

Informe de responsabilidad social en 2014

NUESTRA RESPONSABILIDAD COMPARTIDA



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

La promesa de Lowe's	3
Acerca de este informe	3

MENSAJE DEL DIRECTOR EJECUTIVO 4

MEJORAMIENTO DE NUESTRAS COMUNIDADES..... 5

Nuestra estrategia..... 6

Donaciones benéficas.....	6
Héroes de Lowe's.....	7

Mejoramiento de la educación pública de preescolar a grado 12..... 8

Lowe's Toolbox for Education	8
Clubes de Niños y Niñas de América.....	9
Becas para la educación	10
Asistencia para el aprendizaje avanzado de ciencias, tecnología, ingeniería y matemática con SkillsUSA.....	10

Mejoramiento de las comunidades..... 11

Hábitat para la Humanidad Internacional.....	11
Power Women Power Tools.....	12
Rebuilding Together.....	13

Asistencia después de desastres naturales..... 14

Cruz Roja Americana.....	14
First Response Team of America.....	15

MEJORAS A NUESTRAS TIENDAS Y OPERACIONES 16

Eficiencia energética y reducción del impacto ecológico..... 17

Monitoreo de nuestro impacto	17
Eficiencia en nuestras tiendas y centros de distribución	18
Conservación de agua	18

Reciclaje y desechos..... 19

Cambios en el comportamiento.....	19
Administración de desechos.....	19
Materiales peligrosos.....	21

Logística..... 22

Socios para el cambio	22
Compromiso con las prácticas y tecnologías eficientes	22

MEJORAS A NUESTROS PRODUCTOS 23

Productos que ayudan a nuestros clientes a llevar una vida sostenible..... 24

Iluminación	24
Sistemas de control inteligentes para el hogar	24
Ventanas.....	24
Productos para ahorrar agua.....	24
Ahorros con productos Energy Star y WaterSense	25
Productos orgánicos y naturales para jardinería	25

Capacitación de empleados..... 26

Valoración de la opinión de los accionistas..... 27

Control de roedores.....	27
Pesticidas neonicotinoides	27
Adquisición responsable de la madera.....	27

MEJORAS AL LUGAR DE TRABAJO 29

Relaciones entre los empleados..... 30

Transformación de las sugerencias en acciones.....	30
Apoyo a las mujeres en temas de liderazgo.....	30

CONTENIDO

Fomento de la diversidad de talento	31
Búsqueda de talento en la conferencia de la National Black MBA Association.....	31
Foro sobre Tecnologías de la Información para Gerentes Sénior.....	31
Conferencia de ciencias, tecnología, ingeniería y matemática para mujeres afroamericanas.....	31
Conferencia para el Desarrollo Profesional de los Militares.....	31
Aprendizaje y desarrollo	32
Adquisición de experiencia.....	32
Fomento del liderazgo.....	33
Beneficios para empleados	34
Asistencia necesaria para los empleados.....	34
Asistencia para la toma de decisiones inteligentes por parte de los empleados.....	34
Fomento del bienestar de los empleados.....	35
Fondo de Asistencia para los Empleados de Lowe's.....	36
Premios y reconocimientos.....	36
Salud y seguridad	37
Monitoreo e identificación de retos.....	37
Responsabilidad.....	38
La seguridad tiene lugar cuando no sucede nada.....	38
Fomento del compromiso.....	39
GOBERNABILIDAD Y ÉTICA	40
Compromiso de los accionistas	41
Gestiones importantes de la responsabilidad social.....	41
Compromiso político	42
Comité de acción política de Lowe's.....	42
Organizaciones para el comercio.....	42
Gobernabilidad corporativa	43
Gobernabilidad de la responsabilidad social.....	43
Comportamiento ético en las operaciones comerciales	44
Código de conducta corporativa y ética de Lowe's.....	44
Capacitación acerca del código.....	44
Política anticorrupción de Lowe's.....	44
Línea telefónica y programa de puertas abiertas de Lowe's.....	44
Privacidad de los clientes.....	44
MEJORAMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE LOS SUMINISTRADORES	45
Cadena de distribución de Lowe's	46
Código de conducta de los proveedores.....	46
Suministradores nacionales y de importaciones.....	46
Colaboración con los suministradores y la industria.....	46
Control de la calidad de los productos	47
Fomento de la responsabilidad social	48
Auditorías de la responsabilidad social.....	48
Mecanismos de reporte.....	48
Valoración de riesgos relacionados con los minerales de conflicto	49
Fomento de la diversidad de los suministradores	50
Proceso de cuatro pasos para la diversidad de los suministradores de Lowe's.....	50
Promoción de la innovación.....	50
Suministradores destacados	51
Hammock Boutique.....	51
Earth-Kind.....	51
ÍNDICE DE LA INICIATIVA DE REPORTE GLOBAL	52

INTRODUCCIÓN

Para Lowe's es un placer presentar el Informe de responsabilidad social en 2014. Este informe demuestra nuestro compromiso con los clientes, las comunidades a las que servimos, los empleados y el medio ambiente, así como la importancia que todos tienen para nosotros. Desde la adquisición de productos hasta la finalización de un proyecto en la casa de un cliente, Lowe's reconoce que la responsabilidad es la base de la confianza en nuestra marca.

LA PROMESA DE LOWE'S

Lowe's es una compañía para mejoras en el hogar creada con un solo propósito: ayudar a que las personas amen el sitio donde viven. Este propósito es la base de nuestra cultura y nos guía hacia adelante para garantizar el éxito de nuestra compañía.

Desde 1946, Lowe's ha crecido de una ferretería en un pequeño pueblo a una de las compañías en la lista Fortune 100 con más de 1840 tiendas en Estados Unidos, Canadá y México.

Nuestros más de 265.000 empleados de tiempo completo y medio tiempo se esfuerzan para diferenciar a Lowe's a través de la experiencia para nuestros clientes y conveniencia del comercio minorista mediante múltiples canales. Nosotros ofrecemos productos, servicios, información, consejos y un enfoque intransigente en la seguridad para más de 16 millones de clientes cada semana.

La satisfacción de nuestros clientes se demuestra en su continua lealtad. Nuestras ventas y ganancias netas continúan aumentando cada año. En 2014, nuestras ventas excedieron los \$56 mil millones y nuestra ganancia neta fue de \$2.7 mil millones.

ACERCA DE ESTE INFORME

Este informe abarca los programas de responsabilidad social de la compañía para mejoras en el hogar Lowe's de Estados Unidos. Y hemos especificado cuando se incluye información sobre las operaciones y compañías subsidiarias fuera de Estados Unidos.

En este informe discutiremos los temas de sostenibilidad que consideramos más relevantes para nuestra compañía, nuestros accionistas y la sociedad en general:

- Nuestra forma de administrar la compañía
- Las diversas formas en que retribuimos a nuestras comunidades
- Nuestra forma de fomentar el compromiso de los empleados, las oportunidades de superación profesional y la creación de una experiencia laboral segura
- La manera en que trabajamos con nuestros proveedores para mejorar el desempeño y garantizar la calidad de los productos y el cumplimiento con los estándares éticos
- Los productos que vendemos y cómo estos permiten que nuestros clientes lleven vidas más responsables desde el punto de vista ecológico
- Lo que hacemos para reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones a la vez que mejoramos nuestra eficiencia

En 2014, nos enfocamos en el mejoramiento de la transparencia en nuestros informes y en el aumento de la divulgación. Por primera vez nos hemos referido a la guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) para crear este informe y hemos incluido un índice de divulgaciones estándares al final. Nuestra información ha sido revisada y verificada internamente.

Información financiera selecta para Lowe's Companies, Inc.

	2012	2013	2014
Ventas netas (millones)	\$50,521	\$53,417	\$56,223
Margen bruto (millones)	\$17,327	\$18,476	\$19,558
Ganancias netas (millones)	\$ 1,959	\$ 2,286	\$ 2,698
Ganancias por acción común	\$ 1.69	\$ 2.14	\$ 2.71
Transacciones totales de los clientes (millones)	804	828	857
Venta promedio	\$ 62.82	\$ 64.52	\$ 65.61

MENSAJE DEL DIRECTOR EJECUTIVO

En Lowe's, todos nos guiamos por un propósito: ayudar a que las personas amen el sitio donde viven ya que ese amor es lo que convierte una casa en un hogar. El hogar es mucho más que los materiales, los electrodomésticos, la pintura y los muebles. El hogar representa las emociones, los recuerdos y las aspiraciones de las personas que lo habitan.

Desde luego, amar el sitio donde uno vive va más allá del hogar. Los hogares son parte de las comunidades que nos rodean, así que nuestro interés y compromiso abarcan una amplia red de responsabilidades sociales. Tratamos de operar en cada aspecto de nuestra compañía con integridad, respeto a las personas y cuidado al ambiente. Esto se aplica a través de nuestra cadena de valores, desde los proveedores que fabrican nuestros productos hasta nuestras tiendas y operaciones, así como a la calidad y la seguridad de los productos que vendemos.

Este es un compromiso a largo plazo que abordamos por medio de las mejoras continuas; y el año 2014 ha sido uno de mejoras considerables. Al reflexionar sobre nuestros logros este año, me vienen a la mente varios de gran repercusión.

Hemos renovado el compromiso con la responsabilidad social en los niveles más altos de nuestra compañía al modificar la carta constitutiva del comité de la junta directiva para reflejar la supervisión de estos esfuerzos por parte del comité.

También hemos retribuido a las comunidades en las que vivimos y trabajamos. La Lowe's Charitable and Educational Foundation (Fundación Benéfica y Educativa de Lowe's) donó \$28 millones a organizaciones comunitarias y anunció su compromiso de 5 años y \$23.5 millones para ampliar la colaboración con Hábitat para la Humanidad.

Lowe's continúa siendo un excelente lugar de trabajo. En 2014, por primera vez en la historia de nuestra encuesta anual para empleados, nuestras tiendas, centros de distribución y centros de servicio al cliente alcanzaron nuestra meta de participación del 65%, lo que indica que tenemos una fuerza laboral motivada. Hemos establecido un nuevo récord en nuestra tasa de tiempo perdido por incidentes que ha mejorado en un 21% desde el año 2012, nuestro año base, lo que refleja nuestros esfuerzos para hacer de Lowe's un lugar seguro para todos los empleados.

Para reducir nuestro impacto ambiental, hemos colaborado con los proveedores de transporte para utilizar vehículos que funcionan con gas natural en cinco centros de distribución regional. Esto nos ha permitido alcanzar nuestra meta de utilización de vehículos a gas natural al menos en un 20% de las tiendas de Lowe's que reciben productos desde centros de distribución regional.

A lo largo de este informe, describimos estas y muchas otras maneras en las que cumplimos con nuestro propósito por medio de la responsabilidad social. Y al mirar al futuro, planeamos continuar mejorando y expandiendo nuestros informes, y enfocarnos en los temas de mayor relevancia para nuestra compañía.

Esperamos que disfruten de este informe. Les invitamos a darnos sus opiniones en socialresponsibility@lowes.com, y anhelamos poder informar nuestros avances dentro de un año.



Robert A. Niblock
Presidente de la Junta Directiva,
Presidente y Director Ejecutivo





MEJORAMIENTO DE NUESTRAS COMUNIDADES

Los clientes y empleados de Lowe's son parte integral de sus comunidades y la base de nuestra compañía. Es por ello que, durante casi 70 años, hemos invertido en nuestras comunidades. Hemos donado millones de dólares anualmente a escuelas, organizaciones no lucrativas y organizaciones comunitarias en Estados Unidos, Canadá y México por medio de nuestras donaciones corporativas, la Lowe's Charitable and Educational Foundation y donaciones de las tiendas. También hemos aprovechado nuestras relaciones con organizaciones asociadas confiables para generar resultados impactantes y duraderos. En 2014, donamos \$28 millones para apoyar estos esfuerzos.

Nuestro compromiso con la inversión en las comunidades no acaba con las donaciones benéficas. Cada año, como parte del programa Héroes de Lowe's, los empleados donan miles de horas voluntarias de su tiempo para asistir con proyectos que benefician a nuestras comunidades. Es por eso que con gran orgullo les llamamos Héroes de Lowe's.

**IMPACTO EN LA
COMUNIDAD,
2014**

41.020
HÉROES VOLUNTARIOS
DE LOWE'S

2051
PROYECTOS
COMUNITARIOS

NUESTRA ESTRATEGIA

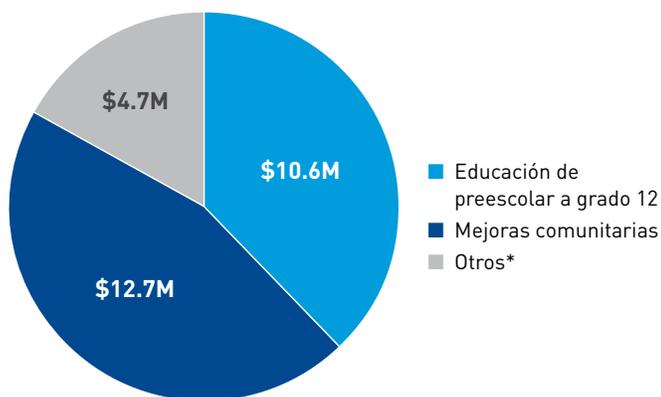
Invertimos en programas que asisten a nuestras comunidades de la mejor manera y que son afines con nuestro negocio. Con 1840 tiendas, la presencia de Lowe's se aprecia en comunidades a través de Estados Unidos, Canadá y México. Y para generar los resultados más considerables, nos asociamos con organizaciones comunitarias a través de una combinación de donaciones benéficas y voluntariado.

