



ayudando a fortalecer
nuestras comunidades

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2003



Lowe's no sólo ofrece las herramientas para ayudarle a crear la casa de sus sueños. Ayudamos a echar los cimientos de un mejor lugar para vivir. Como una de las principales tiendas minoristas del mundo, sabemos que todo lo que hacemos tiene un impacto sobre las personas y sobre el medioambiente que nos rodea. Por eso estamos comprometidos a

ayudar a fortalecer nuestras comunidades.

Al invertir en las personas y en las comunidades, al promover medidas que protejan el medioambiente y al brindar oportunidades en el lugar de trabajo, Lowe's está marcando un precedente en cada aspecto de la forma en la que manejamos nuestro negocio. Para nosotros, la mejor manera de hacer negocios es siendo un buen vecino.

P Á G I N A 1



*estimulando la
economía*

P Á G I N A 2



*aportando a las
comunidades*

P Á G I N A 6



*protegiendo el
medioambiente*

P Á G I N A 8



*brindando
oportunidades*

“Lowe’s no sólo ofrece productos de alta calidad a precios bajos todos los días. A medida que crecemos, hacemos que para las personas sea más cómodo contar con las herramientas para proteger sus activos más importantes — sus hogares.”

robert a. niblock, presidente de lowe’s companies, inc.

estimulando la economía



Por cada tienda nueva, Lowe's otorga un bono de \$1,000 a una organización sin fines de lucro de la comunidad donde se construye la tienda. En el año 2003, Lowe's otorgó un total de \$130,000 dólares en bonos "One Grand Grants".

El ejercicio 2003 marcó la expansión más dinámica en la historia de Lowe's. Mientras varias compañías no se atrevieron a gastar más y redujeron su tamaño para sobrevivir, Lowe's prosperó y ayudó a las comunidades a hacer lo mismo. Lowe's invirtió más de **\$2 mil millones en el año 2003, construyó 130 nuevas tiendas, creó**

aproximadamente 26,000 nuevos empleos y ayudó a potenciar el momento de alza de la economía.

Para las comunidades a las cuales ingresamos como nuevo vecino, cada nueva tienda de Lowe's igualó **una inversión promedio de \$18,5 millones y creó hasta 175 nuevos empleos*** —, trabajos con un buen salario; aproximadamente, 80 por ciento de estos son a tiempo completo. Con **un promedio de venta en las tiendas de \$35 millones**, las comunidades se vieron potenciadas por los beneficios de los impuestos sobre las ventas, los puestos de trabajos secundarios creados por proveedores de servicios de las tiendas de Lowe's y el aumento en los valores de las propiedades. La expansión de Lowe's también aportó la comodidad de nuestros servicios y precios bajos todos los días a millones de estadounidenses en todo el país. Con las más bajas tasas de interés en 40 años, el 2003 convirtió en realidad el sueño de la casa propia de muchas personas. Lowe's aportó las herramientas para ayudarles a proteger y mejorar dicha inversión.

El compromiso de Lowe's con las comunidades a las que servimos, nuestros clientes y nuestros empleados también fue reconocido al recibir el homenaje de la revista FORTUNE® y ser nombrados como el **“Minorista de productos especiales más admirado de los Estados Unidos” por segundo año consecutivo** (2003 y 2004). Este prestigioso ranking evalúa a las compañías según ocho atributos clave, que incluyen la responsabilidad social, el valor de las inversiones a largo plazo, el talento de los empleados, la calidad de los productos y servicios, la innovación, el uso de los activos, la solidez financiera y la calidad de la administración.



servimos, nuestros clientes y nuestros empleados también fue reconocido al recibir el homenaje de la revista

Puntos destacados en las inversiones para el ejercicio 2003

\$2,200 millones invertidos en tiendas nuevas y existentes.

26,000 puestos de trabajo creados, con un total de 147,000 empleados.

130 nuevas tiendas, con un total de 952 tiendas en 45 estados.

