nuestros empleados. Nuestros esfuerzos se reflejan en los resultados de nuestros indicadores, los cuales evidencian una mejora significativa derivada de la gestión realizada, contribuyendo además a la reducción de los costos asociados a los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales.

Asimismo, gracias al compromiso de los empleados, se desarrollan diversas iniciativas que fortalecen la productividad y la confianza en la organización, logrando un equilibrio que promueve la integridad física, mental y emocional mediante la implementación de procesos y procedimientos seguros, los cuales aportan al desarrollo de una sociedad más saludable desde un enfoque preventivo.

Aporte a la salud

desarrollamos iniciativas como:



Jornadas de salud
con una participación del
81%
del total de empleados.



Capacitaciones
sobre manipulación de alimentos con un cumplimiento de
80%
del personal citado.

Orientadas a la reducción del riesgo biológico por contaminación, dirigidas a trabajadores que desempeñan actividades que tienen contacto directo con alimentos.



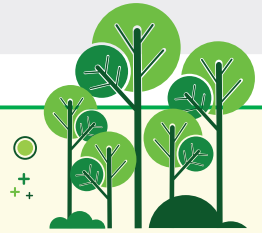
Capacitaciones
de sensibilización en salud mental e inteligencia emocional con un cumplimiento de
87%
del total de empleados citados.

Capacitaciones de sensibilización en salud mental e inteligencia emocional con el personal administrativo.



Capacitaciones
generales en seguridad y salud en el trabajo con una participación de
73%
del total de empleados.

Capacitaciones generales en seguridad y salud en el trabajo con todo el personal de la empresa.



Aporte ambiental:

continuamos gestionando la responsabilidad ambiental desde nuestra área de trabajo, mediante actividades como:

Gestionamos nuestros residuos

entregando un total de

315,4 Kg

de material aprovechable

generado por la dotación que cumplió su vida útil a la empresa **PROMAP** encargada de su recolección y aprovechamiento.



Mejoramiento de procesos documentales

enfocados en la disminución del consumo de papel mediante la digitalización de la información.

Eficiencia económica

Mejoramos nuestros procesos para fortalecer la eficiencia y aportar al desarrollo económico regional con actividades como:



Establecimos un enfoque estratégico en la adquisición de productos y servicios a **nivel local**, actualmente contamos con proveedores que nos suministran dotación, capacitaciones, servicio de salud privado, entre otros; contribuyendo a la dinamización de la economía regional.



Redujimos costos directos, como gastos médicos, por nuestros programas de prevención en riesgos laborales que incluyen menor necesidad de primeros auxilios y atención de emergencias médicas.



Trabajamos permanentemente por dar cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), dando respuesta a los requisitos legales y aportando a la sostenibilidad y crecimiento de la compañía a largo plazo.

Nuestros comités

Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (copasst):

Dando cumplimiento a la normatividad legal Resolución 2013 de 1986, seguimos trabajando en nuestro comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), cumpliendo con nuestro plan de trabajo y objetivos establecidos en el programa anual.

Dentro de nuestras principales responsabilidades tenemos:

- Promover y vigilar el cumplimiento de las normativas y regulaciones vigentes
- Fomentar la participación activa de los trabajadores en la prevención de riesgos
- Comunicar de manera efectiva las buenas prácticas de trabajo y prevención de riesgos con nuestros colaboradores.
- Fomentar la eficiencia en el desarrollo procesos
- Plantear propuestas de mejora continua.



De igual manera, revisamos y analizamos los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales, identificando sus principales causas con el fin de establecer medidas de prevención efectivas que contribuyan a la mejora de las condiciones laborales.

Realizamos reuniones mensuales de seguimiento y supervisión a las diferentes actividades programadas, con el fin de evaluar su avance y cumplimiento. Adicionalmente, convocamos reuniones extraordinarias cuando se presentan situaciones de emergencia o eventos que requieren atención inmediata.

Comité de convivencia laboral

Nuestro Comité de Convivencia Laboral tiene como objetivo principal establecer controles orientados al cuidado y la prevención de los riesgos psicosociales que puedan afectar la estabilidad física y mental de nuestros colaboradores. El rol fundamental de este comité es:



- **Prevención**: Gestionar acciones de prevención
- **Respeto**: Fomentar el respeto por los derechos humanos
- **Resolución**: Orientar la adecuada resolución de conflictos
- **Conciliación**: fomentando un ambiente de trabajo sano, respetuoso y armónico
- **Reparación**: Promover la justicia y reparación con las victimas afectadas

"Nos enfocamos en dar seguimiento a situaciones como: Acoso laboral / Conflictos laborales"

Durante este año recibimos una (1) denuncia relacionada con un conflicto laboral de parte de un colaborador de nuestra sede en la ciudad de Cali, la cual se resolvió de manera efectiva a través de acuerdos compartidos siguiendo el proceso estipulado y las siguientes actividades correctivas:



Estilo de vida saludable

Dentro de nuestra programación anual, enfocamos estrategias guiadas a mejorar el estilo de vida, la salud y la prevención de enfermedades en nuestros colaboradores donde desarrollamos actividades como:



Jornada de vacunación contra tétano e influenza.



Pausas activas (activación muscular administrativa y operativa)



Charlas de nutrición y alimentación saludable



Actividad de relajación Aromaterapia (Spa de manos y facial)



Tamizaje visual



Masaje corporal sillón



Control y evaluación nutricional y taller de hábitos de vida saludable



Diagnóstico capilar y masaje capilar relajante



Taller de gimnasia facial



Maxioptica evaluación visual



Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SVE) desordenes musculo esqueléticos y capacitaciones sobre manejo adecuado de cargas.

Rehabilitación integral y reubicación laboral. Durante este año reubicamos 9 colaboradores que, como consecuencia de accidentes de trabajo, enfermedades de origen laboral o de origen común, presentaron un deterioro en su condición de salud, lo cual requirió la intervención y adecuación de sus condiciones laborales.



Nuestras politicas SST

Política en seguridad vial.

Fortalecimos las actividades orientadas a la seguridad vial, a fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia de accidentes de tránsito que puedan afectar la integridad física, mental y social de nuestros colaboradores.

Política en seguridad y salud en el trabajo.

Promovemos el desarrollo y el bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores, contratistas y trabajadores en misión, mediante la prevención de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Política de 0 tolerancia al consumo de sustancias psicoactivas y alcohol.

Continuamos fortaleciendo y realizando seguimiento permanente a nuestra política de cero tolerancia frente al consumo de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas, reconociendo que estas prácticas generan impactos negativos tanto en el ámbito familiar como laboral, y afectan de manera directa la seguridad, la salud, la eficiencia y la productividad de nuestros colaboradores.

Política de brigadas de emergencia.

Reflejamos la oportuna gestión en la detención, prevención, mitigación y control de emergencias, teniendo en cuenta la legislación vigente en materia de SST.