Considerando nuestro amplio alcance, enfocamos nuestras inversiones en el apoyo de dos objetivos que brindan el mayor impacto en las comunidades a las que servimos:

- **La educación pública de preescolar a grado 12:** Un buen sistema educativo es la base de cada comunidad y todos los niños merecen el acceso a una buena educación. A los estudiantes se les debe brindar la oportunidad de aprender en un ambiente seguro y con los mejores recursos educativos disponibles. Por medio de nuestro distintivo programa de subsidio educativo, Lowe's Toolbox for Education®, nuestros fondos de becas y las asociaciones continuas, siempre nos esforzamos para desarrollar las oportunidades educativas para los estudiantes de todo el país.
- **Mejoras en la comunidad:** Nuestro negocio se enfoca en las mejoras del hogar y nos honra asociarnos con organizaciones como Hábitat para la Humanidad y Rebuilding Together, las que fortalecen la comunidad con su asistencia para que todas las personas tengan acceso a casas seguras y económicas.

Además de los principales renglones de nuestras donaciones, Lowe's se enorgullece de asociarse con organizaciones líderes como la Cruz Roja Americana y el First Response Team of America (Equipo de Respuesta ante Emergencias en Estados Unidos) para apoyar los esfuerzos de alivio tras los desastres naturales. Aunque no podemos predecir cuándo o dónde sucederá el próximo desastre, ayudamos a nuestros socios nacionales y a las comunidades a prepararse mejor y ser más fuertes.

Donaciones benéficas de 2014 — \$28 millones en total



*Incluye: alivio tras desastres naturales, el fondo de asistencia para los empleados y campañas de donaciones de los empleados

DONACIONES BENÉFICAS

Estamos orgullosos de nuestra larga historia de apoyo a las comunidades necesitadas, lo que se hizo oficial con la creación de la Lowe's Charitable and Educational Foundation (la fundación). Desde el 2007, Lowe's y la fundación han donado más de \$225 millones para apoyar a nuestros socios y programas comunitarios.

Lowe's mantiene un compromiso importante con la comunidad a pesar de las cambiantes condiciones económicas. En 2014, a medida que mejoraba la economía, Lowe's logró designar fondos para más esfuerzos filantrópicos y planeamos continuar el incremento de nuestras donaciones anualmente.

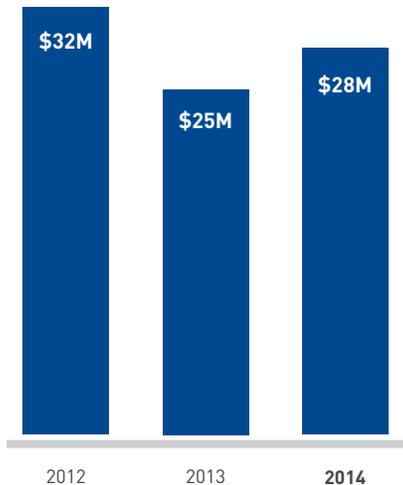
La fundación Lowe's Charitable and Educational Foundation

Desde el principio del segundo término presidencial de Dwight Eisenhower, la Lowe's Charitable and Educational Foundation se ha dedicado a mejorar las comunidades a las que servimos. Cada año, la fundación asigna millones de dólares en subsidios para ayudar a costear programas de educación y de mejoras comunitarias en todo el continente. La fundación apoya a nuestros socios nacionales por medio de donaciones benéficas, asigna millones de dólares en subsidios para la educación por medio del programa Lowe's Toolbox for Education y fondos de becas así como subsidios para comunidades.

Para reflejar los intereses diversos y la capacidad de liderazgo que existen en nuestras operaciones, la fundación está supervisada por una junta directiva compuesta de miembros de los departamentos de operaciones en tiendas, relaciones de empleados, legal y de impuestos, entre otros departamentos de Lowe's. Maureen Ausura, Directora de Recursos Humanos de Lowe's, es la presidenta de la fundación.

Donaciones a las comunidades, 2012-2014

Donaciones totales (donaciones corporativas y de la fundación, y donaciones de las tiendas)



	2012	2013	2014
Total de donaciones como porcentaje de los ingresos (ventas netas)	0,064%	0,047%	0,050%

HÉROES DE LOWE'S

Contamos con una larga tradición de voluntariado. Nuestros empleados se han comprometido con la mejora de sus comunidades y demuestran su apoyo al donar miles de horas cada año. Ya sea participando en esfuerzos de renovación de la comunidad tras un desastre, compartiendo sus conocimientos en los talleres de enseñanza para ayudar a desarrollar las habilidades de los miembros de la comunidad, brindando asistencia a las escuelas de preescolar a grado 12 o simplemente limpiando playas y parques locales, los empleados de Lowe's siempre están dispuestos a ayudar.

Los Héroes de Lowe's incluyen voluntarios de nuestras tiendas y centros de distribución y de servicio al cliente, y nos enorgullece tener empleados de todos los niveles brindando asistencia. Hasta ahora no hemos dado un seguimiento oficial a las horas donadas por los empleados pero planeamos hacerlo en el futuro.

Algunos ejemplos destacados de nuestro programa de Héroes de Lowe's en 2014 incluyen:

- **Charlotte, Carolina del Norte:** En junio de 2014, más de 60 Héroes de Lowe's colaboraron con Fox Sports South y los Charlotte Hornets para mejorar la escuela Hornets Nest Elementary School. [» Ve el video](#)



- **Cataratas del Niágara, Ontario, Canadá:** En octubre de 2014, 17 Héroes de Lowe's se unieron al personal de la escuela y a la comunidad para construir un aula exterior para la escuela James Morden Elementary School.
- **Hershey, Pensilvania:** Más de 200 Héroes de Lowe's representaron a 13 tiendas del centro de Pensilvania y mejoraron las instalaciones de la escuela Vista School durante dos gratificantes días en el verano, la escuela brinda educación especializada y servicios terapéuticos a niños con autismo. [» Ve el video](#)
- **Boston, Massachusetts:** Durante el verano, más de 115 Héroes de Lowe's se unieron a Rebuilding Together y a Carter's Kids para renovar un centro comunitario y dos casas, reemplazaron baldosas, instalaron gabinetes, pintaron paredes y repararon las ventanas quebradas.

Para más información sobre nuestras asociaciones para la comunidad y la educación, los proyectos y los programas de voluntariado, por favor refiérase a [Giving Coast to Coast](#) (Donaciones de costa a costa) de Lowe's.

MEJORAMIENTO DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA DE PREESCOLAR A GRADO 12

La educación es una parte sumamente importante de la prosperidad de una comunidad. Creemos que cuando invertimos en la educación, invertimos en nuestro futuro. Lowe's siempre busca maneras de brindar los recursos esenciales para que nuestros niños salgan adelante. Con el apoyo de fondos y voluntarios, ayudamos a las escuelas a realizar mejoras estructurales y de seguridad, actualizar los recursos tecnológicos, crear espacios de aprendizaje innovadores y financiar programas de lectura y becas.

LOWE'S TOOLBOX FOR EDUCATION

Nuestro programa distintivo de subsidios educativos es el Lowe's Toolbox for Education® (Toolbox). El programa Toolbox brinda los recursos necesarios a las escuelas y las comunidades para hacer las mejoras más necesarias. Nuestros subsidios permiten a las escuelas renovar y mejorar de manera segura así como actualizar la tecnología y los materiales didácticos. Desde su lanzamiento en el 2006, hemos brindado más de \$42 millones en subsidios para mejorar 9600 escuelas en todo el país. Como resultado, se han beneficiado más de 5 millones de niños de edad escolar.

Cada año, brindamos casi \$5 millones en subsidios Toolbox para las escuelas de preescolar a grado 12 de Estados Unidos. Nuestros subsidios se basan en las necesidades existentes y varían desde \$2,000 hasta \$100,000, lo que puede beneficiar hasta 1000 escuelas cada año. En 2014, Toolbox brindó \$4.6 millones en asistencia económica para mejorar 1103 escuelas en 49 estados de Estados Unidos.

Los Héroes de Lowe's también cooperaron con la donación de su tiempo y su experiencia a estos esfuerzos.



Lowe's Toolbox for Education: Fomentando el aprendizaje en exteriores en Detroit

El subsidio de \$3,100 por parte del Lowe's Toolbox for Education a la escuela Priest Elementary School en Detroit permitió ayudar en la construcción de un aula exterior. El aula, que cuenta con jardines colgantes, un hábitat para mariposas, cuatro canteros elevados para plantas, una pequeña biblioteca exterior y asientos para lectura y actividades silenciosas, será un recurso valioso para todos los estudiantes y la comunidad. Para incrementar su uso, se han creado planteamientos educativos para cada grado. Estos planteamientos educan a los estudiantes sobre energía y los ciclos alimenticios, así como conocimientos y técnicas básicas de jardinería.

La escuela Priest Elementary es una de las escuelas más multiculturales de Detroit, y el aula exterior brinda un espacio inclusivo y creativo para que los alumnos de todas las edades trabajen juntos en diversos proyectos.

CLUBES DE NIÑOS Y NIÑAS DE AMÉRICA

Los Clubes de Niños y Niñas de América es una organización no lucrativa nacional que ofrece programas de desarrollo, fuera del horario escolar, para la juventud en riesgo. Por más de 100 años, los Clubes de Niños y Niñas de América han sido un recurso valioso para la juventud de nuestro país por su servicio a casi 4 millones de jóvenes anualmente en más de 4100 clubes.

Lowe's se ha asociado con los Clubes de Niños y Niñas de América desde el año 2009. Durante este tiempo, hemos brindado más de \$5 millones en subsidios benéficos y nuestros empleados han donado miles de horas de su tiempo para mejorar las instalaciones de los clubes. En 2014, Lowe's donó \$1 millón para mejorar 20 clubes en todo el país.

“ La inversión de \$1 millón por parte de Lowe's ayuda a los clubes a brindar lugares seguros y activos donde nuestros miembros pueden crecer y desarrollar las aptitudes necesarias para tener un futuro mejor”.

—*Jim Clark, Presidente y Director Ejecutivo de los Clubes de Niños y Niñas de América*

En 2014, nuestros subsidios ayudaron a realizar renovaciones muy necesarias en los Clubes de Niños y Niñas de América. Entre ellas:

- **Long Beach, California:** Recibió \$35,000 para mejorar la eficiencia energética, pintar paredes y restaurar baños y pisos
- **Condado de Lawrence, Indiana:** Recibió un subsidio de \$50,000 para establecer un centro dedicado a los adolescentes
- **Springfield, Massachusetts:** Recibió \$50,000 para crear un espacio para deportes y dos renovaciones en el gimnasio
- **Philadelphia, Pensilvania:** Recibió \$50,000 para restaurar una cocina que se usará en programas de cocina saludable

Además de nuestra contribución económica, los Héroes de Lowe's contribuyeron en varios proyectos en Clubes de Niños y Niñas de América a lo largo del país. Entre ellos figuran:

- **Los Héroes de Lowe's y el equipo de carreras de Lowe's:** Durante la temporada de NASCAR, los Héroes de Lowe's se asociaron con el equipo de carreras de Lowe's, encabezado por el seis veces campeón de la copa Sprint, Jimmie Johnson, para ayudar a mejorar tres Clubes de Niños y Niñas de América a lo largo del país. En Concord, Carolina del Norte, renovamos el cuarto de juegos del club local con pintura y



“Al final del día fue fácil ver el impacto positivo que se creó en nuestro club. La culminación de una ardua tarea generó un sentimiento de orgullo en nuestro personal y en los niños, así como también en el equipo de Lowe's. Yo fui miembro de los Clubes de Niños y Niñas de América en mi infancia y significó mucho para mí poder ayudar”.

—Chris Parry, asistente del gerente de la tienda 2617 en Concord, Nueva Hampshire, tras un satisfactorio día con el equipo de carreras de Lowe's.

calcomanías del equipo 48. En Adrian, Michigan, los empleados de tiendas y miembros del equipo de mecánicos mejoraron los espacios exteriores del club. En Concord, Nueva Hampshire, asistimos con varias mejoras en el club local, reparamos un problema del desagüe en el techo e instalamos un borde para demarcar el patio de recreo para aumentar la seguridad para los niños.

- **Calabazas con propósito:** Durante el otoño, Lowe's se asoció con Frey Farms, uno de nuestros proveedores nacionales de calabazas, para donar más de 6500 calabazas a casi 70 Clubes de Niños y Niñas de América en estados selectos del país. En Tupelo, Misisipi, los empleados de Lowe's, luego de recibir la entrega de calabazas, ayudaron a pintar las caras de los niños y a decorar las calabazas.

BECAS PARA LA EDUCACIÓN

Cada año, Lowe's otorga becas académicas a estudiantes de todo el país por medio de nuestros programas asociados para becas. Este año escolar, Lowe's otorgó \$1 millón en becas a beneficio de estudiantes de universidades que históricamente acogen a estudiantes afroamericanos. Hemos contribuido a los siguientes programas de becas:

- **United Negro College Fund (Fondo Universitario Unido para Afroamericanos, UNCF):** Otorgamos \$500,000 al UNCF para brindar ayuda económica de emergencia para estudiantes que asisten a instituciones que sean miembros del programa. Como resultado, cientos de estudiantes de último año pudieron seguir sus estudios, pagar la matrícula y graduarse a tiempo.
- **Thurgood Marshall College Fund (Fondo Universitario Thurgood Marshall, TMCF):** Otorgamos \$500,000 al TMCF para apoyar el National Emergency Scholarship Program (Programa Nacional de Becas de Emergencia) que brinda ayuda económica a estudiantes que cursan el último semestre de sus estudios universitarios en centros que históricamente acogen a estudiantes afroamericanos. Los estudiantes recibieron hasta \$3,100 en becas.