\$30,800 millones en ventas. \$35 millones en promedio por cada tienda.

* Cifras promedio para una tienda prototipo de Lowe's de 116,000 pies cuadrados de superficie para ventas minoristas. La tienda prototipo de 94,000 pies cuadrados representa una inversión promedio de \$12 millones de dólares y una fuente de hasta 120 puestos de trabajo.



“Ser un ciudadano corporativo responsable es más que sólo firmar un cheque. Es aportar con nuestro tiempo y talento, así como también donar dólares y productos.”

Larry d. stone, vicepresidente ejecutivo primero, — operaciones y presidente de lowe's charitable and educational foundation (fundación educacional y de beneficencia de lowe's)

aportando a las comunidades

Lowe's cree firmemente que la participación en la comunidad se extiende mucho más allá de los límites de nuestras puertas. Por eso, Lowe's realiza aportes a las organizaciones que tienen un impacto positivo en la comunidad y que apoyan nuestras metas de beneficencia.

En el año 2003, **Lowe's y nuestros asociados otorgaron más de \$17,5 millones a organizaciones sin fines de lucro en todo el país.**



A través de organizaciones como **Habitat for Humanity, la Cruz Roja Americana, el Consejo de Seguridad del Hogar, la Lowe's Charitable and Educational Foundation, el voluntariado para empleados Lowe's HEROES y United Way,** Lowe's

participa del compromiso de mejorar las vidas de las personas y los vecindarios en que vivimos y trabajamos.

Habitat for Humanity convierte en realidad el sueño de la casa propia de cientos de esforzados trabajadores estadounidenses. Como una sociedad a nivel nacional, Lowe's juntó fuerzas con Habitat para ser el patrocinador coprincipal del Jimmy Carter Work Project (Proyecto de Trabajo de Jimmy Carter) que durante una semana construyó con gran rapidez 100 casas en Georgia y Alabama. Además,

Lowe's y nuestras tiendas afiliadas han otorgado más de \$700,000 a los proyectos de Habitat desde el año 2002 y el compromiso de Lowe's es aportar otros \$2 millones para los proyectos de Habitat durante el año 2004.

El ex presidente Jimmy Carter trabaja con el martillo junto a los voluntarios de Lowe's en el Jimmy Carter Work Project 2003 de Habitat, en Anniston, Alabama.



CORTEJÍA DE THE ANNISTON STAR



programa women build

En el 2004, Lowe's está orgulloso de tener un papel de liderazgo aún más importante como el principal apoyo nacional para el programa **Women Build (Mujeres Construyen) de Habitat for Humanity**. Este programa construirá más de 100 hogares en todo el país, comenzando con construcciones sólo para mujeres en 11 ciudades durante la semana del Día de la Madre.



FOTOGRAFÍAS: GENE DAILEY, CRUZ ROJA AMERICANA



la cruz roja americana

Lowe's, desde el año 2000 y junto con nuestros clientes y proveedores asociados, ha contribuido casi con \$6 millones al fondo para la preparación ante desastres de la Cruz Roja y a los esfuerzos de recuperación de 140 desastres en 23 estados.

Con **Racing for Relief**, Lowe's juntó más de \$379,000 para las víctimas del huracán Isabel y de los incendios sin control de la zona de California. El programa incluyó contribuciones corporativas, un programa de igualación de donaciones de los clientes en la tienda y una contribución de \$48 por cada vuelta completada por el conductor del Team 48, Jimmie Johnson, en las carreras NASCAR en Dover, Delaware y Phoenix, Arizona.



En el año 2004, Lowe's, la Cruz Roja y el Consejo de Seguridad del Hogar ayudarán a las familias a prepararse para los desastres, alentando a adultos y niños a asumir el **"Pledge to Prepare"** (Compromiso para prepararse) en línea en pledgetoprep.com.



lowe's charitable and educational foundation

En el 2003, la Lowe's Charitable and Educational Foundation (Fundación Educativa y de Beneficencia de Lowe's) otorgó más de \$2 millones a causas que apoyan la educación pública, proyectos de mejoras comunitarias e iniciativas de seguridad en el hogar. Estos dineros incluyeron 10 donaciones de \$100,000 dólares, seis de las cuales se usaron para proyectos de escuelas públicas. El sistema escolar de Atlanta usó los \$100,000 de la donación de Lowe's para mejorar las áreas de juego y comprar computadoras y equipo de laboratorio.