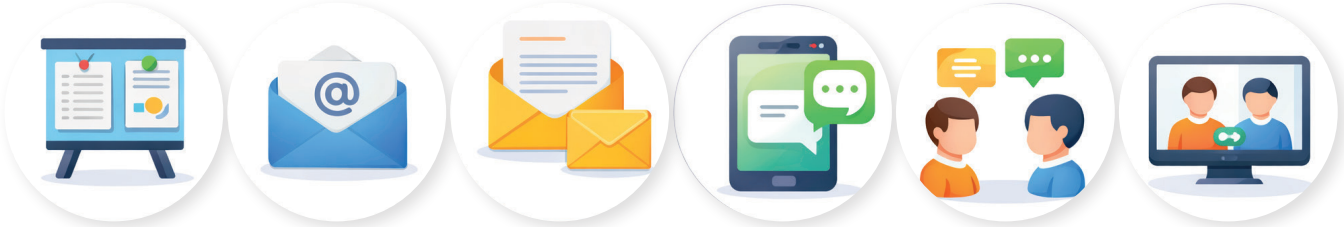
Participación de nuestros grupos de interes

Mantenemos espacios que promueven la participación activa de nuestros grupos de interés, en los cuales recibimos recomendaciones y sugerencias orientadas al mejoramiento de procesos, procedimientos, actividades y tareas. Estas propuestas son analizadas por el equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) con el fin de fortalecer una adecuada toma de decisiones.



Adicionalmente, contamos con canales de comunicación tanto digitales como físicos, mediante los cuales los colaboradores pueden reportar oportunamente situaciones de peligro y riesgo que puedan ocasionar incidentes o accidentes de trabajo. Dichos reportes se realizan a través del formato GHU-SST-FT029 “Reporte de actos y condiciones inseguras”, el cual es remitido al Área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) para la adopción de las medidas correctivas correspondientes e intervención inmediata, según la naturaleza del caso.

Canales de comunicación



Cartelera corporativa | Correo electrónico institucional | Carta física | Línea corporativa WhatsApp | Reuniones presenciales | Reuniones virtuales

El equipo de SST analiza y gestiona la información suministrada por los colaboradores de manera imparcial, objetiva y confidencial, dando estricto cumplimiento a los procedimientos internos de la compañía y a los requisitos legales establecidos en la normativa vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Cumplimiento regulatorio

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) se implementó bajo los requisitos legales colombianos aplicables:



Decreto 1072 de 2015	Resolución 0312 de 2019	Resolución 2400 de 1979	Ley 9 de 1979	Ley 1562 de 2012
Único Reglamentario del Sector Trabajo	Estándares Mínimos SG-SST	Higiene y Seguridad en los establecimientos de trabajo	Código Sanitario Nacional	Sistema de Riesgos Laborales



Sistema de gestión PHVA

Desarrollamos nuestro programa de Seguridad y Salud en el Trabajo siguiendo la gestión del sistema PHVA de la siguiente manera:

4.ACTUAR (10%):
• Mejoramiento: Plan de acciones de preventivas y correctivas en base al resultado del SG-SST.[CM10.1]
El alcance de nuestra gestión en SST cubre a todos los colaboradores pertenecientes a las diferentes áreas de la compañía.

3.VERIFICAR (5%):
• Verificación del SG-SST: Resultados de la gestión y cumplimiento del programa SST.



1. PLANEAR (25%):
• Recursos: definición de recursos financieros, técnicos y humanos para el desarrollo de actividades.
• Gestión integral de SG-SST: planteamiento de Políticas, Objetivos, Diagnósticos, plan de trabajo, evidencias documentales, cumplimiento normativo, rendición de cuentas, comunicación.

2. HACER (60%):
• Gestión de la salud: Seguimiento a las condiciones de salud, seguimiento a las enfermedades laborales, incidentes y accidentes de trabajo, mecanismos de vigilancia de condiciones laborales y salud de los trabajadores.
• Gestión de peligros y Riesgos: Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, medidas de prevención y respuesta de emergencias.

Gestión y control de riesgos

Anualmente realizamos la actualización de nuestra matriz de peligros, la cual constituye una herramienta clave para el fortalecimiento del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y la gestión de riesgos laborales, este ejercicio nos permite identificar, evaluar y controlar los principales riesgos a los que se encuentran expuestos nuestros colaboradores, promoviendo entornos de trabajo seguros y saludables.

La matriz de peligros contempla la identificación y análisis de los siguientes aspectos críticos:


• Incidentes laborales


• Accidentes de trabajo


• Condiciones inseguras


• Actos inseguros


• Uso de elementos de protección de personal


• Instalaciones e infraestructuras

Contamos con un equipo interdisciplinario conformado por profesionales certificados por competencias, con licencia vigente en Seguridad y Salud en el Trabajo y formación actualizada que gestionan de manera eficiente todo el programa SST.



Seguimiento y gestión a la salud

(GRI 403-3)

Anualmente realizamos la programación de los exámenes médicos ocupacionales para nuestros colaboradores, evaluando su condición física de acuerdo con el cargo, el área de trabajo y las responsabilidades específicas asociadas a cada puesto,

alcanzando una cobertura del **100%** del total de los empleados.



Para la prestación de estos servicios, contamos con proveedores de salud debidamente certificados y habilitados en medicina laboral, quienes disponen de médicos especialistas en Seguridad y Salud en el Trabajo, con licencia vigente expedida por la autoridad competente.



Adicionalmente, verificamos la calidad del servicio mediante la aplicación de encuestas de satisfacción, en las cuales cada colaborador reporta de manera confidencial su percepción y calificación sobre la atención recibida. Los resultados obtenidos permiten establecer planes de mejora continua y fortalecer la efectividad de este tipo de actividades.

Formación:

Seguimos fortaleciendo el conocimiento y las competencias de nuestros colaboradores en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, destacando un cumplimiento del **85%**, obteniendo los siguientes y resultados:





• Inducciones y reinducciones en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).



• Capacitaciones en SST, dirigidas a las diferentes áreas de la organización, de acuerdo con la temática y los riesgos identificados.



• Aplicación de la encuesta de morbilidad sentida, como herramienta para la identificación temprana de condiciones de salud asociadas al trabajo.



• Capacitación y formación de brigadas de emergencia, orientada a la prevención, preparación y respuesta ante situaciones de emergencia.



• Entrenamientos en pausas activas, salud mental y manejo de estrés laboral.

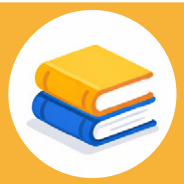
totales



270 COLABORADORES CAPACITADOS



138 HORAS DE FORMACIÓN



20 TEMAS DE CAPACITACIÓN

Temas de formacion SST 2025:

	Tipo de capacitación	Horas de formación	Asistentes	Áreas de trabajo
1	Trabajador Autorizado	37	17	Bodega, Inventarios Mtto, Publicidad
2	Reentrenamiento trabajo en alturas	8	1	Inventarios
3	Entrenamiento en escaleras	8	11	Bodega, Inventarios y Mtto
4	Entrenamiento en inspección de equipos	8	11	Bodega, Inventarios y Mtto
5	Entrenamiento en brigadas de emergencia	48	14	Administrativa y Operativa
6	Primer respondiente (brigadas de emergencia)	10	12	Administrativa y Operativa
7	Socialización resolución 3461 Conformación CCL y conflictos laborales	1	7	Integrantes CCL
8	Simulacro recepción y atención de quejas por acoso laboral	1	7	Integrantes CCL
9	Roles responsabilidades miembros del CCL	1	5	Integrantes CCL
10	Salud mental e inteligencia emocional	2	52	Administrativa y Operativa
11	Primeros Auxilios Psicológicos	2	12	Directores, jefes de área, administradores,
12	Responsabilidad legal del actuar del COPASST	2	5	Integrantes COPASST
13	Caso práctico investigación de AT grave y mortal y el rol COPASST	2	4	Integrantes COPASST
14	Prevención de Lesiones Osteomusculares Manejo manual de cargas	1	12	Operativa
15	Higiene postural en oficina	1	24	Administrativa
16	Formando Líderes en Pausas Activas	1	12	Administrativa y Operativa
17	Uso y cuidados de Elementos de Protección Personal -EPP	1	12	Operativa
18	Seguridad Vial (Socialización Prevención de Accidentes viales PESV)	1	12	Administrativa y Operativa
19	Sensibilización Manipulación de alimentos	1	6	Administrativa y Operativa
20	Riesgo Cardiovascular	2	14	Administrativa y Operativa

Adicionalmente, desarrollamos estrategias de comunicación masiva sobre temas informativos y de promoción de buenas prácticas de trabajo, a través de los siguientes canales:



Circulares internas, tanto impresas como en medios digitales.



