



logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la **comunidad**

gobierno
corporativo



operamos
con **mayor**

eficiencia

en beneficio de nuestras clientas





logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la **comunidad**

gobierno
corporativo

operamos con mayor eficiencia

Con el firme propósito de reducir costos en nuestra operación, que se traduzcan en una mejor experiencia de compra para nuestras clientas, este año concentramos nuestros esfuerzos en simplificar procesos a nivel tienda, centro de distribución y oficina.



+5%

CRECIMIENTO EN UNIDADES VENDIDAS POR HORA HOMBRE EN TIENDA

+983

MILLONES DE CAJAS MOVIDAS EN CENTROS DE DISTRIBUCIÓN EN MÉXICO

+219

MILLONES DE KILÓMETROS RECORRIDOS A LO LARGO DEL PAÍS

- ▶ TIENDAS
- ▶ CENTROS DE DISTRIBUCIÓN
- ▶ OFICINAS



logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la comunidad

gobierno
corporativo

TIENDAS

Nuestra capacidad para dar un mejor servicio aumenta conforme la operación en nuestras tiendas se hace más eficiente. Por ello, nos enfocamos en sacar provecho de nuestros recursos de manera que aumenten tanto nuestras ventas como la satisfacción de las clientas en cada una de sus visitas.



Al conocer las horas de mayor tráfico en nuestras tiendas, nos es posible administrar la carga de trabajo con el número indicado de cajas abiertas, y de esta manera lograr que nuestros asociados puedan enfocar su energía en la venta y el servicio. Nuestro indicador de productividad Unidades Vendidas por Hora Hombre (UPLH, por sus siglas en inglés), mostró incrementos de 5%



y 2% en comparación a 2014 en México y Centroamérica, respectivamente. Asimismo, seguimos aumentando la disponibilidad de artículos en anaquel, a través de la optimización del abastecimiento de mercancía desde los centros de distribución. Dentro de nuestros formatos de Autoservicio en México, logramos reducciones en materia de merma a unidades iguales, con lo que

conseguimos significativos ahorros. Paralelamente, en Centroamérica nuestras iniciativas de productividad se vieron reflejadas en una reducción en días de inventario. Como consecuencia, dichos logros tuvieron un impacto positivo en nuestro desempeño en ventas, así como en la experiencia de compra de nuestras clientas.



logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la comunidad

gobierno
corporativo

CENTROS DE DISTRIBUCIÓN

Contamos con una red logística cuyo volumen y productividad van en constante ascenso, con lo que buscamos responder a la demanda de nuestras tiendas de manera más eficiente.



Es por ello que a lo largo del año, trabajamos en diferentes programas para agilizar el movimiento de mercancía hacia y desde nuestros 24 centros de distribución localizados en México y Centroamérica, para que nuestras clientas encuentren siempre los productos que buscan en las mejores condiciones.

En 2015 movimos más de 983 millones de cajas dentro de nuestros centros de distribución en México, lo que significó un incremento por encima del 10% en nuestro indicador Cajas por Hora Hombre. Recorrimos más de 219 millones de kilómetros a lo largo del país y redujimos la cantidad de viajes en vacío, logrando ahorros considerables en el consumo de combustible.

Paralelamente, en Centroamérica trabajamos de la mano de nuestros proveedores para crecer la tasa de abastecimiento de pedidos y logramos un aumento en Cajas por Hora Hombre con respecto al año anterior.

A partir de este año operamos el Comité de Frescura, un grupo multidisciplinario en el cual se discuten iniciativas de mejora en materia de Perecederos. Dentro de los temas abordados más destacados se encuentra la Cadena de Frío, para tener un mayor control de temperatura en los productos que viajan de los centros de distribución hacia nuestras tiendas. Por medio de la instalación de monitores de temperatura en camiones, ayudamos a garantizar la frescura de los productos que llegan a nuestras clientas.





OFICINAS

Alinear a nuestros asociados de oficinas en la toma de decisiones concretas para cada uno de nuestros formatos de negocio es esencial para fortalecer nuestra propuesta de valor. Por medio de diferentes programas trabajamos para tener siempre presente la voz de nuestras clientas y así adaptar nuestra operación para atender sus necesidades.



Uno de nuestros proyectos más importantes durante el año fue el Programa Compromisos con la Cliente, que sirvió de apoyo para alinear a nuestros equipos de Operaciones, Compras y Mercadotecnia. Asimismo, como parte de los esfuerzos de comunicación interna, compartimos con nuestros asociados opiniones reales de las clientas, incluidas las razones de sus compras o rechazos, con el fin de brindarles una visión más completa y actual del mercado.

Dentro del área de Compras en México, fomentamos la simplificación de procesos comerciales y el enfoque a la planeación a través de la especialización de funciones en células de trabajo. Con ello desarrollamos equipos dedicados al abasto y planeación de nuestros inventarios, así como estrategias enfocadas en los hábitos de compra de nuestras clientas. Continuamos capacitando a nuestros asociados en nuestra Academia de Compras, lo que les permite elevar su nivel y conocimiento para optimizar su forma de trabajar con nuestros proveedores. Asimismo, seguimos incorporando nuevos modulares en nuestros formatos de Autoservicio, con el fin de optimizar el

acomodo de nuestros anaqueles en tienda y hacer más sencillo el proceso de compra de nuestras clientas.

Con base en los buenos resultados alcanzados por la centralización del área de Compras en México, este año nos dimos a la tarea de replicar dicha iniciativa en Centroamérica. Nuestro objetivo es enfocar nuestra ejecución en precio, tomar ventaja de nuestro conocimiento por divisiones y continuar desarrollando nuestras Marcas Estratégicas. Este tipo de acciones nos impulsa a trabajar con nuestros proveedores de forma más enfocada y eficiente para responder a las necesidades de nuestras clientas en los países donde contamos con presencia.

Seguimos siendo una compañía que opera con procesos con los más altos estándares de eficiencia. Prueba de ello son los procesos que actualmente cuentan con certificación ISO 9001 en áreas como Logística, Administración y Finanzas, Contabilidad, Finanzas Operativas, Cumplimiento Fiscal e Impuestos de Nómina.



Compartimos con nuestros asociados las opiniones reales de las clientas