El campamento Victory Junction Gang, Our Towns Habitat for Humanity, el programa Hendrick Bone Marrow y otros más recibieron donaciones adicionales de \$100,000 dólares cada una.

aportando a las comunidades



Campus corporativo en Mooresville, Carolina del Norte.

Cuando Lowe's abrió las puertas de un nuevo campus corporativo en Mooresville, Carolina del Norte, ingresamos a esa comunidad como un socio comprometido, **otorgando una donación de incentivo de \$2,5 millones para ayudar a construir**

una YMCA en Mooresville y un aporte de \$2 millones para la ampliación de la biblioteca de Mooresville.

Lowe's también donó trabajo voluntario, tiempo y dinero a numerosas organizaciones durante todo el año, entre las que se cuentan:

Proyecto de Revitalización de Parques de Indianápolis: Lowe's donó \$45,000 y 1,100 horas de voluntariado para hermoear 19 parques públicos en Indianápolis como parte de la campaña del alcalde "Keep Indianapolis Beautiful" (Mantengamos bella a Indianápolis). **Bicentenario de Ohio:** Lowe's donó tiempo de voluntariado y \$50,000 para plantar más de 1,200 árboles en 25 escuelas públicas como parte del programa de hermoear con motivo del bicentenario de todo el estado de Ohio. **Redecoración de sala navideña de Nickelodeon®:** Los voluntarios de Lowe's se asociaron con las unidades pediátricas de los hospitales en Charlotte, Chicago, Denver, Fresno y Nashville para cambiar la apariencia de una sala común en cada hospital pintándola al estilo Bob Esponja. El amoroso personaje también repartió medias navideñas llenas de cosas bonitas gentileza de Lowe's y nuestros proveedores. **United Way:** En el 2003, Lowe's y nuestros empleados juntamos más de \$2 millones para la organización.

Lowe's está orgulloso de apoyar a la Fundación Susan G. Komen durante el 2003 y 2004 en la campaña "Blooms of Hope" (Flores de esperanza). La promoción del Día de la Madre dona el 10 por ciento de las ventas de flores de selección a la Fundación Komen para sus esfuerzos para crear conciencia sobre el cáncer de mama.



información

Para obtener más información acerca del Consejo de Seguridad del Hogar, haga clic en homesafetycouncil.org



consejo de seguridad del hogar

Cada año, más de 20,000 personas mueren y 13 millones sufren lesiones debido a accidentes en sus hogares. En respuesta a estas cifras, en 1993 Lowe's fundó el Consejo de Seguridad del Hogar (HSC), con la misión de crear hogares más seguros para los estadounidenses. Ahora, como una organización independiente y sin fines de lucro, Lowe's y nuestros proveedores han contribuido con \$36 millones a las iniciativas del HSC desde el año 2000, que incluyen la **Great Safety Adventure** (La gran aventura de la seguridad) —, una casa itinerante de tamaño real que educa a los niños y a sus padres acerca de los peligros dentro del hogar.



lowe's heroes

Patrocinado en parte por el Consejo de Seguridad del Hogar, Lowe's HEROES es una iniciativa de voluntariado para empleados que se extiende a todas las tiendas y que se centra en la seguridad dentro del hogar. En el 2003, los voluntarios de HEROES visitaron más de 500,000 hogares de todo el país entregando información sobre la seguridad, productos y proyectos de servicio comunitario, como por ejemplo, la unión con los cuarteles de bomberos para distribuir e instalar detectores de monóxido de carbono.



el poder del orgullo

En asociación con la United Service Organization (USO), Lowe's reunió más de \$260,000 para aportar 62,000 paquetes solidarios para nuestros hombres y mujeres que sirven en las fuerzas armadas. Lowe's y nuestros clientes también ayudaron a demostrar nuestro patriotismo al firmar banderas en cada una de nuestras tiendas y al enviar una de las tarjetas de saludo más grandes del mundo. De viaje por más de 30 mercados y cinco carreras NASCAR, más de 8,000 personas enviaron mensajes personales de apoyo a nuestro personal militar.