Además, desde 2007, Lowe's ha creado más becas para nuestros empleados, sus familias y dependientes por medio del programa de becas Carl Buchan. El año pasado, otorgamos \$250,000 en becas a beneficio de 50 estudiantes que cursan estudios universitarios.

“ Esta beca ha cambiado mi vida de gran manera. Me ha permitido ver la importancia de donar, mantener la humildad y la fe. No solo eso, también me ha permitido graduarme a tiempo con honores magna cum laude y estoy infinitamente agradecida. Gracias a esta beca puedo continuar con mi educación superior y espero obtener una maestría en administración de empresas”.

—Raven Stringer, graduada de Fisk University

ASISTENCIA PARA EL APRENDIZAJE AVANZADO DE CIENCIAS, TECNOLOGÍA, INGENIERÍA Y MATEMÁTICA CON SKILLSUSA

Gracias a un subsidio de \$20,000 de Lowe's, los estudiantes del Eastern Westmoreland Career Technical College en Pensilvania pudieron terminar la construcción de un centro exterior para el aprendizaje avanzado de ciencias, tecnología, ingeniería y matemática. La instalación de 83,61 metros cuadrados será usada por los estudiantes para aprender sobre tecnologías de energía alternas y tendrá un aula exterior, molino de viento, panel solar y estación climatológica.

Desde el año 2004, Lowe's ha donado más de \$11 millones para apoyar a SkillsUSA y sus escuelas y estudiantes con subsidios que oscilan entre \$2,500 y \$25,000.

MEJORAMIENTO DE LAS COMUNIDADES

Nuestra especialidad son las mejoras en el hogar, por ello brindamos servicios esenciales de construcción y restauración de viviendas y comunidades para aquellos que los necesiten. También ofrecemos servicios de capacitación a través de eventos comunitarios como la National Women Build Week (semana de construcción por mujeres) de Hábitat para la Humanidad, durante la cual enseñamos técnicas básicas de construcción y de mantenimiento a mujeres de todo el país en colaboración con Hábitat para la Humanidad.

En 2014, donamos \$12.7 millones para apoyar a las mejoras comunitarias. Trabajamos con Hábitat para la Humanidad y Rebuilding Together para reconstruir, remodelar y restaurar casas en diversas comunidades de Estados Unidos. Los Héroes de Lowe's laboraron junto a nuestros socios y sus familias para contribuir con una innumerable cantidad de horas a estos proyectos.

HÁBITAT PARA LA HUMANIDAD INTERNACIONAL

Desde 1976, Hábitat para la Humanidad Internacional (Hábitat) se ha dedicado a brindar acceso universal a viviendas aptas y económicas. En más de 70 países, Hábitat ha asistido a más de 5 millones de personas con sus proyectos de viviendas.

Durante más de una década, hemos colaborado con Hábitat para brindar servicios de viviendas seguras y económicas junto con familias y comunidades de bajos recursos en Estados Unidos. En 2014, donamos \$23.5 millones adicionales para asistir en estos proyectos hasta el año 2018. Con este compromiso adicional hemos donado un total de \$63 millones desde el inicio de nuestra colaboración. En 2014, las donaciones de Lowe's asistieron a proyectos de mejoras comunitarias de Hábitat en 49 estados y en el Distrito de Columbia.

Nuestros empleados responden sin demora para apoyar a Hábitat. En 2014, los Héroes de Lowe's donaron su tiempo y experiencia para construir o renovar hogares en 380 comunidades de Estados Unidos. Los empleados de Lowe's también brindaron capacitaciones y talleres de aprendizaje en múltiples comunidades de la nación.

También estamos orgullosos del lanzamiento conjunto de una campaña nacional con el fin de movilizar a miles de voluntarios de la comunidad para alcanzar la meta de Hábitat de servir a 1 millón de personas para el año 2018. La campaña motivó a nuestros empleados y estimuló el voluntariado en nuestros clientes para ayudar a Hábitat a adquirir los trabajadores necesarios para alcanzar su meta.

En 10 ciudades de costa a costa, incluyendo un evento de lanzamiento en Times Square en Nueva York para apoyar a las víctimas del huracán Sandy, más de 500 Héroes de Lowe's crearon armazones para viviendas en áreas de parqueo de Lowe's como parte del inicio de la campaña nacional de voluntarios.



Se erige una casa en el centro de Times Square

Más de 60 Héroes de Lowe's ayudaron con el lanzamiento de la campaña nacional de voluntarios en Times Square en Nueva York con la armazón para una casa nueva junto a Leslie Morris y su familia. Leslie y su hijo, Neil, quien es autista, son unos de los numerosos residentes de Nueva Jersey que perdieron sus viviendas 17 meses antes durante el huracán Sandy.

La armazón construida en Times Square fue trasladada a Sea Bright, Nueva Jersey, donde se terminó la construcción en el mismo espacio donde estaba la vivienda anterior de la familia. La casa se construyó en cimientos elevados para protegerla de otras tormentas en el futuro.

"Ayudar a una familia tan afectada es una gran cosa" dijo Morris, quien estaba emocionada de regresar a un lugar familiar y a una rutina cotidiana con su hijo. "De verdad, renueva la fe en las personas".

Los voluntarios de Lowe's terminaron los últimos detalles durante muchos días en la nueva casa en Sea Bright, y más de 700 voluntarios donaron 4000 horas de servicio en el proyecto.

"Este proceso no solo ha creado una nueva casa, también ha cambiado su vida y la de Neil" dijo Ray Gabler, director ejecutivo de Hábitat para la Humanidad en el condado de Monmouth.

» [Vea el video](#)



National Women Build Week de Hábitat para la Humanidad

El mes de mayo del año pasado fue el séptimo aniversario del evento anual National Women Build Week (NWBW). Cada año por medio de NWBW, Hábitat y Lowe's motivan a las mujeres de múltiples comunidades del país a dedicar un día para ayudar a construir viviendas económicas. En 2014, más de 300 afiliados a Hábitat y casi 13.000 mujeres de Estados Unidos participaron en eventos para construir y reparar más de 650 viviendas en la semana que culmina con el Día de la Madre. Lowe's donó \$1.75 millones para apoyar eventos y unos 900 empleados voluntarios Héroes de Lowe's participaron en los proyectos de construcción e impartieron talleres de instrucción para ayudar a personas como Nancy Vargas y a su familia a recuperarse.

Para Nancy, mudarse cerca de su familia en Indiana después de un período de dificultades era un paso necesario pero, debido a los costos, esto significaría compartir un estudio pequeño con sus dos pequeños hijos. Pero gracias a la NWBW, la nueva residencia económica de Nancy no solo le permite estar cerca de su familia, también le brinda un hogar seguro y funcional para ella y sus hijos.

"Mi vida y la vida de mis hijos ahora serán diferentes gracias al apoyo de Lowe's". — Nancy Vargas

» [Vea el video](#)

En el año 2014 se incrementó aún más la cobertura de la NWBW en las redes sociales. Durante la celebración el 30 de abril de una fiesta en Twitter de Women Build, se registró el uso de #womenbuild más de 3500 veces; es decir, ese fue uno de los temas más populares en Estados Unidos (No. 32).

Desde el comienzo de la NWBW en 2008, más de 62.000 mujeres de los 50 estados han ayudado a construir, reparar o renovar casas durante este evento.

POWER WOMEN POWER TOOLS

El 2014 marcó el 10^{mo} año de Power Women Power Tools (PWPT), un evento anual presentado por Hábitat para la Humanidad en el área de Los Ángeles. Un equipo de más de 200 mujeres voluntarias construyeron paredes para viviendas sostenibles y económicas en Lynwood, California. Maureen Ausura, Directora de Recursos Humanos de Lowe's, dirigió el esfuerzo que atrajo a cientos de mujeres de varios sectores y con diversas experiencias para construir viviendas junto con los dueños de las mismas.

REBUILDING TOGETHER

Por más de un cuarto de siglo, Rebuilding Together ha rehabilitado y reconstruido casas en comunidades vulnerables en todo Estados Unidos. Cada año, casi 100.000 voluntarios de las comunidades se unen para apoyar a casi 10.000 proyectos en toda la nación.

Desde el 2007, Lowe's ha apoyado a Rebuilding Together por medio de una combinación de subsidios y voluntariado. Nuestros subsidios ayudan a los miembros de las comunidades de bajos recursos a poder realizar renovaciones necesarias como mejoras en cuanto a la eficiencia energética y la seguridad, así como modificaciones para el acceso. Hasta la fecha, nuestras contribuciones de casi \$12.5 millones y 2600 Héroes de Lowe's, quienes donaron casi 30.000 horas, han permitido brindar servicios cruciales de restauración para el beneficio de casi 15.000 personas. El valor de mercado por el trabajo brindado a los dueños de las casas supera los \$20 millones.

En 2014, brindamos \$2.5 millones en contribuciones y más de 800 Héroes de Lowe's asistieron en proyectos en 31 comunidades en toda la nación.



Reconstrucción en una comunidad indígena con Rebuilding Together

Los residentes de Pueblo de Laguna han vivido en la remota comunidad de 4000 habitantes en Nuevo México la mayoría de sus vidas. Howard Francis, un veterano de la fuerza naval y padre soltero, ha vivido en una casa de bloques a casi 65 kilómetros de Albuquerque por una década. Con el paso de los años, su casa se fue dañando y necesitaba renovaciones considerables para regular la temperatura en el árido desierto.

Más de 150 voluntarios de tiendas y del centro de servicio al cliente de Lowe's del área de Albuquerque se unieron para reparar tres casas, incluyendo la casa de 32,51 metros cuadrados de Francis, además de construir un área de recreo en la comunidad como parte de un subsidio de \$90,000 de Lowe's. El proyecto tiene gran significado porque es el primer proyecto hecho en una comunidad indígena por Rebuilding Together. La comunidad es el hogar de la tribu Kawaik, una de las 22 tribus indoamericanas de Nuevo México.

"Todavía existe la solidaridad entre las personas y de toda la comunidad, algo que pensé había desaparecido en la actualidad" dijo Francis. "Es bueno saber que todavía hay personas buenas".

» [Vea el video](#)

ASISTENCIA DESPUÉS DE DESASTRES NATURALES

Cuando azota un desastre, Lowe's está listo para ayudar. Mediante nuestras asociaciones con la Cruz Roja Americana (CRA) y el First Response Team of America, donamos millones de dólares para ayudar en la recuperación de las comunidades. Los Héroes de Lowe's han demostrado también su apoyo al donar miles de horas de su tiempo para los proyectos de recuperación y reconstrucción.

Las actividades para ayudar después de desastres en 2014, incluyen:

- **Tupelo, Misisipi:** En abril de 2014, una serie de tornados azotó a varios estados del sur y medio oeste, dejando más de 35 muertos y muchas personas sin hogar. En Tupelo, 30 empleados voluntarios Héroes de Lowe's se unieron al First Response Team of America para ayudar a las comunidades locales a levantarse y a comenzar el proceso de recuperación.
- **Moore, Oklahoma:** Un tornado mortal azotó a Moore en mayo de 2013. La ruta del tornado devastó a la comunidad, incluyendo las instalaciones escolares locales. En octubre de 2014, 40 empleados de Lowe's se unieron a Jimmie Johnson y la Fundación Jimmie Johnson para celebrar la culminación de las labores en tres gimnasios para escuelas en Moore que servirán a más de 1600 estudiantes. Lowe's donó más de \$250,000 para la reconstrucción. Desde que azotó el tornado, Lowe's ha contribuido con más de \$1 millón a los esfuerzos de recuperación.

CRUZ ROJA AMERICANA

La Cruz Roja Americana es una de las organizaciones de ayuda tras desastres más respetadas en el mundo. Cada año, las organizaciones internacionales de la Cruz Roja ayudan a más de 100 millones de personas necesitadas alrededor del mundo, brindan comida, albergue y ayuda a las comunidades afectadas.

Lowe's participa en el programa anual de donaciones tras los desastres de la Cruz Roja Americana. Nos hemos comprometido a donar para los desastres de manera adelantada para que los equipos de la Cruz Roja puedan responder inmediatamente en caso de un evento imprevisto. Desde que empezamos a trabajar con la Cruz Roja Americana en 1999, hemos donado más de \$25 millones, incluyendo \$250,000 en abril pasado para asistir a víctimas de tornados en Estados Unidos.



Fomento de la preparación ante la temporada de huracanes

En mayo de 2014, Lowe's fue anfitrión de eventos de preparación con la Cruz Roja Americana en cinco comunidades: Houston, Miami, Mobile, New Orleans y la costa de Nueva Jersey. En estas áreas, los empleados de Lowe's distribuyeron kits para tormentas con linternas, baterías, lonas, guantes de trabajo y otros suministros para emergencias a los residentes de la tercera edad y de bajos recursos antes de la temporada de huracanes. Cada kit incluye 10 pasos para la preparación que ayudan a los residentes a mantener sus familias y hogares seguros durante un desastre. Como parte del evento, Lowe's también fue anfitrión de un recorrido visual por satélite en Mobile con la CRA para compartir consejos sobre la preparación para los huracanes.