Piezas informativas difundidas a través de WhatsApp.



Carteleras informativas ubicadas en las diferentes sedes.

Reporte de incidentes

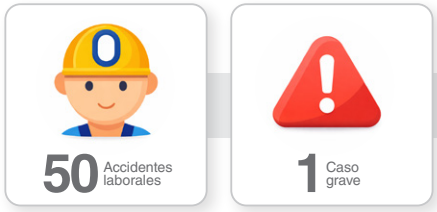
Tenemos establecido el proceso de reporte de incidentes y accidentes de trabajo, mediante el cual los colaboradores informan a su jefe inmediato, quien a su vez notifica al Área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) los peligros identificados o situaciones presentadas a través del formato GHU-SST-FT035 “Reporte de Incidente o Accidente de Trabajo”.





El equipo, analiza y evalúa la situación presentada con el fin de determinar su gravedad, identificar las causas y establecer las acciones correctivas o preventivas correspondientes, así como contemplar el evento dentro de la matriz de identificación de peligros, evaluación y control de riesgos, conforme a los lineamientos internos y a la normativa vigente.

Indice de incidencia





Durante el año registramos un **índice de incidencia del 8.23%,** obtenido por un total de 50 casos de accidentes de trabajo, asociados principalmente por prácticas inadecuadas en el manejo de cargas, uso incorrecto de los elementos de protección personal y manejo inapropiado de herramientas de trabajo.
Estas situaciones derivaron en lesiones tales como golpes y contusiones, heridas, torceduras, esguinces, desgarros musculares.

Se presentó un (1) caso de accidentalidad con consecuencias graves, ocasionado por el uso inadecuado de herramientas de trabajo, el cual fue debidamente investigado por el equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo. Como resultado de dicha investigación, se identificaron las causas del evento y se implementaron acciones correctivas y preventivas, tales como:

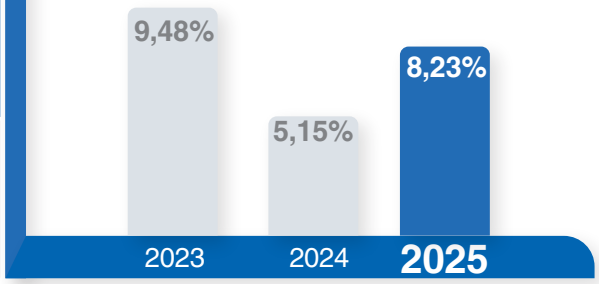
- Refuerzo de la señalización de **seguridad**
- Capacitaciones en primeros auxilios.
- Capacitación en uso adecuado de los elementos de protección personal
- Capacitaciones orientadas al correcto manejo de equipos y maquinaria

Teniendo en cuenta la información anterior tenemos un comparativo relacionado con años anteriores donde presentamos los siguientes indicadores:

2024 *Disminución significativa.*

2025 *Incremento moderado en frente al año anterior*

Comparativo índice de incidencia



No se presentó ningún caso de fallecimiento a causa de accidentes laborales.

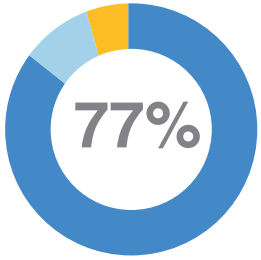
Dolencias y enfermedades laborales

Realizamos el seguimiento de las condiciones de salud de nuestros empleados identificando las diferentes enfermedades ocasionadas por el tipo de procesos y actividades diarias obteniendo resultados como situaciones de lesiones ocasionadas por actividades repetitivas, levantamiento de peso, posturas forzadas, especialmente en el área operativa. Por otro lado, como resultado de las patologías médicas realizadas, se encontró un total de 13 colaboradores con diagnósticos con enfermedades como:



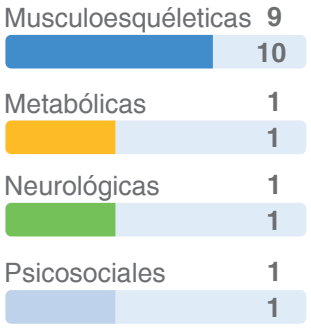
13 *Colaboradores diagnosticados con **enfermedades laborales** durante el periodo evaluado*

Origen de las enfermedades



Común	10
Profesional	1
Profesional / común	1

Tipos de patologias



Distribución por ciudad



Como plan de acción frente a estos hallazgos, realizamos los respectivos seguimientos a la condición de salud de los colaboradores, llevando a cabo la reubicación y el acondicionamiento de los puestos de trabajo de acuerdo con las restricciones médicas establecidas, con el fin de fortalecer la salud, seguridad y bienestar de nuestros trabajadores.

Metas y retos

1 Formación de brigadistas de emergencia



Continuar trabajando para alcanzar un cubrimiento total en los procesos de formación de nuestros brigadistas de emergencia, logrando su certificación en primeros auxilios, prevención y control de incendios, evacuación y rescate.

2 Salud mental e inteligencia emocional



Fortalecer la sensibilización en salud mental, inteligencia emocional y primeros auxilios psicológicos, alcanzando el 100 % de cumplimiento en las capacitaciones programadas y la asistencia de nuestros colaboradores.

3 Plan estratégico de seguridad vial



Mantener la cobertura total del plan de capacitación correspondiente al Plan Estratégico de Seguridad Vial.

4 Inclusión y diversidad



4.Formalizar e implementar la política de inclusión, igualdad de género y diversidad como una estrategia sostenible dentro de la organización.

5 Trabajo seguro en alturas



5.Incrementar el cubrimiento en las capacitaciones y certificaciones en trabajo seguro en alturas para las áreas de bodega, inventarios, mantenimiento y publicidad.

6 Riesgo psicosocial



6.Implementar la batería de riesgo psicosocial, garantizando su adecuada aplicación y seguimiento conforme a la normatividad vigente.



Aporte e integración con las

Comunidades

MercaZ

Informe de
SOSTENIBILIDAD 2025

Gestión del desarrollo con las comunidades

(GRI-413)

En compromiso con el desarrollo social de las comunidades donde operamos, trabajamos de manera permanente para aportar al crecimiento y bienestar de la región, fortaleciendo nuestros lazos con la comunidad y promoviendo alianzas orientadas al desarrollo social, económico y cultural.



Durante este año desarrollamos diversas iniciativas de apoyo comunitario, enfocadas en contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población y al fortalecimiento del tejido social en los territorios donde tenemos presencia.

Como parte de nuestra estrategia de gestión social, concentramos principalmente nuestras acciones en la región tumaqueña, territorio donde contamos con mayor participación operacional.

A través de estas iniciativas buscamos generar un impacto positivo y sostenible, apoyando proyectos comunitarios, actividades sociales y programas que responden a las necesidades y expectativas de la comunidad.