“Lowe’s educa a nuestros clientes acerca de las formas en que pueden ahorrar dinero y ayudar al medioambiente con los productos que compran para sus hogares. Pueden sentirse mucho mejor sabiendo que practicamos lo que predicamos, con prácticas comerciales que ayudan a conservar los valiosos recursos naturales.”

michael d. chenard, director de asuntos medioambientales de Lowe’s



Esfuerzos de reciclaje
de Lowe’s en el 2003

100,000+ toneladas
de cartón.

1,000+ toneladas
de cintas elásticas.

125,000+ toneladas
de cajas de transporte y
desechos madereros.

Lowe.com

Para obtener más información vaya a
Lowe.com/energy, Lowe.com/h2o, o a
Lowe.com/woodpolicy

protegiendo el medioambiente

Lowe’s reconoce que todo lo que hacemos afecta al medioambiente que nos rodea y estamos comprometidos a disminuir al máximo ese impacto. Lowe’s cree que trabajar para garantizar la conservación del medioambiente para las futuras generaciones incrementando nuestros **esfuerzos de reciclaje**, trabajando con las empresas de servicios públicos regionales en **el fomento del uso eficiente de la energía** y con grupos medioambientalistas en temas como las **prácticas forestales sustentables**, no sólo es bueno para los negocios. Para nosotros, representa hacer lo correcto.

Por eso estamos educando a los clientes y también a nosotros mismos a ser parte de la solución. Lowe’s trabaja continuamente para aumentar la disponibilidad de productos que no dañan el medioambiente y que utilizan la energía en forma eficiente. Estamos educando a nuestro personal a través de capacitaciones y a nuestros clientes con clínicas



Nuestras iniciativas de energía ecológica impulsaron la instalación de paneles solares para generar electricidad para la tienda de Lowe’s en West Hills, California.

gratuitas e información práctica sobre temas como el cierre hermético de las casas y el paisajismo que no daña al medioambiente. También ofrecemos consejos a los clientes a través de nuestras **Energy and Water Solutions Guides** (Guías de Soluciones de Energía y Agua) de distribución gratuita.

Paneles solares en West Hills: Lowe’s instaló uno de los sistemas eléctricos solares para azotea más grandes del país y uno de los más grandes en tiendas minoristas del país en nuestra tienda de West Hills, California. El sistema de generación de energía solar PowerLight cubre 37,500 pies cuadrados y produce suficiente electricidad durante el día como para abastecer a más de 370 hogares.

Flex Your Power: California homenajeó a Lowe’s con su premio Flex Your Power (Muestre su energía) por nuestros esfuerzos para ayudar a reducir el consumo de energía del estado, a través de la educación de los clientes y del uso eficiente de ésta en las tiendas.



iniciativas de energía ecológica

Lowe’s recibió el primer premio “Tennessee Energy Leadership Award” y el premio “Green Power Switch® Leadership Award” otorgado por la Tennessee Valley Authority (TVA) como el mayor consumidor de energía ecológica de la región de TVA. La energía ecológica es aquella producida mediante fuentes energéticas limpias y renovables, como el viento, el sol y el gas metano y Lowe’s la está utilizando en más de 32 tiendas. Lowe’s también fue el único minorista que firmó como patrocinador fundador de una iniciativa similar en Carolina del Norte — NC GreenPower.