"La mayoría de las veces pedimos donaciones, pero esta vez Lowe's acudió a nosotros y brindó suministros para las personas mayores. El hecho de que nos hayan tenido presente y que hayan venido, dice mucho sobre ellos". — Gwendolyn Mazyck, gerente de la comunidad Mildred and Claude Pepper Towers, Miami

» [Vea el video](#)

FIRST RESPONSE TEAM OF AMERICA

Desde 2007, el First Response Team of America ha trabajado en conjunto con organizaciones comunitarias para brindar asistencia inmediata tras los desastres. Con vehículos y equipos especializados, el First Response Team of America puede brindar ayuda crucial en áreas que serían inaccesibles por otros grupos de ayuda.

Lowe's ha sido un socio nacional del First Response Team of America desde 2012. Durante este tiempo, hemos donado más de \$1.5 millones en fondos y miles de horas voluntarias para ayudar a los esfuerzos de asistencia del equipo. Nuestro apoyo en 2014 incluyó \$750,000 en fondos, más que los \$500,000 en 2013 y \$250,000 en 2012. Estas contribuciones ayudaron a los esfuerzos del First Response Team of America para asistir a cientos de individuos afectados en Estados Unidos.

Más de 100 Héroes de Lowe's se unieron también a los esfuerzos de recuperación y trabajaron en la limpieza de escombros de las calles, recuperación de artículos de los habitantes y distribución de bienes y suministros a los miembros afectados de la comunidad.



Asistencia a las víctimas de tornados en el sureste

En abril de 2014, un tornado con vientos de más de 240 km/h azotó a Tupelo, Misisipi. La casa de Angela Howard y su familia estaba en el centro de la trayectoria del tornado. Ellos se refugiaron en el sótano de un amigo de la vecindad y sobrevivieron a la tormenta, pero su casa fue destruida.

El First Response Team y 30 Héroes de Lowe's ayudaron a Angela, a su familia y la comunidad a levantarse. Limpiaron escombros y buscaron artículos de recuerdo y otros objetos valiosos para ella y sus dos hijas.

"Como madre soltera, no sé qué hubiera hecho sin ustedes" dijo Howard. "No hay palabras para expresar mi agradecimiento".

Durante el mismo período, los tornados afectaron a otras familias en el sureste de Estados Unidos. Los Héroes de Lowe's viajaron desde Philadelphia, Columbus, Ohio y Starkville, Misisipi, para asistir a las familias en Louisville, Misisipi.

A fines de 2014, cerca de la temporada de fiestas, otro brote de tornados azotó a Misisipi, matando a cinco e hiriendo a varios más. Cuatro Héroes de Lowe's se incorporaron a las labores y asistieron al First Response Team en la limpieza de los vecindarios dañados.

Lowe's también donó \$500,000 en 2014 para ayudar a las comunidades afectadas por los tornados.

» [Vea el video](#)



LOWE'S

MEJORAS A NUESTRAS

TIENDAS Y OPERACIONES

Con más de 1840 tiendas, administramos nuestras operaciones para reducir el impacto ambiental y reducir los costos. Y al continuar nuestro crecimiento, el reto es minimizar los incrementos en el uso de recursos valiosos como la energía y el agua. Nuestro Informe de responsabilidad social en 2013 anunció públicamente nuestras primeras metas de sostenibilidad que abarcan la energía, las emisiones de carbono y los desechos.

EFICIENCIA ENERGÉTICA Y REDUCCIÓN DEL IMPACTO ECOLÓGICO

El monitoreo y la administración de la eficiencia energética en nuestras tiendas y nuestras operaciones son beneficiosos, reducen los costos y reducen las emisiones de dióxido de carbono. Con más de 250 millones de pies cuadrados (23 millones de metros cuadrados) de espacio para ventas minoristas y 16 centros de distribución regional (CDR), el potencial de ahorros y beneficios ambientales al mejorar nuestras prácticas es considerable. Además, tratamos de facilitar que nuestros clientes ahorren energía, agua, e igualmente, dinero en los servicios públicos, mediante productos con calificación Energy Star® y WaterSense®. Nuestros empleados están capacitados para ayudar a los clientes a seleccionar productos eficientes. [Vea la sección Mejoras a nuestros productos.](#)



Para el año 2020, Lowe's aspira a lograr los siguientes objetivos en el consumo energético y las emisiones de carbono, en comparación con el año base de 2010:

Mejorar la eficiencia energética de las tiendas de EE.UU. en un 13% por pie cuadrado (kWh/pie²)

Reducir las emisiones de carbono de la empresa en un 20% por pie cuadrado (toneladas de CO₂/pie²)

Progreso en 2014

Reemplazamos aproximadamente 1,6 millones de bombillas fluorescentes con bombillas de vataje más bajo, un ahorro suficiente para brindar iluminación a 14 tiendas por un año.

En 2014, Lowe's publicó las metas a largo plazo para reducir el consumo de energía y las emisiones de carbono para el año 2020, e implementó planes adicionales para lograr esas reducciones. Reportamos anualmente nuestros datos de consumo energético y emisiones al CDP. Y este informe será actualizado en cuanto la información esté disponible.

MONITOREO DE NUESTRO IMPACTO

Para evaluar las medidas de eficiencia energética, anualmente nuestras tiendas identifican áreas que requieren más apoyo y monitoreo. Las cinco tiendas de más baja eficiencia en cada región se evalúan y se monitorean mensualmente durante todo el año para ayudar a mejorar su desempeño.



EFICIENCIA EN NUESTRAS TIENDAS Y CENTROS DE DISTRIBUCIÓN

Diseñamos y construimos todas las instalaciones de Lowe's de manera que cumplan con los códigos y normas locales, estatales y federales, y mantenemos nuestro compromiso de reducir nuestro impacto ambiental por medio de iniciativas de eficiencia.

Un equipo de evaluación de la iluminación está analizando los niveles de iluminación para comparar varias medidas, tecnologías y configuraciones de dispositivos de iluminación. También estamos evaluando las medidas de control del sistema de calefacción, ventilación y aire acondicionado (HVAC) y las tecnologías que nos ayudarán a lograr nuestra meta de reducción de consumo energético a largo plazo mientras maximizamos la inversión en los sistemas existentes.

CONSERVACIÓN DE AGUA

Dadas las sequías en gran parte de Estados Unidos, la disponibilidad de agua se ha convertido en una preocupación a medida que aumenta la demanda. Lowe's usa el agua de manera responsable y brinda programas de conservación en las comunidades afectadas por la escasez de agua.

Como líder en el comercio minorista de productos para jardín y césped, Lowe's comprende que el agua es esencial para ofrecer plantas saludables a nuestros clientes. Dada nuestra presencia en California, que está experimentando una sequía histórica, modificamos nuestras operaciones y nuestra selección de productos. Limitamos el uso de agua en nuestros centros de jardinería cambiando los horarios de riego a más temprano en la mañana o más tarde al final del día para reducir la evaporación,

Nuevo sistema de administración de energía para acercarnos a nuestras metas

Estamos probando un nuevo sistema de administración de energía (EMS) en 30 tiendas de Lowe's. Dicho sistema identifica, en tiempo real, los problemas operativos que conllevan al consumo excesivo de energía. El EMS promete mejorar el control de nuestro sistema de energía y acceso a información en tiempo real por medio de nuevos medidores compatibles con varias medidas y tecnologías para el ahorro de energía.

El programa piloto se evaluará durante un período de 120 días. Si se aprueba, planeamos completar su lanzamiento en toda la empresa en tres años. El éxito de este sistema es integral para lograr nuestra meta de reducir el consumo energético y resalta nuestro compromiso con una administración exhaustiva de nuestros recursos energéticos y con la comodidad de nuestros empleados y clientes.

mostramos las fuentes para exteriores sin agua (hay letreros explicando los motivos) e inspeccionamos los grifos y mangueras para identificar y reparar cualquier fuga. Motivamos a nuestros clientes a adoptar una jardinería con consumo de agua eficiente, colocamos productos para el ahorro de agua en posiciones prominentes en las tiendas y ofrecemos una amplia selección de plantas resistentes a la sequía.

RECICLAJE Y DESECHOS

Los cambios de conciencia y comportamiento son una parte integral de nuestros esfuerzos para maximizar el reciclaje y minimizar los desechos. Esto se aplica a todos nuestros empleados para los desechos generados en la tienda y se extiende a brindarle a los clientes consejos sobre cómo desechar los productos y empaques selectos de manera responsable.

Para el año 2020, Lowe's aspira a lograr los siguientes objetivos en cuanto a las medidas de desecho, en comparación con el año base de 2010:	Progreso en 2014
Reducir las toneladas de desechos por ventas netas en un 40%	El incremento de las auditorías de desechos fue la prioridad para comprender mejor las vías de desecho. Estas auditorías ayudan a identificar las oportunidades de reciclaje para los materiales de peso liviano que van actualmente al vertedero. La expansión de nuestro programa de reciclaje nos acercará a nuestra meta para el año 2020.
Incrementar las toneladas de desechos por carga en un 40%	

CAMBIOS EN EL COMPORTAMIENTO

Aunque nuestro galardonado programa de reciclaje ha estado en efecto por más de una década, la educación continua de nuestros empleados sobre la administración responsable de desechos es esencial para lograr nuestras metas del año 2020.

También ayudamos a nuestros clientes a comprender cómo desechar los productos al final de su vida útil y ofrecemos recolección y reciclaje de electrodomésticos usados de manera gratuita cuando los clientes compran electrodomésticos de reemplazo. En 2010, establecimos centros de reciclaje ubicados convenientemente cerca del mostrador de servicio en cada una de las tiendas de Lowe's en los 48 estados continentales. En asociación con la organización no lucrativa Call2Recycle, los centros de reciclaje de Lowe's promueven el reciclaje de baterías recargables, teléfonos celulares, bombillas fluorescentes compactas (CFL) y materiales plásticos.

Solo en 2014, Lowe's recicló 304 toneladas de baterías recargables, 37 toneladas de bombillas CFL y 3503 toneladas de bolsas plásticas, plástico para envoltura, envoltura flexible y botellas plásticas.

Los clientes también pueden reciclar las bandejas y macetas plásticas para plantas en cualquier centro de jardinería de Lowe's en los estados continentales de Estados Unidos y en Canadá. Desde el lanzamiento del programa en 2011, se ha evitado el desecho en los vertederos de más de 12,5 millones de kilogramos de recipientes plásticos.

ADMINISTRACIÓN DE DESECHOS

Hemos establecido una estructura administrativa clara para garantizar el desecho responsable y maximizar el reciclaje. El desecho es administrado en nuestras tiendas por nuestros equipos de mantenimiento. El reciclaje en las tiendas y los centros de distribución es coordinado de manera centralizada por la oficina corporativa de Lowe's, lo que permite obtener un valor mayor por los materiales.

Lowe's hace un llamado a reciclar los teléfonos en desuso

A nivel mundial, hay un número aproximado de 6 mil millones de suscripciones a teléfonos celulares —casi el total de la población mundial. Y muchas personas no saben que los teléfonos celulares contienen materiales valiosos y que operan con baterías recargables que, si no se desechan adecuadamente, causan contaminación.

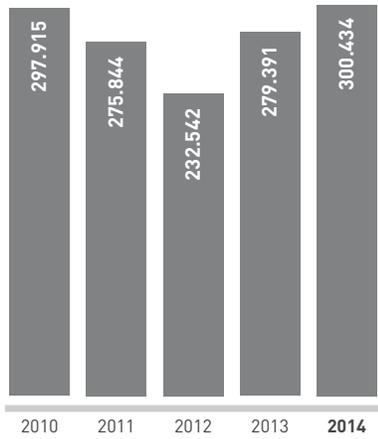
Desde 2003, hemos ofrecido a nuestros clientes una manera segura y conveniente de desechar sus teléfonos celulares viejos, en asociación con Call2Recycle, el primero y el más grande de los programas de administración de baterías en América del Norte. Hasta la fecha, Lowe's ha reciclado más de 1,5 millones de kilogramos de baterías recargables.

En 2014, hemos continuado el incremento de las recolecciones, y la participación de las tiendas de Lowe's en el programa Call2Recycle llegó a un 99,8%, la tasa de participación en el programa más alta entre los minoristas nacionales de Estados Unidos. Por otra parte, más de un 92% de las instalaciones de Lowe's recibieron la calificación de "Excelente" por su participación. Las instalaciones con calificación de "Excelente" envían las recolecciones a Call2Recycle cada tres meses como mínimo.

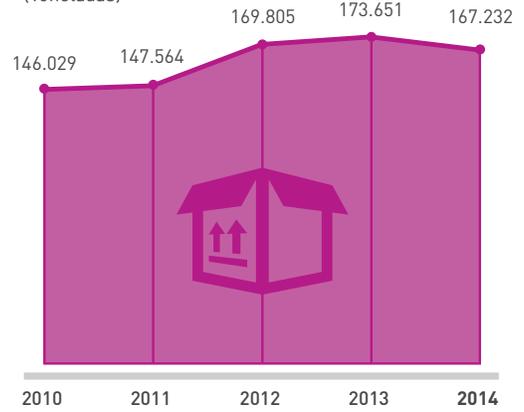
Nuestros equipos de gerencia reciben reembolsos a manera de incentivo para reciclar, y estos se basan en el volumen de artículos recolectados para el reciclaje.

En 2014, el desecho total a los vertederos aumentó en un 7,5% en comparación con 2013 como resultado del crecimiento de nuestra empresa.