Estas acciones son gestionadas directamente por la empresa o se desarrollan mediante un trabajo articulado con organizaciones comunitarias, instituciones locales y líderes sociales, permitiendo identificar de manera participativa las principales necesidades del territorio y orientar los recursos hacia iniciativas que promuevan el desarrollo regional y el bienestar colectivo.

mantenemos un presupuesto mensual de

COP 5.000.000

Destinado a apoyo social

No obstante, este valor puede variar dependiendo de las solicitudes recibidas y de la aprobación por parte de la Gerencia para asignar mayores recursos en la atención de emergencias o en el apoyo a proyectos especiales.

destinamos una inversión total de

COP 94.500.000

para la gestión y ejecución

de actividades orientadas al bienestar y desarrollo de las comunidades.

Las solicitudes de apoyo comunitario se gestionan a través de un proceso establecido, liderado por el departamento administrativo, el cual contempla los siguientes pasos:



1. Recepción de solicitudes: Las solicitudes presentadas por la comunidad se reciben a través de nuestras líneas de comunicación o mediante cartas físicas radicadas por organizaciones, instituciones o líderes comunitarios.



2. Análisis de las solicitudes: Se realiza una revisión de cada solicitud recibida, evaluando su enfoque social y/o cultural. Dependiendo de su relevancia, impacto y alineación con nuestros principios de responsabilidad social, se asignan recursos provenientes del presupuesto establecido.



3. Comunicación y verificación: Se establece comunicación directa con las partes interesadas con el fin de ampliar la información sobre la solicitud, revisar los tiempos de ejecución y evaluar los beneficios potenciales para la población beneficiaria.



4. Entrega del apoyo: Una vez aprobada la solicitud, se realiza la entrega oficial del apoyo a las personas, instituciones o entidades solicitantes. Este apoyo puede materializarse a través de diferentes modalidades, tales como:

- Entrega de bonos de mercado.
- Entrega de productos específicos.
- Asignación de cupos para la compra de materiales.
- Compra de tiquetes de viaje u otros apoyos logísticos, según la necesidad presentada.



5. Seguimiento y evidencias: Posteriormente, las personas, instituciones o fundaciones beneficiarias presentan de manera voluntaria evidencias o registros que demuestran la ejecución de las actividades descritas en la solicitud.

Comunicación con nuestras comunidades



Mantenemos una comunicación activa con las comunidades, entidades y organizaciones que influyen en la toma de decisiones orientadas al beneficio y desarrollo regional. Esto nos permite contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población y fortalecer nuestro impacto positivo en el territorio.

La comunidad, identificada como uno de nuestros principales grupos de interés, participa activamente en el desarrollo de nuestras iniciativas, apoyando en la identificación, análisis y verificación de problemáticas que afectan a la población. Este proceso nos permite comprender sus expectativas y necesidades prioritarias.

Una vez la compañía asigna los recursos y se realiza la gestión interna correspondiente, son los mismos miembros de la comunidad quienes estructuran y ejecutan las actividades planificadas, con el objetivo de generar el impacto social esperado y beneficiar de manera directa a la población atendida.

Principales actividades sociales desarrolladas

Dentro de nuestras principales iniciativas orientadas al bienestar social y al fortalecimiento de las comunidades se destacan:

Aporte a personas en situación de vulnerabilidad: Brindamos un apoyo económico mensual fijo a 3 personas de escasos recursos, identificadas a través de comedores comunitarios o que presentan enfermedades permanentes, contribuyendo así a mejorar sus condiciones básicas de vida.

Fomento a la recreación y el deporte: Otorgamos apoyo económico a instituciones deportivas del sector, beneficiando a 8 equipos deportivos mediante el patrocinio de viáticos y uniformes para su participación en diferentes actividades.

Apoyo al desarrollo de actividades lúdicas y recreativas: Realizamos aportes en insumos para apoyar el desarrollo de actividades recreativas en comunidades del sector urbano y rural, aportando con refrigerios a 18 solicitudes recibidas



Apoyo para actividades educativas: Entregamos ayudas económicas patrocinando viáticos a integrantes de la Fundación Biblioteca para realizar tours en diferentes ciudades realizando actividades educativas.

Entrega de bonos sociales: Entregamos un total de 66 bonos Merca Z, redimibles en la compra de productos de la canasta familiar, destinados a personas de escasos recursos del sector urbano y rural del municipio de Tumaco, con una inversión total de COP 19.900.000.

Apoyo a actividades educativas e intercambio cultural: Brindamos apoyo económico a 4 solicitudes de la Fundación Batuta para la compra de tiquetes de viaje, quienes participaron en actividades de intercambio cultural en la ciudad de Nairobi, Kenia, promoviendo el desarrollo artístico y cultural.



Intervención de parques y polideportivos: Realizamos una inversión aproximada de COP 50.500.000 en la reestructuración y mantenimiento de tres escenarios deportivos y recreativos ubicados en los barrios Puente Ortiz, San Felipe y Unión Victoria.

Apoyo con materiales para la educación: Entregamos 200 kits escolares a niños de zonas vulnerables pertenecientes a diferentes instituciones educativas del municipio, contribuyendo al acceso a herramientas básicas para su proceso de aprendizaje.

Visitas y entrega de regalos a niños hospitalizados: Realizamos jornadas de acompañamiento en el hospital San Andrés, donde entregamos aproximadamente 100 regalos a niños hospitalizados y desarrollamos actividades recreativas orientadas a brindarles momentos de alegría y entretenimiento.





Entrega de regalos navideños: Durante la temporada decembrina realizamos nuestra tradicional caravana navideña, mediante la cual entregamos 5.000 regalos a niños de diferentes barrios cercanos a nuestras zonas de operación.

Concurso de alumbrados navideños: Llevamos a cabo el tradicional concurso de alumbrados navideños y pesebres en los diferentes barrios del municipio, entregando aproximadamente COP 20.000.000 en premios, incentivando la participación comunitaria y la integración entre vecinos mediante la entrega de premios a las mejores iniciativas.

Cine al barrio: Como actividad de entretenimiento para la niñez, desarrollamos jornadas de cine comunitario en 6 diferentes barrios del municipio, con la participación de aproximadamente 1.200 niños, donde se proyectaron películas infantiles y generando espacios de recreación y convivencia.

Conmemoración de fechas especiales: En articulación con las Juntas de Acción Comunal participamos en la conmemoración de fechas patrias como el 20 de julio y el 7 de agosto, así como en eventos comunitarios como el Día del Niño, entregando apoyos en insumos para refrigerios, promoviendo actividades recreativas y culturales para la comunidad.

Apoyo a la adecuación de instalaciones de salud pública: En respuesta a necesidades prioritarias de la comunidad, realizamos la entrega e instalación de un aire acondicionado en el Hospital San Andrés, destinado a la sala de cirugías No. 1, contribuyendo al mejoramiento de las condiciones del servicio de salud.

Apoyo a personas privadas de la libertad: Realizamos la entrega de 23 kits de aseo a personas privadas de la libertad en el centro de reclusión del municipio de Tumaco, aportando al mejoramiento de sus condiciones básicas de bienestar.

Apoyo para la restauración de viviendas: Brindamos apoyo económico a 12 familias con viviendas en estado crítico, destinado a la compra de materiales para la reparación y adecuación de sus hogares.





Nuestro aporte con el

Medio Ambiente

MercaZ

Informe de
SOSTENIBILIDAD 2025

Gestión ambiental

(GRI 3-3)

Somos una empresa comprometida con la protección del medio ambiente y estamos conscientes del impacto que generan nuestras operaciones. Por ello, actuamos con responsabilidad ambiental, orientando nuestros esfuerzos a la optimización de los recursos naturales, la promoción de una cultura ambiental responsable y el desarrollo de estrategias enfocadas en la reducción de los impactos negativos sobre el entorno.