socio minorista del año de energy star®

Lowe's se enorgullece de recibir la más alta mención disponible de parte de la Environmental Protection Agency (Agencia de Protección del Medioambiente) y del Departamento de Energía de Estados Unidos, como Socio Minorista del Año de ENERGY STAR® por segundo año consecutivo. Lowe's fue seleccionado por educar a los consumidores sobre el uso eficaz y la conservación de la energía y por aumentar la venta de productos con certificación de ENERGY STAR en más de un 30 por ciento durante el 2003.



beneficios para los clientes de energy star®

Las ventas de aparatos eléctricos para el hogar con certificación de ENERGY STAR® en Lowe's hicieron que nuestros clientes ahorraran más de \$55 millones en costos de energía. Como resultado de dichas ventas, la contaminación que se evitó equivale a plantar cerca de 117,000 acres de árboles o a retirar más de 74,000 automóviles de los caminos.

national arbor day foundation

Lowe's está ayudando a "enverdecer" Estados Unidos asociándose con la National Arbor Day Foundation (Fundación Nacional del Día del Árbol). La Lowe's Charitable and Educational Foundation compró casi 50,000 plantas de semillero para usar en nuestras clínicas gratuitas Build and Grow del mes de abril de 2004, donde los niños prepararon una maceta y recibieron semillas para plantar en sus casas.



política maderera de Lowe's

La política maderera de Lowe's sigue siendo proclamada por los grupos medioambientalistas como una política líder en la protección de bosques en vías de extinción y de la utilización responsable de los recursos madereros. Lowe's sigue aumentando el uso de papel reciclado en nuestra publicidad escrita y nos hemos embarcado en una campaña para la reducción en el uso del papel que ha disminuido en forma espectacular el uso de éste en toda la compañía.





La empleada Denise Walter fue llamada al servicio activo y permaneció seis meses en Kuwait. Lowe's extendió los beneficios de licencia militar en el año 2003 a un pago diferencial de seis meses para los trabajadores que fuesen llamados al servicio activo.

Construyendo éxito

Beneficios

beneficios médicos, dentales, oftalmológicos y de medicamentos con receta médica para trabajadores a tiempo completo y a tiempo parcial.

Jubilación

programa para compra de acciones a menor precio, bonificaciones de contribución del plan 401(k) y de rendimiento.

Lugar de trabajo

programas de equidad, descuentos para empleados y una de las únicas compañías del país que ofrece un lugar de trabajo totalmente libre de tabaco.



“Nuestro mundo es más diverso y Lowe's trabaja para garantizar que estamos creando un medioambiente acogedor y respetuoso de todas las personas y todas las culturas, — incluidos nuestros empleados, clientes y proveedores.”

darryl k. henderson,
vicepresidente de recursos humanos y de los programas de equidad corporativos de lowe's

entregando oportunidades

Los programas de equidad de Lowe's abarcan todos los aspectos de nuestro lugar de trabajo, haciendo de la diversidad y de la inclusión una parte natural de la forma en la que hacemos negocios.



Para los empleados, Lowe's promueve una atmósfera que permite que nuestros 147,000 empleados se destaquen sin importar raza, sexo, género, capacidad, religión, estado civil o preferencia sexual. Los empleados de Lowe's también reciben capacitación y educación regularmente acerca de temas relacionados con la diversidad, el acoso y otros temas del lugar de trabajo.

Los clientes deben sentirse bienvenidos. Lowe's procura satisfacer las necesidades de nuestra cada vez más diversa base de clientes con nuestro sitio Web en español, señalética plurilingüe en más de la mitad de nuestras tiendas, empleados bilingües y la capacidad para traducir a 150 idiomas a través de Language Line (Línea de Idiomas) en nuestro mostrador de servicio a los clientes.

Los proveedores pueden estar seguros de que, al hacer negocios con Lowe's, encontrarán un ambiente justo. Lowe's busca permanente oportunidades con empresas proveedoras que sean propiedad de mujeres o de minorías y aumentó nuestros negocios con dichos proveedores en más de un 50 por ciento en el 2003. Las políticas éticas de Lowe's incluyen el rechazo de todo tipo de regalos por parte de los proveedores, de todos los productos fabricados por niños o por mano de obra esclava y el derecho de Lowe's de inspeccionar la fábrica de cualquier producto que se fabrique en el extranjero.