Desechos al vertedero
(Toneladas)

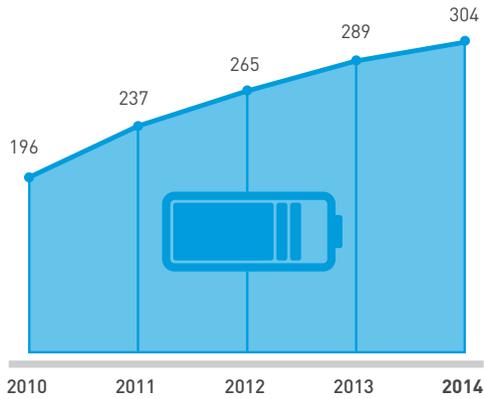


Cartón
(Toneladas)

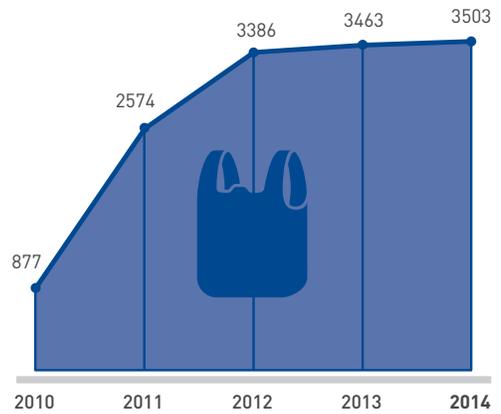


MATERIAL RECICLADO

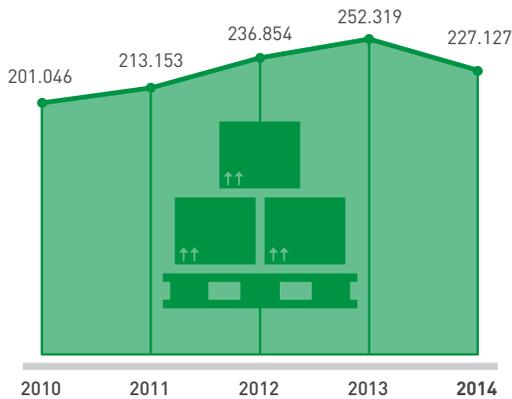
Baterías recargables
(Toneladas)



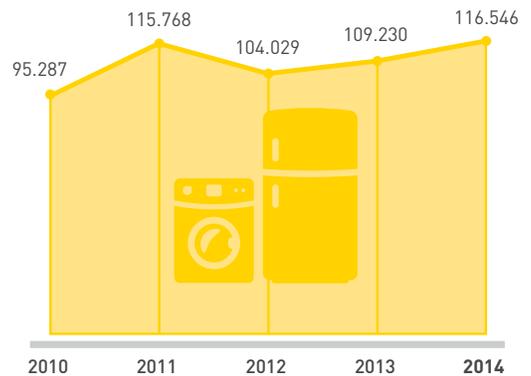
Bolsas plásticas, plásticos para envoltura, envoltura flexible y botellas plásticas
(Toneladas)



Paletas de madera
(Toneladas)



Electrodomésticos y chatarra
(Toneladas)



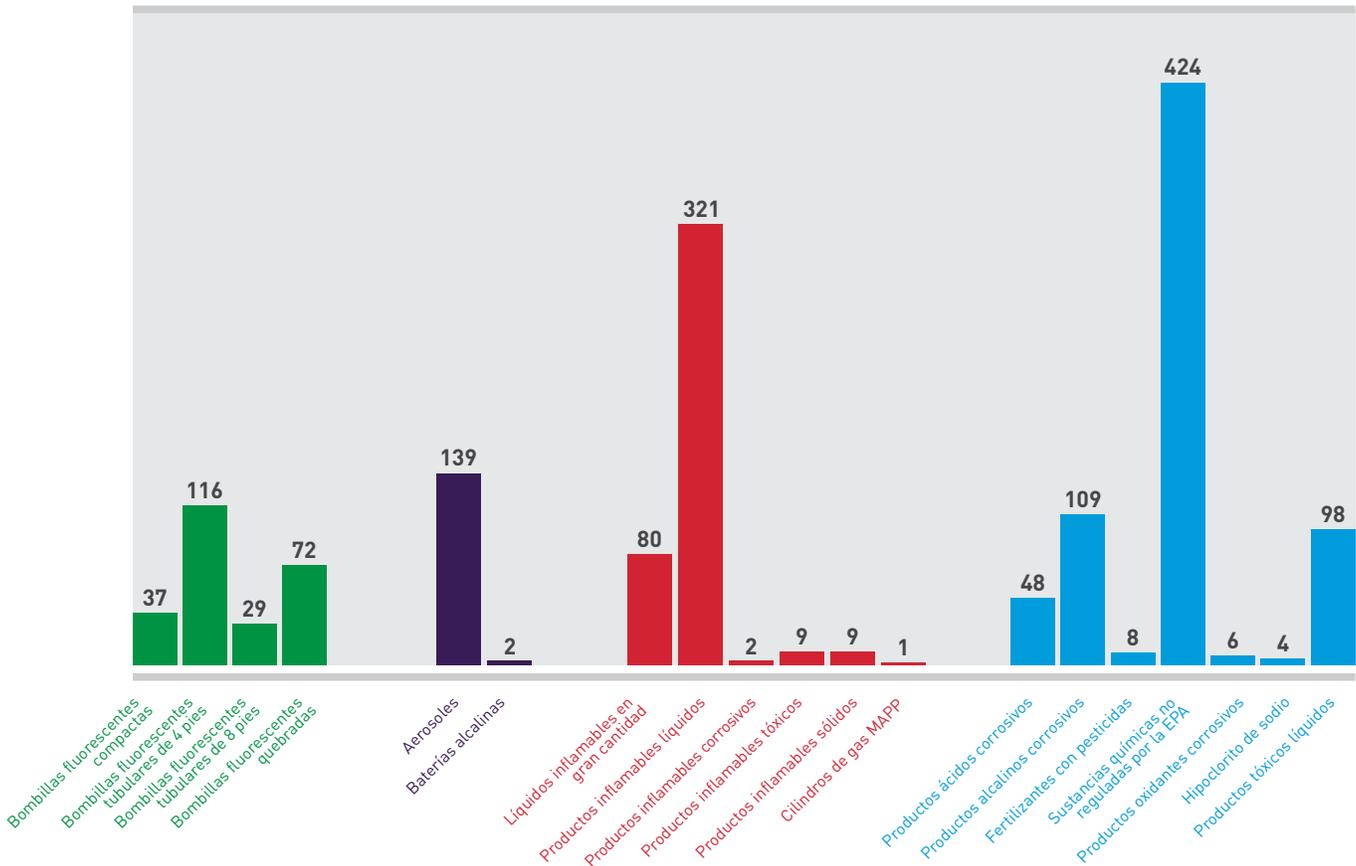
MATERIALES PELIGROSOS

Lowe's le ofrece a los consumidores una gran variedad de productos a base de sustancias químicas como pintura, suministros de limpieza, adhesivos, productos de plomería y fertilizantes. Nuestros programas de tratamiento de desechos peligrosos han estado en efecto por más de 20 años y continúan evolucionando y creciendo con la compañía. El tratamiento y el transporte responsables de estos productos comienza con un simple paso: la identificación. Nuestro sistema de clasificación identifica a cada material como peligroso o no peligroso. Los productos clasificados como artículos con materiales peligrosos de Lowe's deben contar con una hoja de datos de seguridad (SDS) que debe ser archivada, y se toman medidas para garantizar que su transportación se adhiera a lo estipulado por el Departamento de Transporte de EE.UU., la Agencia de Protección Ambiental (EPA) y las regulaciones estatales de desecho. Los materiales peligrosos que se derramen, dañen o no cumplan con las estipulaciones de Lowe's para minimizar el desecho son procesados por medio del programa de desecho de productos peligrosos de Lowe's y un servicio certificado para el desecho de productos peligrosos.

Todos los empleados de las tiendas y centros de distribución reciben una capacitación esencial sobre el tratamiento responsable y seguro de materiales peligrosos durante la orientación de seguridad obligatoria para los empleados nuevos. En dependencia de sus funciones, los empleados reciben una capacitación adicional sobre materiales peligrosos a través de cursos por Internet, entrenamientos en los pasillos, hojas de actividades y otros aspectos del currículo sobre seguridad de Lowe's.

Los métodos de tratamiento que usamos para procesar los materiales peligrosos incluyen la mezcla de combustible, la incineración, la neutralización, el reciclaje, la estabilización y la recuperación de energía. En 2014, el programa de desecho de materiales peligrosos de Lowe's recolectó y desechó adecuadamente los siguientes productos de desecho generados como parte de nuestras operaciones regulares, devoluciones de los clientes y recolecciones de productos usados.

Materiales peligrosos por volumen*
(Toneladas)



*Datos del volumen de desechos peligrosos para 2014 brindados por el proveedor del servicio de desecho de materiales peligrosos de Lowe's

LOGÍSTICA

Cada día nuestros transportistas trasladan cientos de miles de productos de los suministradores a los centros de distribución y luego a las tiendas. En cooperación con los proveedores de transporte, tenemos el compromiso de reducir el impacto ambiental por medio de un plan de logística avanzado y el uso de vehículos con eficiencia de combustible. También hemos invertido en flotillas de vehículos que funcionan con gas natural en centros de distribución regional selectos para reducir los costos de combustible y las emisiones de gases de efecto invernadero.

Aumentamos la eficiencia por medio de la carga doble (carga de los camiones en los viajes de ida y de vuelta) y al optimizar las cargas de los remolques para ahorrar combustible, reducir las emisiones y maximizar el volumen de productos que pueden ser cargados por los camiones. En combinación con nuestra inversión en flotillas que funcionan con gas natural, continuamos la reducción del kilometraje total y del uso de combustible diésel, lo que reduce las emisiones de carbono.

SOCIOS PARA EL CAMBIO

Desde 2005, nos hemos asociado con SmartWay®, el programa de la EPA que reduce las emisiones relacionadas con el transporte al crear incentivos para mejorar la eficiencia energética de la cadena de distribución. El programa ha ayudado a reducir los viajes por carreteras de los transportistas en más de 1600 millones de kilómetros, lo que ha conllevado a un ahorro de combustible de más de 783 millones de litros y más de 2,2 millones de toneladas métricas de dióxido de carbono — el equivalente a retirar más de 440.000 autos de las carreteras de Estados Unidos.

Los transportistas de Lowe's deben tener la certificación SmartWay y confirmamos su estado durante el proceso de verificación de posibles transportistas. También realizamos auditorías a nuestros asociados actuales para garantizar que mantengan su certificación. En septiembre de 2014, Lowe's recibió el Premio a la Excelencia de SmartWay por un desempeño ambiental superior en las operaciones de la cadena de distribución. Lowe's es el único socio de flete para el comercio minorista que ha recibido seis premios SmartWay.

Como uno de los primeros defensores de la Coalición para el Transporte Responsable (CRT), también trabajamos para reducir la contaminación de los camiones de transporte de distancias cortas por medio de programas de incentivos para camiones de pocas emisiones. La CRT es una organización por membresía que facilita las reducciones prácticas y responsables en la contaminación causada por camiones sin interrumpir el flujo del comercio.

En 2014 continuamos cooperando con la EPA y la CRT para participar en programas de incentivos para camiones de pocas emisiones, que se lanzaron primero en puertos del sur de California y a lo largo del sureste. Como parte del programa, hemos trabajado para garantizar que para el año 2015, un 100% de los contenedores de importaciones de Lowe's sean transportados por camiones de distancias cortas que sean modelos fabricados en el año 2004 o más modernos.

Hemos avanzado bastante hacia nuestra meta. En 2014, el 97% de los contenedores de importaciones fueron entregados por camiones del año 2004 o más modernos.

COMPROMISO CON LAS PRÁCTICAS Y TECNOLOGÍAS EFICIENTES

Los camiones que funcionan con gas natural generan menos emisiones y son más económicos que los que funcionan con combustible diésel común. Lowe's se unió a la Coalición de Gas Natural de Florida en 2012 para explorar vehículos de combustible alternativo y en 2013 introdujo la primera flotilla que funciona con gas natural en nuestro centro de distribución regional en Mount Vernon, Texas. Del 2013 al 2014, cinco de nuestros centros de distribución regional establecieron flotillas a gas natural parciales o totales que consumen gas natural o gas natural licuado. En enero de 2015, superamos nuestra meta de usar flotillas a gas natural al menos en el 20% de las tiendas atendidas por un centro de distribución nacional al introducir una flotilla nueva en Pensilvania.



Al maximizar el volumen de productos que cargan nuestros camiones podemos ahorrar combustible y reducir las emisiones. Intentamos que nuestros transportistas usen el sistema de carga doble y cargas inferiores a la carga de consolidación dentro del área de servicio de cada flotilla de un centro de distribución regional. Como resultado, un 20% de las cargas de entrada a nuestros centros de distribución regional son procesadas como cargas de salida asociadas a las entregas a tiendas.



MEJORAS A NUESTROS **PRODUCTOS**

Lowe's ofrece miles de productos que ayudan a los clientes a vivir de manera más sostenible. Desde electrodomésticos de eficiencia energética y bombillas de LED hasta aislantes y dispositivos que ahorran agua, ayudamos a nuestros clientes a encontrar las soluciones responsables que buscan. Y para ello, capacitamos a nuestros empleados para brindar mejores opciones ecológicas que frecuentemente brindan también ahorros en los costos de los servicios públicos.