En este marco, implementamos nuestro programa **ECOPLAN**, orientado a la gestión integral de residuos, el consumo responsable de energía y agua, la formación en prácticas sostenibles y la disminución de las emisiones contaminantes a la atmósfera. Dentro de este programa, destacamos las siguientes iniciativas:



Gestión de residuos con enfoque en el aprovechamiento y valorización de materiales.



Alianzas estratégicas que permiten dar un segundo uso a los materiales aprovechables.



Mejora de la eficiencia energética mediante cambios estructurales, mantenimiento de equipos e implementación de metodologías de ahorro.



Uso eficiente del recurso hídrico, a través de monitoreos y seguimientos constantes que previenen el desperdicio de agua.



Desarrollo de actividades ecológicas con nuestros clientes, orientadas a la reducción del consumo de plástico.



Formación y sensibilización ambiental dirigida a todo el personal de la empresa.



Cumplimiento estricto de la normativa ambiental vigente.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso con una gestión ambiental responsable, orientada al desarrollo sostenible y a la mitigación de los impactos ambientales asociados a nuestras operaciones.



Nuestra huella de carbono

(GRI-305)

Durante este año implementamos acciones orientadas a contribuir con la disminución del impacto ambiental, gestionando de manera efectiva los diferentes aspectos donde nuestras operaciones reflejan mayor grado de contaminación, resultado de nuestra gestión presentamos la segunda medición de la huella de carbono, bajo los 3 alcances establecidos por el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol) cubriendo todas las operaciones de nuestra cadena de valor.

Durante este año 2025 obtuvimos un total de

4.052,03 toneladas de CO_2

Distribución de emisiones por alcance (GEI)



- Alcance 1 (operaciones) **73,4%**
- Alcance 2 (energía) **10%**
- Alcance 3 (otras) **16,6%**

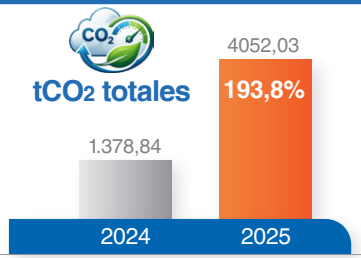
Alcance 1: 2.973,56 toneladas de CO_2 generadas por emisiones directas de la empresa que incluye el consumo interno de combustible, recargos de refrigerantes para el sistema de refrigeración y uso de extintores.

Alcance 2: 406,28 toneladas de CO_2 generadas por emisiones indirectas correspondientes al consumo de energía eléctrica.

Alcance 3: 672,19 toneladas de CO_2 generadas por otras emisiones indirectas que incluye el transporte de colaboradores, logística y la disposición final de residuos.

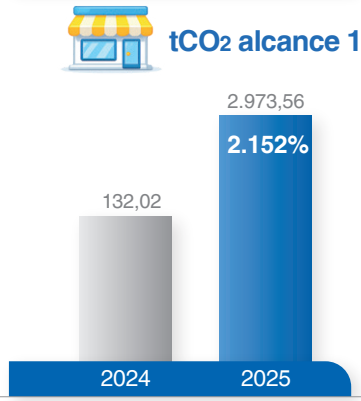
Resultados comparativos con el año anterior

Presentamos el comparativo de la cantidad de emisiones de tCO2 referente al año 2024 vs 2025 obteniendo los siguientes indicadores:

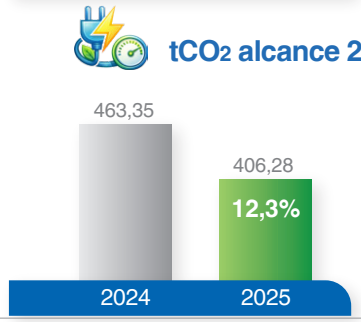


En comparación con el año anterior, se evidenció un incremento del 193,8% en el total de las emisiones generadas, explicado principalmente por el aumento significativo en el **Alcance 1**

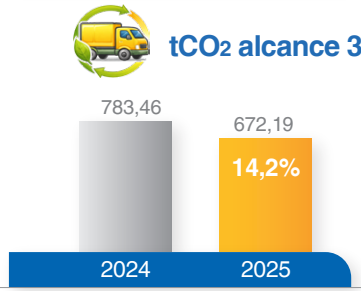
Este comportamiento se debe a la inversión realizada por la compañía en la adecuación de sus instalaciones, específicamente en el lineal de neveras en la zona de fruver. Este cambio de equipos implicó un alto nivel de consumo de gas refrigerante necesario para el funcionamiento y abastecimiento de los nuevos equipos instalados, lo que impactó directamente el aumento de las emisiones.



En cuanto al **Alcance 2**, se registró una disminución del 12,3% en las emisiones, resultado de la gestión implementada en todos nuestros centros de operación. Este logro fue posible gracias al trabajo conjunto con nuestros colaboradores, enfocado en el fortalecimiento de una cultura organizacional responsable con el medio ambiente.



En relación con el **Alcance 3**, se evidenció una disminución del 14,2% en las emisiones, resultado de la gestión de las principales fuentes de emisión. En este sentido, se fortaleció el trabajo en la gestión integral de residuos, consolidándose como un eje clave para la reducción del impacto ambiental.



Dentro de esta medición se incluyen emisiones correspondientes a CO2, CH4 y R507.

Eficiencia energética

(GRI 302)

Uno de los principales objetivos de nuestro plan ambiental es la gestión eficiente del consumo energético, dado que este es uno de los factores más relevantes en la generación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Un uso ineficiente de la energía no solo impacta económicamente a la empresa por el incremento en los costos operativos, sino que también genera efectos negativos sobre el medio ambiente.

En este sentido, implementamos diversas estrategias orientadas a la reducción del consumo energético y al uso responsable de los recursos, las cuales se desarrollan a través de las siguientes líneas de acción:

Transformación y acondicionamiento de equipos:



Limpieza periódica de lámparas y equipos eléctricos para mejorar su rendimiento.



Sustitución de bombillas convencionales por tecnología LED de alta eficiencia.



Mantenimiento preventivo de serpentines, neveras y revisión de sellos en puertas para evitar fugas de aire frío.



Reemplazo de refrigeradores y equipos de aire acondicionado obsoletos por modelos de mayor eficiencia energética.



Seguimiento y medición constante del consumo de energía.



Rediseño de procesos:



Aprovechamiento de la luz natural en las instalaciones.



Implementación de sensores de movimiento y temporizadores para el control automático de la iluminación.



Medición y evaluación de la eficiencia energética de los equipos de refrigeración.

Cambios operacionales:



Gestión y optimización del recurso humano mediante la planificación, organización y supervisión de turnos y jornadas laborales, ajustadas a las necesidades operativas, comerciales y productivas de cada sede.



Promoción y fortalecimiento de buenas prácticas de consumo energético entre los colaboradores.