Lowe's.com

Para obtener más información vaya a Lowe's.com/diversity

Lowe's reconoce los talentos únicos de cada uno de sus 147,000 empleados. Lowe's recibió el premio Illinois Governor's Award del año 2003 por la contratación de trabajadores minusválidos.

carta del presidente y director ejecutivo y de nuestro presidente

Durante los 58 años que Lowe's lleva haciendo negocios, han cambiado muchas cosas. Pero no los principios de honestidad, integridad, respeto y equidad sobre los cuales se fundó nuestro negocio ni la filosofía de "El cliente primero" que sigue guiando a nuestra empresa hoy en día. Y a medida que nosotros crecemos, también crece nuestro compromiso de ayudar a fortalecerse a quienes nos rodean.

Como uno de los principales minoristas del país, asumimos la responsabilidad de llevar la delantera — como un empleador con más de 147,000 empleados; como una fuente de productos y servicios confiable para los más de 10 millones de clientes que visitan nuestras tiendas cada semana; como un ciudadano que colabora activamente en las comunidades donde se ubican hoy nuestras más de 950 tiendas Lowe's y como un responsable administrador del medio ambiente.

Sabemos que nuestra principal fortaleza radica en la diversidad y en los talentos de nuestra gente y estamos comprometidos en posicionarlos para alcanzar el éxito. Nuestra contribución a las comunidades se traduce en la creación de puestos de trabajo, el fomento de las economías locales con los ingresos a través de los impuestos y el aporte a causas que tienen un impacto positivo en las comunidades a las cuales servimos. En el año 2003, esa cifra superó los \$17,5 millones para iniciativas de beneficencia y estamos orgullosos de los compromisos aún mayores que hemos asumido con Habitat for Humanity, la Cruz Roja Americana y el Consejo de Seguridad del Hogar para el año 2004.

Además, seguimos fijándonos desafíos, tanto para nosotros como para nuestros clientes, esforzándonos al máximo para minimizar nuestro impacto sobre el medioambiente y conservar los valiosos recursos naturales.

Sabemos que estos temas se tornarán cada vez más complejos y, a medida que así ocurra, estamos resueltos a hacer más, a ser más y a dar más, — como compañía y como su vecino.



robert i. tillman
presidente del directorio y
director ejecutivo



robert a. niblock
presidente

16 de abril de 2004

fortaleciéndonos* ... para los inversionistas

- > \$30,800 millones en ventas netas
- > \$1,880 millones en utilidades netas
- > El minorista de productos especializados más admirado, según la revista *fortune*® durante el 2003 y el 2004
- > N°50 en la lista *fortune* 500
- > N°9 en la lista de las empresas de mejor rendimiento de la revista *business week*

... para los clientes

- > 952 tiendas en 45 estados
- > más de 40,000 productos en existencias
- > 500,000 productos disponibles mediante pedido especial
- > garantía de precios bajos en un 10%

... para los empleados

- > 147,000 empleados
- > aproximadamente un 80% de los empleos son puestos de trabajo a tiempo completo

... para nuestras comunidades

- > \$17,5 millones en aportes a nuestras comunidades
- > socios de *habitat for humanity*, *la cruz roja americana* y *el consejo de seguridad del hogar*
- > *lowe's charitable and educational foundation* (fundación educacional y de beneficencia de lowe's)
- > Programa de voluntariado *lowe's heroes*

... para el medioambiente

- > socio minorista del año de *energy star*®
- > galardonada por sus iniciativas de *energía ecológica*
- > política maderera de lowe's

más información en
Lowes.com

* ejercicio 2003



Para obtener más información, visite Lowe.com.



El papel de este informe contiene un 80% de fibra reciclada, 20% de fibra duradera certificada y está impreso con tintas a base de soya.