PRODUCTOS QUE AYUDAN A NUESTROS CLIENTES A LLEVAR UNA VIDA SOSTENIBLE

Ofrecemos a nuestros clientes los electrodomésticos de eficiencia energética y de agua más modernos, continuamos ampliando nuestro surtido de productos Energy Star® y WaterSense®, y elevando la cantidad de soluciones de energía renovable. Y al mirar hacia el futuro, buscaremos formas nuevas y mejores de servir a nuestros clientes y continuaremos abogando responsablemente por el medio ambiente.

Algunos ejemplos de nuestros productos de eficiencia energética:

ILUMINACIÓN

Lowe's ofrece una amplia variedad de bombillas de LED para casi todas las necesidades del hogar con precios a partir de menos de \$10. Una bombilla LED promedio durará más de 22 años (se basa en el uso de tres horas diarias), y durante su vida útil consumirá unos \$30, mientras que una bombilla incandescente consumirá \$165 durante el mismo período.

Nuestro surtido de LED incluye:

- La nueva marca Osram Sylvania Ultra introducida en julio del 2014. Estas bombillas equivalentes a 40, 60, 75 y 100 vatios mejoran el atractivo visual de las bombillas de LED ya que tienen la misma forma que las bombillas convencionales y ofrecen opciones de luz blanca suave y luz natural.
- Las bombillas Sylvania Ultra iQ™ son las primeras bombillas de LED diseñadas para funcionar con el sistema de administración del hogar Lowe's Iris®. Estas avanzadas bombillas de eficiencia energética son reflectores que funcionan con Iris para eliminar la necesidad de atenuadores de pared convencionales y permiten que los consumidores controlen la iluminación desde un teléfono inteligente.



Algunos ejemplos incluyen:

- El kit de comodidad y control Iris cuenta con un termostato inteligente que le permite a los consumidores administrar remotamente el consumo de energía mediante la aplicación Iris Hub y ver el consumo energético actual y anterior de un aparato específico.
- El sistema de control del calentador de agua eléctrico EnergySmart se conecta al sistema Iris para permitir que los clientes controlen la temperatura de su calentador de agua desde cualquier lugar. Los usuarios pueden crear horarios personalizados para ahorrar energía al calentar el agua solo cuando la necesiten.



VENTANAS

- Las ventanas de eficiencia energética Pella de la serie 250 ofrecen un desempeño excepcional en cuanto al ahorro de energía. Como cuentan con aislante de espuma para una mejor eficiencia energética y opciones de vidrio aislante triple InsulShield® de baja emisión, las ventanas Pella de la serie 250 son, como mínimo, un 54% más eficientes que las ventanas de vidrio simple.



SISTEMAS DE CONTROL INTELIGENTES PARA EL HOGAR

En 2014, hicimos una encuesta de consumidores acerca de sus opiniones sobre las casas inteligentes y aprendimos que más del 70% de los usuarios de teléfonos inteligentes en Estados Unidos desean poder controlar los electrodomésticos desde su aparato móvil, y que en general los estadounidenses muestran una reacción positiva hacia los productos que aumentan la seguridad, la eficiencia energética y la facilidad de administración de sus hogares. Ya Lowe's está poniendo las casas inteligentes al alcance del consumidor promedio con productos simples, económicos y personalizables. Desde su lanzamiento al mercado en julio de 2012, Iris es una solución inteligente de Lowe's creada para monitorear y controlar muchos electrodomésticos en cualquier momento y desde cualquier lugar con una computadora, teléfono inteligente o tableta. Y ofrecemos la mayor variedad de productos con conectividad en el mercado, incluyendo 50 aparatos compatibles con Iris.



PRODUCTOS PARA AHORRAR AGUA

Algunos ejemplos de productos de eficiencia de agua incluyen:

- El sistema para el hogar inteligente Iris ahora incluye una válvula económica para cerrar el agua que se puede controlar por Internet para evitar inundaciones y reparaciones costosas en el hogar. Esta válvula inteligente, la primera en su clase, se puede conectar a detectores de fugas de agua y a sensores de temperatura para cerrar automáticamente el suministro de agua si se detecta una fuga o si la temperatura es demasiado baja, lo que puede causar la congelación de las tuberías cuando no hay nadie en casa.
- El temporizador de riego para grifo de manguera Orbit se instala fácilmente en cualquier grifo para manguera y permite que los consumidores puedan abrir o cerrar remotamente la manguera o crear un horario de riego. Esto ayuda a que los consumidores ahorren agua al cancelar el ciclo de riego durante los días de lluvia.

- El cabezal de ducha Oxygenics Vortex produce un chorro que se siente más potente que el de los cabezales estándares usando la misma presión de agua pero consumiendo menos agua, lo que le ahorra dinero al cliente. Oxygenics Vortex fue elegido como “Mejor compra” por la revista Consumers Digest en la categoría de grifos y duchas en la edición de marzo/abril de 2014. Lowe’s también nombró a Oxygenics como “Socio innovador del año” en 2014 por sus cabezales para ducha con calificación WaterSense.



AHORROS CON PRODUCTOS ENERGY STAR Y WATERSENSE

Por medio de nuestra asociación con los programas Energy Star y WaterSense de la Agencia de Protección Ambiental de EE.UU., damos seguimiento a los ahorros de energía y agua acumulados a partir de nuestras ventas de productos que cumplen con estos estándares. Trabajamos a nivel local con socios de servicios públicos para brindar y promover incentivos a través de nuestro centro de reembolsos para productos Energy Star y WaterSense disponibles en la tienda y por Internet. El centro de reembolsos de Lowe’s facilita el acceso de clientes y empleados a los reembolsos e incentivos ya que los reembolsos se pueden buscar por producto o por código postal.

Lowe’s vendió suficientes productos Energy Star en 2014 para:

- Ahorrarle a los clientes aproximadamente \$2.4 miles de millones en gastos de servicios públicos durante la vida de los productos
- Eliminar gases de efecto invernadero por un equivalente a la emisión de casi 2,9 millones de carros

Lowe’s vendió suficientes productos WaterSense en 2014 para:

- Ahorrarle a los clientes aproximadamente \$23 millones anuales en gastos de servicios de agua
- Reducir el consumo de agua en aproximadamente 9,4 miles de millones de litros, una cantidad equivalente al consumo anual de agua por casi 23.000 hogares de EE.UU.

PRODUCTOS ORGÁNICOS Y NATURALES PARA JARDINERÍA

Lowe’s le ofrece a los consumidores la oportunidad de practicar una jardinería orgánica con una amplia variedad de fertilizantes y tierras naturales. Nuestros productos naturales para jardinería incluyen:

- Nutriente Scotts para césped
- Acondicionador orgánico Kellogg para suelo
- Nutriente orgánico en gránulos Jobe’s para vegetales



CAPACITACIÓN DE EMPLEADOS

A medida que cambian los hábitos de compra de los consumidores en cuanto a los productos y servicios para mejoras en el hogar, Lowe's continúa la evolución de nuestra cultura de ventas, al brindar mejores recursos de apoyo y desarrollar las nuevas habilidades de ventas de nuestros empleados. Estamos mejorando las habilidades de ventas de nuestros empleados, lo que incluye la experiencia para permitirles aconsejar a nuestros clientes sobre productos más ecológicos y ahorros potenciales en los gastos de servicios.



Entre los más de 3200 cursos de capacitación por Internet, contamos con módulos de capacitación y hojas de actividades en la tienda que incluyen las siguientes áreas de sostenibilidad:

- Ayuda a los clientes a seleccionar productos de eficiencia energética
- Calculadora del costo real de la iluminación (para ayudar a los clientes a valorar los ahorros de las bombillas de eficiencia energética)
- Introducción a Iris (nuestra solución inteligente para el hogar)
- Lavandería de alta eficiencia
- Energía renovable
- Aislamiento
- Recomendación de las ventanas adecuadas para los clientes
- Fertilizantes y sustancias químicas para césped

VALORACIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS ACCIONISTAS

Las tiendas de Lowe's venden aproximadamente 36.000 productos, adquiridos y fabricados de un vasto número de materias primas. Por medio de investigaciones y compromisos con diversos accionistas externos y grupos de apoyo, trabajamos para estar mejor informados acerca de los problemas potenciales relacionados con los productos que vendemos y la forma en que operamos.

Alentamos a los proveedores a considerar fuentes de materias primas sostenibles y ambientalmente responsables, a diseñar productos más ecológicos y a compartir la información con los consumidores. A continuación se resumen algunas de las preocupaciones para las que hemos consultado con grupos externos más recientemente.

CONTROL DE ROEDORES

La organización Personas por el Trato Ético de los Animales (PETA) ha colaborado con nosotros acerca del uso de productos menos nocivos para lidiar con los problemas de roedores en las casas de los clientes. A lo largo de los años, y con un diálogo abierto, hemos cambiado la colocación de los productos, ampliado la selección de productos alternativos y probado con letreros para ayudar a los clientes a tomar decisiones mejor informadas al elegir productos para el control de roedores.

PESTICIDAS NEONICOTINOIDES

Durante años, Lowe's ha monitoreado las investigaciones enfocadas en la salud de las abejas y otros polinizadores. Los estudios indican que múltiples factores, como los ácaros, la malnutrición, la pérdida de hábitat y las condiciones genéticas, pueden dañar la salud de los polinizadores. Algunos estudios plantean que los pesticidas neonicotinoides pudieran ser otro de los factores.

Lowe's tiene un compromiso de revisar regularmente los productos y la información que ofrecemos a los clientes y estamos implementando las siguientes acciones para preservar la salud de los polinizadores:

- Aumentar la selección de productos orgánicos y no neonicotinoides
- Descontinuar la venta de productos que contengan pesticidas neonicotinoides en un período de 48 meses a medida que se amplíe la disponibilidad comercial de las alternativas
- Trabajar con los agricultores para eliminar el uso de pesticidas neonicotinoides en las plantas que atraen a las abejas y que se venden en Lowe's
- Alentar a los agricultores a usar programas de control biológico

- Educar a los empleados y clientes a través de recursos en la tienda como folletos, hojas de datos y etiquetas de productos
- Brindar una información más extensa al respecto en Lowes.com para educar a los consumidores
- Financiar jardines para polinizadores mediante nuestra asociación con Keep America Beautiful

ADQUISICIÓN RESPONSABLE DE LA MADERA

Los bosques naturales y con vegetación antigua son importantes para preservar la vida en la Tierra, y Lowe's tiene un compromiso con su conservación. Desde el año 2000, nos hemos asociado con nuestros proveedores para apoyar la protección y conservación de los bosques. Con nuestra [wood policy](#) (política para madera) como guía, hemos intentado asegurar que todos los productos de madera vendidos en nuestras tiendas se cultiven de manera responsable en bosques bien administrados y que "no estén en peligro".



La gran mayoría de la madera que compramos proviene de bosques de América del Norte que figuran entre los bosques con la administración más responsable en el mundo. Y un aspecto importante de nuestra política consiste en determinar cuáles son los bosques que están "en peligro" y requieren protección. Nuestra meta es evitar que nuestros productos maderables sean provenientes de bosques en peligro.

No existe una única definición para un bosque “en peligro”, por lo que también se usan indistintamente términos como “amenazado” y “de alto valor de conservación”. Para nosotros, los bosques en peligro tienen las siguientes características:

- Tipos de bosques que no se pueden regenerar con o sin intervención humana
- Bosques en regiones sometidas a un gran volumen de tala ilegal (talas que violan las leyes o regulaciones locales, o donde no se han establecido los derechos tradicionales sobre la tierra)
- Bosques en países que experimentan inestabilidad política o social y donde los recursos forestales se emplean para financiar conflictos armados
- Bosques cuya tala conlleva a la extinción de especies endémicas

Desde el 2003, Lowe’s ha exigido que los proveedores brinden informes sobre las fuentes de la madera, incluyendo el lugar donde se cosechó y la especie, si cuenta con la certificación de bosque sostenible y el volumen comprado.

Contamos con una base de datos sobre la adquisición responsable de la madera y cada dos años publicamos un informe sobre adquisición de madera. Nuestro informe más reciente se incorporó al [Informe de responsabilidad social en 2013](#). Nuestro informe de 2014 se publicará en nuestra página web durante el año 2015.



Bosques boreales canadienses

Los bosques boreales canadienses se extienden casi de costa a costa y ofrecen una abundancia de recursos naturales para la recreación, hábitats y productos de madera renovable. El equilibrio de estas prioridades a menudo en conflicto puede ser un reto, pero Lowe’s ha desempeñado un papel activo desde el principio mediante el Boreal Business Forum (Foro Empresarial Boreal, entidad relacionada con la Iniciativa Boreal Canadiense) para fomentar un enfoque de jardinería en la administración de los bosques, lo que incluye una amplia gama de entidades como First Nations, los gobiernos provinciales, los grupos ambientalistas y compañías de productos forestales.

Esta iniciativa intenta influir en la política y las prácticas a nivel nacional, y nos sentimos optimistas acerca del progreso actual y futuro.



MEJORAS AL

LUGAR DE TRABAJO

Nosotros partimos de una simple premisa: los empleados comprometidos crean un ambiente de trabajo más positivo y más productivo, lo que incide en la satisfacción de los clientes. Nuestros más de 265.000 empleados (64% de tiempo completo y 36% de medio tiempo) trabajan en Estados Unidos, Canadá, México, China, India y Vietnam, y nosotros tratamos de asegurar que todos ellos se sientan realizados por su trabajo. Los clientes eligen a Lowe's porque sus empleados ofrecen algo más que una simple transacción, ellos muestran nuestro entusiasmo por ayudar a que las personas amen el sitio donde viven.