Consumo de energia eléctrica

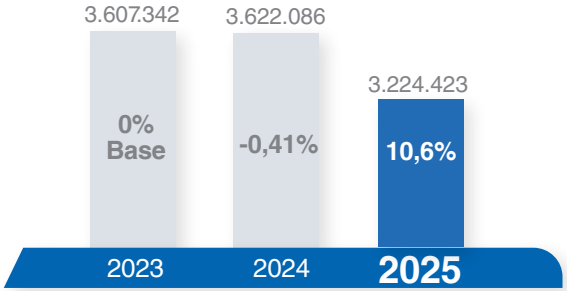


Logramos reducir un

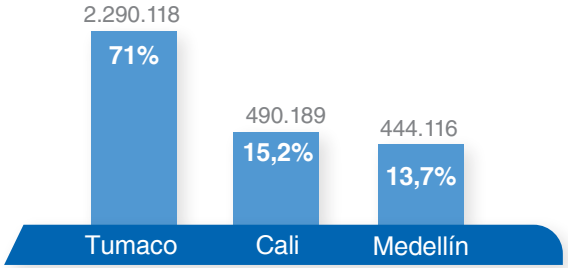
10,6%

del consumo de energía eléctrica en comparación con el año base:

Consumo de energía eléctrica en kW/h



Consumo de energía eléctrica 2025 por región (kW/h)



Consumo de combustibles

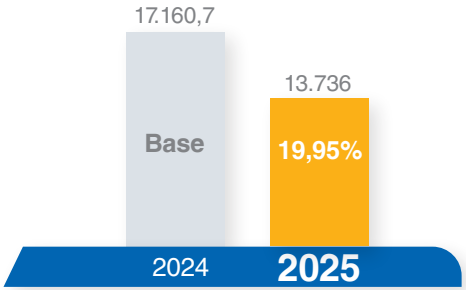
Dentro de nuestras operaciones es necesario el uso de combustibles para el desarrollo de las actividades diarias de la empresa como también para los procesos logísticos. Estos consumos son indispensables para garantizar la continuidad operativa y la prestación de nuestros servicios. Entre los principales combustibles utilizados se encuentra:

Consumo de gas

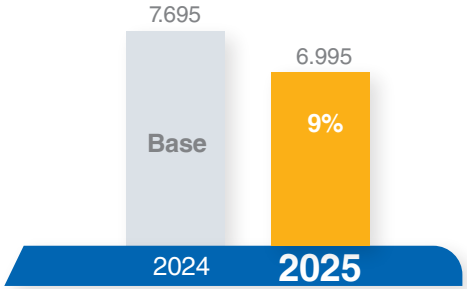


Empleado principalmente para la preparación de alimentos en las sedes que cuentan con el servicio de "Viernes de Parche", así como en aquellas sedes que disponen de servicio de restaurante "Que Pollo".

Consumo de gas propano (Gl)



Consumo de gas natural (m3)



Por decisión estratégica, se redujo el servicio de restaurante "Que Pollo", optando por prestar el servicio únicamente en la sede principal Sucre, ubicada en Tumaco, y en la sede Chipichape, en Cali. Como resultado de esta medida, se evidencia una reducción significativa en el consumo de gas con un registro del 19.95%, contribuyendo a la optimización de recursos y a la disminución del impacto ambiental asociado a nuestras operaciones.

Consumo de diésel y gasolina

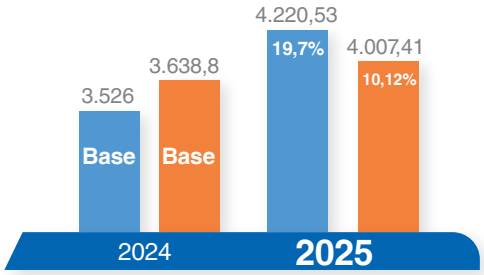
Utilizado principalmente para los vehículos de la logística interna de la empresa, entre los cuales tenemos el transporte de mercancía entre sedes, el servicio de domicilios y el uso de plantas eléctricas.



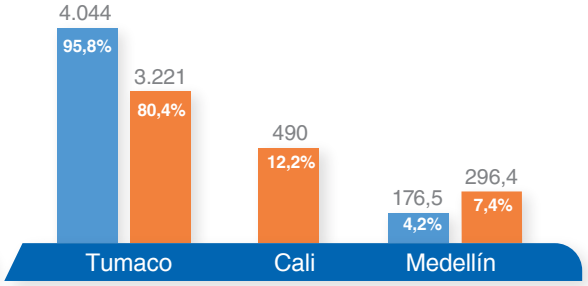
Diesel

Gasolina

Consumo de diesel y gasolina (Gl)

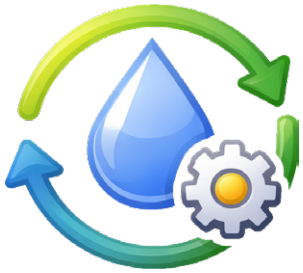


Consumo de diesel y gasolina por región (Gl)



Uso, consumo y disposición final de agua

(GRI-303)



Interactuamos con el agua como un recurso esencial y estratégico para el desarrollo de nuestras operaciones y para la sostenibilidad ambiental. En este sentido, promovemos su uso eficiente y responsable en todos los procesos operativos, buscando la optimización del recurso hídrico y la prevención del desperdicio en cada una de las áreas de la compañía.

La necesidad del recurso hídrico comprende desde el momento de su captación a través de la red pública de distribución, la cual soporta los procesos operativos, productivos y comerciales de la organización. De conformidad con la naturaleza de su actividad comercial y productiva, el uso del agua se encuentra fundamentalmente asociada a actividades de tipo doméstico, relacionadas con la higiene de los colaboradores, tales como el lavado de manos, cepillado de dientes, descarga de sanitarios, lavado de platos y utensilios, así como duchas o baños.

El recurso hídrico es utilizado en actividades de limpieza y desinfección orientadas a orientadas a conseguir unas condiciones sanitarias y operativas adecuadas, especialmente en las áreas de fruver y de carnes.

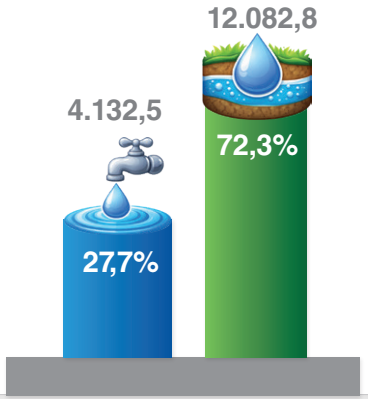
Posteriormente, las aguas residuales generadas son conducidas a los sistemas de tratamiento, previo a su vertimiento final. En dichos sistemas, estas aguas son sometidas a procesos físicos, químicos y biológicos destinados a la remoción de grasas, aceites, sólidos suspendidos y otros contaminantes, los cuales representan un factor significativo de impacto ambiental negativo si no son gestionados de manera adecuada.

Extracción de agua

El agua que utilizamos es extraída de fuentes de acueducto públicas y a través de la extracción de agua subterránea, la cual complementa el abastecimiento en las sedes de Tumaco, debido a que no se cuenta con un servicio constante de agua diario.

Consumo de agua total (m3)

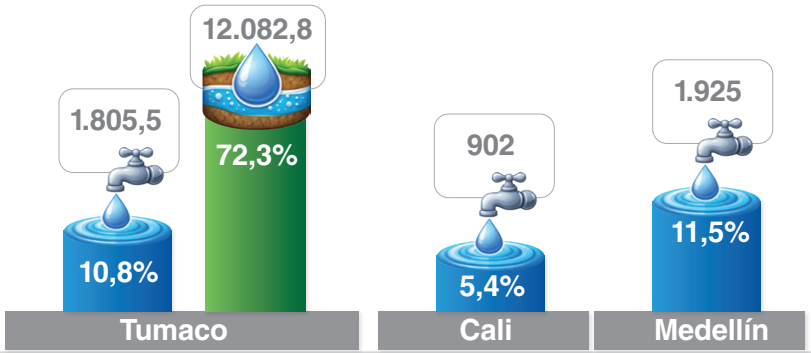






Consumo de agua por región (m3)





Los datos aquí mencionados son tomados de las facturas recibidas de consumos mensuales, información correspondiente a las sedes de Medellín y Cali; con respecto a la ciudad de Tumaco la información sobre el consumo de agua se obtiene a través de un aproximado teniendo en cuenta la cantidad de tanques de reserva y su capacidad de almacenamiento, debido a que en la región no se lleva el registro del consumo a través de contadores por lo tanto no se cuenta con un dato exacto.

Nuestra gestión para el consumo responsable de agua



Realizamos la caracterización y consolidación del sistema hidrosanitario en todos nuestros centros de operación, con el fin de identificar fugas, averías, posibles desperdicios y prácticas de uso irracional del recurso hídrico.



Desarrollamos programas de formación y capacitación dirigidos a nuestro personal, enfocados en la concientización sobre el consumo responsable y eficiente del agua.



Llevamos a cabo seguimientos periódicos en las diferentes áreas de la empresa, verificando que no se presenten actividades que generen desperdicio del recurso hídrico.

La cantidad de agua extraída es la misma cantidad que se destina a vertederos.

Gestión de impactos ambientales por aguas residuales

(GRI-307)



Enfoque de gestión

Dentro del enfoque empleado para la identificación de los impactos ambientales, y de acuerdo con la naturaleza productiva y comercial de la organización, se analizan aquellos aspectos que pueden repercutir en el medio ambiente, particularmente los asociados a las actividades relacionadas con el uso y consumo de agua para la higiene de los colaboradores y las labores de limpieza y desinfección necesarias para lograr mantener adecuadas condiciones sanitarias y operativas.



Control de vertimientos

Frente a la gestión de los impactos asociados al vertimiento de aguas residuales, la compañía implementa acciones orientadas a minimizar la contaminación hídrica y a proteger los ecosistemas, mediante el tratamiento adecuado de las aguas residuales grises y negras. Este proceso incluye la optimización del posconsumo a través de sistemas de tratamiento como trampas de grasa, pozos sépticos y filtros anaerobios en paralelo, los cuales permiten la remoción de contaminantes antes de su vertimiento final.



De manera complementaria, las capacitaciones ambientales dirigidas al personal, enfocadas en el uso eficiente y la optimización de los recursos, constituyen una actividad clave dentro de la gestión ambiental de la compañía.



Cumplimiento normativo

En cumplimiento de los requerimientos establecidos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la compañía se acoge a lo dispuesto en la Resolución 0631 de 2015 y la Resolución 0883 de 2018, realizando acciones orientadas al cumplimiento de los parámetros y valores máximos permisibles para los vertimientos puntuales a cuerpos de agua superficiales y/o marinos, así como a los sistemas de alcantarillado público.

Dicho cumplimiento se encuentra debidamente soportado mediante un Informe de Caracterización Fisicoquímica de Vertimientos Puntuales, realizado de manera anual por personal y laboratorios idóneos avalados por el IDEA. Este informe es posteriormente entregado a la autoridad ambiental competente para la evaluación correspondiente de la carga contaminante total generada, específicamente en términos de:



- Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO5)
- Demanda Química de Oxígeno (DQO)
- Sólidos Suspendidos Totales (SST)



Como resultado que los análisis realizados, nuestras actividades se encuentran dentro de la normatividad y de los parámetros establecidos. Así mismo, durante el año 2025 no se presentaron incidentes de carácter ambiental asociados al vertimiento de aguas.

Residuos generados e impacto ambiental

(GRI-306)

Nuestra actividad comercial y productiva genera diferentes tipos de residuos que están relacionados dentro de la cadena de suministro, principalmente con actividades de almacenamiento, distribución y venta; que, de no ser gestionados adecuadamente, pueden ocasionar impactos negativos sobre el medio ambiente y los ecosistemas. En atención a ello, como parte de nuestra gestión ambiental realizamos una identificación general de los residuos generados a lo largo de toda nuestra cadena de valor, permitiendo establecer acciones de manejo, aprovechamiento y disposición final de manera responsable.

De acuerdo con esta clasificación, los residuos identificados son los siguientes:



Residuos orgánicos aprovechables: incluyen residuos cárnicos, residuos de frutas y verduras (fruver), restos de alimentos y aceite de cocina usado.



Residuos aprovechables: comprenden materiales reciclables como plástico, papel, cartón y metal.



Residuos no aprovechables: corresponden a material contaminado, cajas de icopor, utensilios plásticos y elementos de higiene y aseo personal.

Gestión de residuos

Durante el año evaluado, logramos un avance significativo en el manejo y la disposición final de los residuos, mediante la implementación de alternativas de aprovechamiento de materiales y la adopción de métodos más eficientes para la recolección, toma de datos y captura de información relacionada con los tipos y cantidades de residuos generados.

Asimismo, se estandarizaron los formatos de registro en todas las sedes y se realizó la adecuación de los puntos ecológicos, procurando que cada uno cuente con el instrumental necesario para la medición y registro del peso, fortaleciendo así la trazabilidad y confiabilidad de la información ambiental.





- Residuos orgánicos de origen cárnico
- Aceite de cocina usado
- Metales/chatarra/epp/RAEE

Tumaco	12.8
Cali	8.25
Medellín	14.65

Total
35,7
Toneladas
Destinación
Reutilización



Cartón / Plástico / Papel

Tumaco	42.05
Cali	17.085
Medellín	16.9

Total
76,03
Toneladas
Destinación
Reciclaje

Residuos generados por Región (en Tn)



Residuos organicos fruver

Tumaco	159
Cali	0
Medellín	0

Total
159
Toneladas
Destinación
Compostaje y alimentación animal



Residuos sólidos no aprovechables

Tumaco	154.49
Cali	379.41
Medellín	104.4

Total
638,3
Toneladas
Destinación
Vertedero

Actividades principales de nuestra gestión de residuos

Con el fin de reducir los impactos asociados a la generación de gases de efecto invernadero, la contaminación del suelo, el agua y los ecosistemas, hemos desarrollado diversas iniciativas orientadas al control y mitigación de los impactos ambientales negativos, fundamentadas en el compromiso de construir una empresa social y ambientalmente responsable.

A continuación, se describe la gestión implementada en toda la cadena de valor:

1

Gestionamos actividades para prevenir la generación de residuos en nuestra cadena de suministro a través de:



La selección de proveedores que integren criterios de sostenibilidad y cumplan con la normatividad sanitaria y ambiental vigente en Colombia.

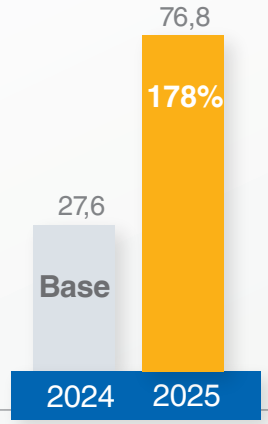


La adquisición de productos biodegradables dentro de nuestro portafolio, priorizando alternativas con menor impacto ambiental.

2

Gestionamos estrategias para prevenir la generación de residuos en todas las operaciones internas con:

- **La instalación de puntos ecológicos** en todas nuestras sedes, promoviendo la separación adecuada de los residuos.
- **El fortalecimiento de la economía circular** mediante la entrega de residuos inorgánicos aprovechables (plástico, cartón, papel, EPP) a la empresa PROMAP, gestor ambiental encargado de la recolección y transformación de estos materiales en nuevos insumos aprovechables, resultado de nuestra gestión obtuvimos un incremento del 178% de material aprovechado.