RELACIONES ENTRE LOS EMPLEADOS

Lowe's escucha a sus empleados. Sus opiniones nos brindan información esencial para el liderazgo e ideas para mejorar la compañía. La encuesta anual de opinión de los empleados, llevada a cabo cada otoño, pide a todos los empleados permanentes de tiempo completo y medio tiempo que compartan sus puntos de vista sobre diversos temas, desde la cultura de la compañía hasta el equilibrio entre la vida familiar y laboral. Nuestro equipo de liderazgo evalúa los resultados de la encuesta e inicia programas para abordar los temas y oportunidades mencionados.

Casi el 80% de los empleados de Lowe's participó en la encuesta de opinión para empleados en el 2014. Con gran orgullo podemos informar que por primera vez en ocho años de historia de la encuesta, las tres unidades empresariales de EE.UU. (tiendas, centros de distribución y centros de servicio al cliente) alcanzaron o sobrepasaron nuestra meta de participación del 65%, lo que indica el alto nivel de motivación de nuestra fuerza laboral.

Los mensajes positivos en la "lista de palabras" que se muestra abajo muestran las respuestas a la pregunta, "¿Qué palabra describe a Lowe's en su opinión?" y el cambio más considerable en las respuestas de los empleados a esta pregunta fue la prevalencia de la palabra "familia".



TRANSFORMACIÓN DE LAS SUGERENCIAS EN ACCIONES

Lowe's creó la página de informe sobre la encuesta de opiniones de empleados en 2007 para brindar guías consistentes y específicas a los líderes en las áreas que requieren cambios y cada año continuamos mejorando esta página.

En años recientes, la encuesta de opiniones ha revelado tres áreas de enfoque para los líderes y empleados a fin de mejorar el compromiso de los empleados. Estas incluyen la conexión con los empleados mediante una mejor comunicación y visibilidad, las aclaraciones sobre cómo contribuye cada empleado a nuestro éxito compartido y la celebración de un buen trabajo por medio de una cultura de reconocimiento. Al mantener el enfoque en estos temas, nuestro equipo de liderazgo desempeñó un papel importante en el aumento de la dedicación de nuestros empleados. Estos esfuerzos fueron reconocidos por la página web independiente CareerBliss, cuyo enfoque radica en las carreras profesionales, al nombrar a Lowe's como uno de los 10 minoristas con los trabajadores más felices en el 2014.

El futuro éxito de Lowe's mejorará al atraer y mantener un talento diverso y promover una cultura inclusiva. Nuestros empleados son parte de la misma comunidad que los clientes de Lowe's, y mientras mejor reflejemos esas comunidades en nuestra fuerza laboral, mejor comprenderemos sus necesidades y expectativas. Nuestra cultura inclusiva se extiende también a la cadena de distribución mediante el programa de diversidad de suministradores (vea la sección [Mejoramiento de los estándares de los suministradores](#)).

Una organización inclusiva valora las contribuciones y perspectivas de cada empleado y brinda una cultura en la que todos pueden alcanzar su pleno potencial. En 2014, los lectores de la página web Diversity/Careers in Engineering & Information Technology (Diversidad/carreras en ingeniería e informática) nombró a Lowe's como uno de solo tres minoristas incluidos entre las compañías con mejor diversidad del año. El National Inclusion Project (Proyecto Nacional de Inclusión) también reconoció a Lowe's como un "campeón galardonado" en 2014 por nuestro trabajo en el apoyo de una fuerza laboral diversa para individuos con discapacidades y Veteran Recruiting eligió a Lowe's en 2014 como una de las 10 compañías que más veteranos contratan, basado en el voto de veteranos y cónyuges de militares que asistieron a las ferias de trabajo virtuales de Veteran Recruiting.

APOYO A LAS MUJERES EN TEMAS DE LIDERAZGO

La serie anual de Lowe's sobre el liderazgo entre las mujeres es un ejemplo de nuestro compromiso para ayudar a las mujeres de Lowe's a entender y mejorar las habilidades esenciales para el desarrollo personal y el crecimiento en pro del liderazgo. En 2014, la serie incluyó una cumbre anual que reunió a casi 120 mujeres de las oficinas corporativas y tiendas para establecer relaciones y participar en eventos interactivos. Esta serie brinda muchas oportunidades para que las mujeres puedan compartir perspectivas, aconsejarse unas a otras y colaborar.

En 2014, Lowe's lanzó un nuevo programa para desarrollar la red de mujeres líderes. Nuestro Programa de Colaboración del Vicepresidente Ejecutivo de Operaciones de Tiendas empareja a los vicepresidentes con mujeres gerentes de tiendas para cooperar en las vías de desarrollo y ampliación de nuestro equipo de liderazgo. Este programa estará activo también en 2015 con un nuevo grupo de gerentes de tiendas, y lanzaremos un nuevo programa de asesoramiento en las tiendas que estrechará las relaciones de las mujeres y los gerentes de tiendas de minorías étnicas con los directores de mercados, quienes cuentan con la experiencia para apoyar el desarrollo del liderazgo.

FOMENTO DE LA DIVERSIDAD DE TALENTO

Lowe's tiene el compromiso de atraer y retener a empleados con antecedentes culturales y profesionales diversos, y aspiramos a crear un banco de talento que refleje las diversas comunidades donde operamos. Las conferencias de empleo son una parte importante de nuestra estrategia de contratación y brindan a los equipos de gerencia la oportunidad de interactuar y reclutar directamente a una fuerza de trabajo diversa.



BÚSQUEDA DE TALENTO EN LA CONFERENCIA DE LA NATIONAL BLACK MBA ASSOCIATION

En septiembre de 2014, 40 empleados de Lowe's asistieron a la conferencia de la National Black MBA Association (Asociación Nacional de Graduados de Administración de Empresas Afroamericanos o NBMBAA) en Atlanta, Georgia con una meta: buscar y contratar el mejor talento. Y lo lograron, contrataron a 18 empleados nuevos de inmediato. Lowe's ha sido un socio estratégico de la NBMBAA desde 2008 para apoyar su compromiso y desarrollar asociaciones que ayuden a crear una riqueza intelectual y económica en la comunidad afroamericana.

FORO SOBRE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA GERENTES SÉNIOR

Lowe's Companies, Inc. es miembro del Information Technology Senior Management Forum (Foro sobre Tecnologías de la Información para Gerentes Sénior o ITSMP), una organización que aspira a aumentar el nivel de representación de los afroamericanos en niveles sénior por medio de programas ejecutivos de desarrollo de liderazgo, iniciativas de redes de contactos, programas formales de asesoramiento y asociaciones estratégicas. En 2014, Lowe's se asoció con la Academia de Gerencia del ITSMP para ofrecer a los empleados acceso a un programa de un año que brinda capacitación diseñada específicamente para profesionales de gerencia media a través de actividades virtuales y en aulas.



CONFERENCIA DE CIENCIAS, TECNOLOGÍA, INGENIERÍA Y MATEMÁTICA PARA MUJERES AFROAMERICANAS

Las mujeres afroamericanas tienen un nivel de representación particularmente bajo en las carreras relacionadas con ciencias, tecnología, ingeniería y matemática. Para promover la concientización de la importancia de las mujeres en estos campos, Lowe's participó en la feria de trabajo de la Conferencia de Mujeres Afroamericanas de la revista Women of Color (Mujeres afroamericanas), en octubre de 2014. La conferencia honra los logros considerables de las mujeres en estas profesiones y cuenta con premiaciones, talleres y sesiones de capacitación que permiten que las asistentes creen redes de contacto, recluten o se enfoquen mejor en el desarrollo personal y profesional.

CONFERENCIA PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LOS MILITARES

La dedicación de Lowe's para reconocer, honrar y respetar a los que han servido en las fuerzas armadas de EE.UU. es parte integral de nuestra historia. Lowe's fue fundada inmediatamente después de la Segunda Guerra Mundial por Carl Buchan, un veterano, y más de 14.000 empleados de Lowe's son veteranos o miembros activos del servicio. Por eso nos honra contratar talento militar y participar regularmente en ferias de trabajo y eventos patrocinados por las fuerzas armadas, incluyendo la Conferencia para el Desarrollo Profesional de los Militares (SACC) en EE.UU. desde 2012. Este año, los gerentes de contratación de Lowe's asistieron a las conferencias en Georgia, Texas y California para contratar empleados allí mismo. También demostramos nuestro compromiso con los hombres y mujeres de la Guardia Nacional o la Reserva mediante la firma de la declaración de apoyo a la Employer Support of Guard and Reserve (Apoyo de los Empleadores a la Guardia y la Reserva). Esta declaración está diseñada para exhortar a los empleadores a estimular la participación de los empleados en la Guardia y Reserva.



APRENDIZAJE Y DESARROLLO

Brindamos capacitaciones y oportunidades de desarrollo para nuestros empleados para promover su dedicación y lograr buenos resultados comerciales mediante una cultura de mejoras continuas. Nuestros programas incluyen la capacitación para el desarrollo externo de los líderes, el desarrollo profesional, las oportunidades de consolidación de habilidades y el asesoramiento.

ADQUISICIÓN DE EXPERIENCIA

Las tiendas de Lowe's ofrecen alrededor de 36.000 productos y elegir el producto adecuado puede ser abrumador; pero el recibir consejos útiles sobre los productos es una de las razones por la que los clientes regresan a nuestras tiendas cuando están enfrascados en algún proyecto de mejoras en el hogar. Además de la experiencia en ventas, nuestros empleados también adquieren múltiples habilidades y conocimientos técnicos para ayudar a nuestros clientes a terminar sus proyectos.



Nuestros empleados ayudan a consolidar la marca de Lowe's cada día mediante la calidad del servicio. Los clientes interactúan con Lowe's por varios canales, incluyendo nuestras tiendas, desde sus casas por medio de la página web y con los equipos de servicio al cliente y centros de contacto. Es vital que nuestros empleados ofrezcan una experiencia fluida y brinden la misma calidad de servicio sin importar su ubicación o puesto. En 2014, trabajamos para alinear los programas de capacitación de los centros de contacto y de las tiendas para garantizar un enfoque consistente al desarrollar las habilidades de comunicación y el conocimiento sobre los productos y los oficios en nuestras instalaciones.

Nuestros programas de capacitación directa y aprendizaje flexible, Learning@Lowe's y Selling@Lowe's, enseñan estas habilidades para ayudar a nuestros empleados en su desarrollo profesional. El programa Learning@Lowe's ofrece diversas vías de aprendizaje para los empleados que incluyen cursos por Internet, entrenamientos en aulas con instructores, aprendizaje experimental, aprendizaje en el trabajo, asesoramiento y apoyo para el desempeño. Por su parte, Selling@Lowe's se enfoca en avanzar la cultura de ventas y mejorar la experiencia de nuestros clientes mediante capacitaciones sobre habilidades de ventas. Constantemente evaluamos nuestra inversión y estrategia de capacitación para optimizar nuestra infraestructura de aprendizaje. El tiempo promedio de las llamadas aumenta cada año, lo que indica un aumento del diálogo con nuestros clientes.

Los empleados en funciones de ventas reciben un promedio de 50 horas de capacitación por año, mientras que los empleados que no venden reciben un promedio de 30 horas. En total, invertimos más de \$20 millones y 9 millones de horas cada año para entrenar a nuestros empleados en aquellos puestos de interacción con clientes y de liderazgo.

Eliminación de los obstáculos en la comunicación

Do you speak Spanish? ¿Habla español? Sí, actualmente más de 120 empleados de los centros de distribución de Lowe's hablan español gracias a su participación en el programa de inmersión de español impartido por Concordia Language Villages en Minnesota. Los ejecutivos de los centros de distribución lanzaron el programa para satisfacer las demandas de capacitación de los empleados de Lowe's. En su quinto año, el programa ha ayudado a reducir la barrera del idioma entre los empleados de Lowe's que hablan español y los que hablan inglés. Los empleados que adoptan el proceso de inmersión se comprometen a emplear el idioma español las 24 horas y los 7 días de la semana durante su estadía en El Lago del Bosque en Spanish Language Village. Desde cursos intensivos y dramatizaciones para grupos pequeños hasta demostraciones de cocina y juegos de fútbol americano, cada actividad aspira a brindar un vocabulario y un conocimiento cultural con relación directa a las operaciones de Lowe's. "Cuando surge un problema de idioma en nuestras instalaciones, podemos contar con una nueva red relacionada con el trabajo", planteó John Gann, un gerente de Lowe's y graduado del programa de inmersión.



En octubre de 2014, el Director de Desarrollo del Liderazgo de Lowe's, Chad Sanders y la Vicepresidente de Aprendizaje y Desarrollo, Lisa Doyle recibieron el premio Bronze Collaboration Award de la revista Chief Learning Officer, como reconocimiento al programa de capacitación de seis semanas para gerentes de tiendas.



“ El programa de seis semanas para la capacitación de gerentes de tiendas es definitivamente el mejor programa de desarrollo en el que he participado. Los conocimientos y habilidades que adquirí durante la capacitación serán muy valiosos no solo en mi profesión sino también en mi vida personal. Ahora puedo ver todas las oportunidades de liderazgo que existen en Lowe's y espero con ansias poder promover la dedicación y las mejoras en el lugar de trabajo. Es un honor y un privilegio el haber participado en este programa”.