Capacitaciones periódicas sobre nuestro programa ECOPLAN, orientado a la educación ambiental y a la sensibilización sobre el uso eficiente y racional de los recursos, alcanzando un **90%** de nuestro plan de capacitación anual tratando temas como:

- Uso eficiente y ahorro de energía eléctrica
- Uso eficiente y ahorro de agua
- Gestión integral de residuos
- Uso eficiente y racional de papel
- Practicas sostenibles
- Consumo racional de bolsas plásticas



Alianzas con el sector agropecuario, microempresarial y comercial de la región Tumaqueña para el aprovechamiento de los residuos orgánicos generados en los autoservicios, destinados a procesos de compostaje y/o alimentación animal.

Resultado de esta iniciativa entregamos 159 Toneladas de residuos orgánicos, evitando su destinación final en vertederos sanitarios.



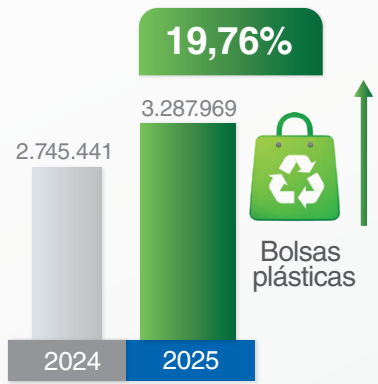


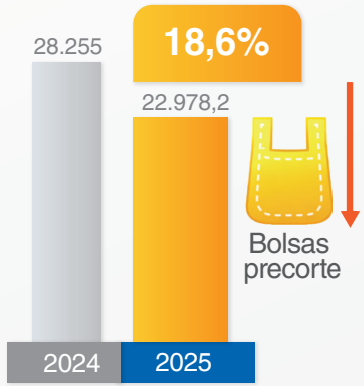
EcoPlan

La difusión de cuñas radiales a través de la emisora Z-Radio, dirigidas a clientes y colaboradores, con el propósito de fortalecer la campaña ECOPLAN y generar conciencia sobre el uso responsable de los recursos y el cuidado del medio ambiente.

Gestionamos actividades para prevenir la generación de residuos aguas abajo (posconsumo), a través de:

La implementación de bolsas biodegradables para el empaque de productos vendidos por unidad y/o a granel, permitió obtener resultados positivos donde se evidenció un incremento del 19,76 % en el consumo de bolsas plásticas biodegradables y, a su vez, una disminución del 18,6 % en el consumo de bolsas precorte:

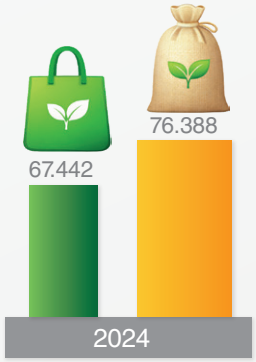


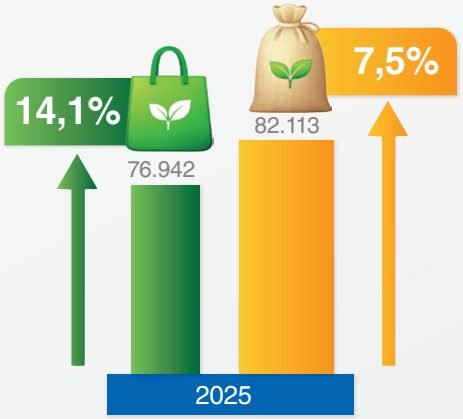


La promoción del uso de empaques alternativos como cartón, bolsas ecológicas reutilizables y costalillos ecológicos, el cual registramos un incremento en el consumo de estos materiales

Consumo de empaques ecológicos









Además realizamos campañas ecológicas como el **"el día sin plástico"** incentivando a nuestros clientes a la NO utilización de bolsas plásticas.



La participación en jornadas de recolección de residuos y limpieza de playas, organizado por entidades locales y la comunidad, fortaleciendo el compromiso social y ambiental.

Como mecanismos de seguimiento y recolección de información contamos con:



- **La medición (Pesaje y registro)** de los residuos generados por cada área en los formatos establecidos.
- **El uso del sistema NAS** corporativa como mecanismo de almacenamiento inteligente y sincronizado para el Registro de datos de todas las sedes.
- **La revisión y análisis** periódicos de las bases de datos establecidas para el control de registros en todas las sedes.



Metas 2026

Cultura ambiental



Continuar desarrollando actividades de concientización y sensibilización dirigidas a los colaboradores, promoviendo la cultura ambiental y la adopción de buenas prácticas orientadas a reducir, prevenir y controlar los impactos ambientales generados por el uso y/o consumo de energía, agua, papel, bolsas y la disposición inadecuada de residuos en el autoservicio.

Eficiencia de recursos



Reducir los indicadores de consumo de energía eléctrica, agua y papel, en coherencia con nuestro objetivo principal de fomentar un consumo responsable y sostenible.

Energía limpia



Iniciar operaciones con solares fotovoltaicos reemplazando el consumo de energía convencional por energía limpia.

Contenido GRI

GRI 101	Fundamentos	Página
1	Principios para la elaboración de informes	3
2	Uso de los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad.	3
3	Redacción de declaraciones con el uso de los Estándares GRI.	3
GRI 2	**Contenidos generales**	
2-1	Detalles organizacionales	6
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	3
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	7- 27
2-7	Empleados	36
2-9	Estructura de gobernanza y composición	12
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	13
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	13
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	13
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	14-15
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	16
2-15	Conflictos de interés	17
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	18
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	18
2-22	Declaración de la estrategia de desarrollo sostenible	7-8
2-23	Compromisos y políticas	8
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	7
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	23-24
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	7
GRI 3	**Temas Materiales**	
3-2	Lista de temas materiales	7
3-3	Gestión de los temas materiales	-
GRI 200	**Económicos**	
201	**Desempeño económico**	**-**
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	25
202	**Presencia en el mercado**	**-**
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	13
204	**Prácticas de abastecimiento**	**-**
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	27
205	**Anticorrupción**	**-**
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	20
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	21
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	21

Contenido GRI

GRI 300	Ambientales	
301	**Materiales**	**-**
301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	63
302	**Energía**	**-**
302-1	Consumo energético dentro de la organización	57
302-4	Reducción del consumo energético	58-59
303	**Agua**	**-**
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	59
303-2	Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	60
303-3	Extracción de agua	59
303-4	Vertido de agua	59
303-5	Consumo de agua	59
305	**Emisiones**	**-**
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	56
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	56
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	56
305-5	Reducción de las emisiones GEI	56
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	56
306	**Residuos**	**-**
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	**61**
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	62
306-3	Residuos generados	61
307	**Cumplimiento ambiental**	**-**
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	60
GRI 400	**Sociales**	
401	**Empleo**	**-**
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	37
401-3	Permiso parental	38
403	**Salud y seguridad en el trabajo**	**-**
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	42
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	47-48
403-3	Servicios de salud en el trabajo	44
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	43-46
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	48-49
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	34
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	47
403-9	Lesiones por accidente laboral	50

Contenido GRI

403-10	**Dolencias y enfermedades laborales**	**50**
404	**Formación y educación**	**-**
404-1	Promedio de horas de formación al año	**35**
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.	35
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	36
405	**Diversidad e igualdad de oportunidades**	**-**
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	36-39
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	40
406	**No discriminación**	-
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	34
413	**Comunidades locales**	**-**
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	52-53-54
416	**Salud y seguridad de los clientes**	**-**
416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	29
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	29
417	**Marketing y etiquetado**	-
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	30
418	**Privacidad del cliente**	-
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	22