—Darin Duh, Gerente de la Tienda de Lowe's en Hatfield Township, Pensilvania y graduado del SMTP en 2014

FOMENTO DEL LIDERAZGO

Invertimos de manera considerable en el desarrollo de nuestros equipos de liderazgo actuales y futuros para garantizar que continúen con su crecimiento. Aspiramos a brindar oportunidades de desarrollo a los líderes actuales y de las próximas generaciones para mejorar su capacidad de dirigirse a sí mismos, a sus equipos y a la empresa. El Instituto de Liderazgo de Lowe's trabaja para asegurar que los líderes puedan motivar y guiar a nuestra fuerza laboral y emprender programas de evaluación personal y de aprendizaje formal. En el 2014, colaboramos con la compañía Ken Blanchard y con el claustro de la Facultad de Negocios Kenan-Flagler de la Universidad de Carolina del Norte para desarrollar un galardonado programa de capacitación para los gerentes de tiendas (SMTP). Este programa de seis semanas se enfoca en los posibles gerentes de tiendas en el futuro y ayuda a los participantes a comprender a la empresa, los clientes y su propio talento de liderazgo. En 2014, hemos promovido a 217 graduados del SMTP a puestos de gerentes de tiendas.

BENEFICIOS PARA EMPLEADOS

Además de las capacitaciones y el desarrollo profesional, nuestros programas de beneficios y de salud hacen que Lowe's sea un lugar atractivo para establecer una larga carrera profesional. Lowe's tiene el compromiso de brindar apoyo para una vida más saludable y feliz, y para ello ofrece seguro médico y dental, vacaciones, tiempo por enfermedad, planes de cuentas de gastos flexibles, descuentos en la compra de acciones, plan 401(k) con la contribución equitativa de la compañía, programas de reembolso de gastos de estudios, exámenes médicos sin costo y otros. Promovemos el bienestar a largo plazo al motivar a nuestros empleados a invertir en su futuro, físico y financiero, por medio de comunicaciones activas con nuestros empleados y sus familias.

ASISTENCIA NECESARIA PARA LOS EMPLEADOS

La participación en varios de los beneficios médicos de Lowe's ha aumentado en años recientes. En 2014, más del 76% de la fuerza laboral de tiempo completo participó en los planes de salud. Nuestros planes médicos autofinanciados incluyen programas de administración de la maternidad, defensores de la salud personal y otros servicios.

El programa de vacunas contra la influenza sin costo ha crecido. Los empleados pueden vacunarse contra la influenza durante los eventos en las instalaciones o en las tiendas de CVS. Más de 64.000 empleados recibieron la vacuna contra la influenza en 2014, un 25% más que en 2012.

Los planes de ahorro de 401(k) constituyen otra área de crecimiento reciente. Los empleados que participan en este programa están ahorrando más para la jubilación. Del 2012 al 2014, la tasa de aplazamiento promedio (porcentaje del salario del empleado descontado antes del cobro de impuestos y depositado en la cuenta de ahorro 401(k)) aumentó en un 28% y el saldo promedio en la cuenta aumentó en un 82%.

ASISTENCIA PARA LA TOMA DE DECISIONES INTELIGENTES POR PARTE DE LOS EMPLEADOS

Nosotros informamos a nuestros más de 265.000 empleados acerca de nuestra amplia gama de beneficios por medio de My Lowe's Life, una página web interna creada en 2005 que brinda a los empleados acceso instantáneo a la información que necesiten, desde talonarios de pagos y tiempo de vacaciones hasta la información sobre el depósito directo.

A fines de 2013, mejoramos la página My Lowe's Life con la página nueva de beneficios [My Lowe's Benefits](#), donde nuestros empleados y sus familiares pueden acceder a toda la información que quieran saber sobre sus planes de salud, cuenta de 401(k) y otros beneficios disponibles. My Lowe's Benefits fue visitada más de 14 millones de veces en apenas poco más de un año, incluyendo 2,5 millones de visitas durante el período de inscripción anual en los planes de beneficios más reciente.

Los empleados reciben también información sobre los beneficios de Lowe's y eventos para el bienestar por medio de Connections, la red social interna para los empleados de Lowe's. Los comentarios en el blog sobre eventos de bienestar y beneficios suelen recibir más de 1000 visitas y los videos han llegado ser vistos más de 10.000 veces. Los empleados también pueden ver por Internet una revista sobre beneficios, folletos y otros materiales sobre beneficios.

FOMENTO DEL BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

Alentamos a nuestros empleados a desempeñar un papel activo en su salud. Lowe's ofrece exámenes médicos sin costo por medio de unidades de salud móviles que visitan anualmente las tiendas, centros de distribución y centros de servicio al cliente. También contamos con 18 centros de salud en los centros de distribución y centros de servicio al cliente. En el 2014, más de 100.000 empleados se hicieron exámenes de salud. Este aumento del 30% en la participación desde el 2013 se debe en parte al programa de cobertura de salud de alto nivel que exige los exámenes de salud. Y en los últimos tres años, se han realizado más de 275.000 exámenes de salud.

Más del 25% de los empleados interactúan en la página [My Life Track](#), un portal sobre el bienestar para empleados de Lowe's y sus familiares, lo que representa un aumento del 50% del 2013 al 2014. Los empleados y familiares que sean miembros usan la página para dar seguimiento a su peso, consumo de alimentos y actividades, así como participar en los programas de control de peso, retos de 30 días y otras iniciativas.

Otros tres programas han recibido una respuesta similarmente fuerte. Desde su inicio en 2006, el programa para dejar de fumar Quit for Life de Lowe's ha ayudado a más de 9000 empleados a dejar de fumar, y tiene un índice de satisfacción del 96% entre los empleados. Este programa de seis meses logra que más del 50% de los participantes dejen de fumar.

El programa Family Assistance (asistencia a las familias), un programa de terapia gratuito para empleados y sus familiares, recibió más de 20.000 llamadas en los últimos tres años. El programa de reembolso de los gastos de estudios de Lowe's también ha sido muy utilizado. Dicho programa reembolsa a los empleados de tiempo completo hasta \$2,500 por año fiscal y ha reembolsado un total de \$6 millones en los últimos dos años.



Jan Senkbeil (izquierda) necesitaba una nueva rodilla en la pierna derecha y la recibió sin costos adicionales, gracias al programa de reemplazo de caderas y rodillas de Lowe's. "Lowe's tiene un pensamiento muy progresista" dijo. "Cuando se ofrecen beneficios buenos, se obtienen empleados buenos".

Programa de Lowe's para el reemplazo gratuito de caderas y rodillas

Más de 180 empleados recibieron reemplazos de caderas y rodillas sin costo en 2014 como parte de nuestro programa de salud más reciente. Este servicio se ofrece por medio de una asociación con cuatro instalaciones en EE.UU. designadas como Centros de Excelencia por su alto nivel de calidad en cuidados y en la satisfacción de clientes.

Lanzada en enero de 2014, la iniciativa está disponible para todos los empleados de Lowe's inscritos en nuestros planes autofinanciados e incluye un reembolso total de los costos asociados con viajes del paciente y de un acompañante. Este es un ejemplo de cómo nuestros programas de beneficios van más allá de los requisitos básicos y continúan satisfaciendo las necesidades de nuestra fuerza laboral. A principios del 2015, Lowe's lanzó un beneficio de cirugía de la columna vertebral sin costo para los empleados en colaboración con tres centros de excelencia. Estos programas se establecieron siguiendo el ejemplo del programa de cirugía cardíaca, el primero en su clase, que lanzamos en la Clínica de Cleveland en 2010.

FONDO DE ASISTENCIA PARA LOS EMPLEADOS DE LOWE'S

En momentos de necesidad, el Fondo de Asistencia para los Empleados de Lowe's asiste a aquellos que sufren dificultades financieras considerables mediante las generosas contribuciones de sus compañeros de trabajo en Lowe's. Todos los empleados de tiempo completo y medio tiempo son elegibles para recibir apoyo. El programa es financiado por las contribuciones de los empleados a través de deducciones de salario y contribuciones por medio de cheques, y Lowe's iguala cada contribución dólar por dólar además de cubrir los gastos operativos. Desde su comienzo en 1999, el fondo ha procesado más de 21.000 solicitudes y ha entregado más de \$23 millones en asistencia financiera. En 2014, el Fondo de Asistencia para los Empleados de Lowe's distribuyó más de \$3 millones a empleados y sus familias.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

En 2014, por segunda vez en cuatro años, los programas de beneficios de Lowe's fueron reconocidos con el premio al empleador innovador de Health Data & Management Solutions (Soluciones de Administración e Información de la Salud), una compañía de desarrollo de software. El programa de bienestar de Lowe's también ha sido certificado con calificación de oro por el National Business Group on Health (Grupo Empresarial Nacional de la Salud) y la CEO Roundtable on Cancer (Mesa Redonda de Presidentes Ejecutivos sobre el Cáncer).

SALUD Y SEGURIDAD

En Lowe's creemos que "la seguridad tiene lugar cuando no sucede nada" y ese es un compromiso que extendemos a nuestros empleados, clientes, proveedores y contratistas. Los programas de capacitación sólidos y fundamentales preparan a nuestros empleados para tener carreras profesionales exitosas, largas y seguras. Por este motivo, todos los empleados se someten a una orientación abarcadora sobre seguridad para los empleados nuevos durante sus primeros días en Lowe's.

Nuestros programas y políticas incorporan la seguridad en todos los procesos y en cada fase de nuestro negocio. Nuestra estrategia se ha probado con los años y tiene el apoyo de programas de capacitación rigurosos, sistemas de monitoreo y el compromiso interno a todos los niveles, lo que permite reducir la tasa de tiempo perdido por incidentes cada año.

En 2014, 26 tiendas y nueve centros de distribución pasaron 365 días sin reportar incidentes y fueron reconocidos con los premios "365 Awards". Además, dos instalaciones pasaron 730 días sin incidentes, lo que ejemplifica el principio de nuestro programa de seguridad de que "la seguridad tiene lugar cuando no sucede nada".

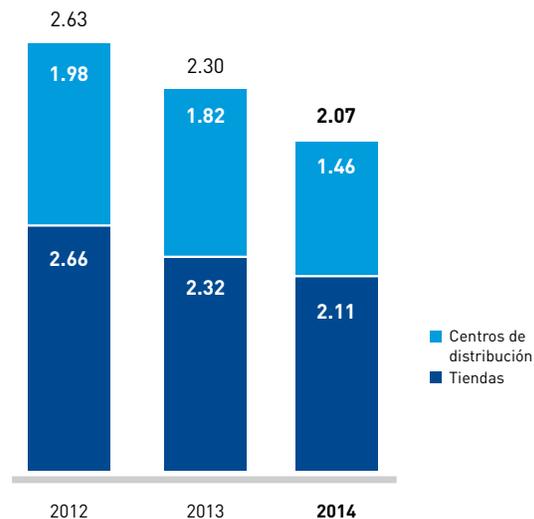
MONITOREO E IDENTIFICACIÓN DE RETOS

Los empleados enfrentan diversos riesgos potenciales de seguridad en el ambiente de trabajo, incluyendo aquellos causados por la manipulación humana y otros tipos de peligros asociados comúnmente con el trabajo en almacenes. Registramos y monitoreamos los tipos de lesiones para identificar las áreas de problemas y priorizar nuevos programas de capacitación (vea abajo). En 2014, la tasa promedio de tiempo perdido por incidentes en nuestras tiendas y centros de distribución por cada 200.000 horas fue de 2,07, un 21% menor que el año base de 2012. La tasa total de incidentes en el registro por cada 100 empleados de tiempo completo en nuestros centros de distribución fue de 2,79 en 2014, un 46% menor que la tasa de 5,2 registrada por el North American Industry Classification System (Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte, NAICS) en su análisis de las operaciones de almacenaje.

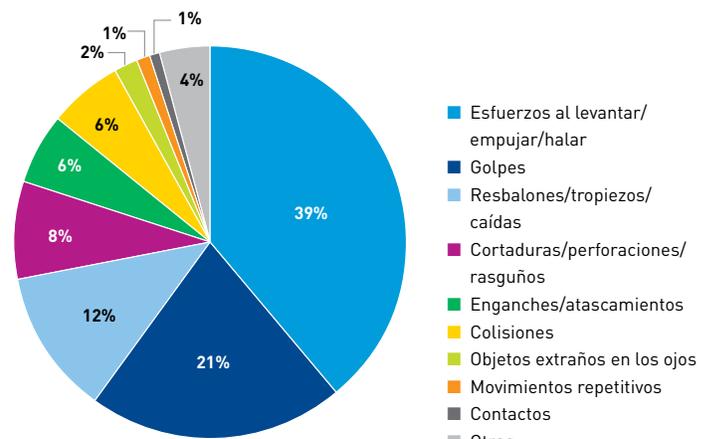
El seguimiento de las lesiones de los empleados es esencial para garantizar que nuestros programas de seguridad sean efectivos y tengan un enfoque adecuado. En 2014, un 39% de las lesiones de los empleados fueron causadas por esfuerzos al levantar, empujar y halar, lo que estamos combatiendo con nuestra campaña de seguridad "Lift with your Brain" (Levante con el cerebro) que se enfoca en la prevención de las lesiones de la espalda. Desde su lanzamiento en 2012, ha posibilitado una reducción del 15% de las reclamaciones de este tipo, de 5431 reclamaciones en 2012 a 4601 en 2014.

Evaluamos constantemente nuestras acciones para garantizar que estemos brindando un lugar seguro para trabajar y comprar, y continuamos logrando mejorar la seguridad de nuestros empleados a la vez que mejoramos nuestros sistemas, equipos, procesos y capacitaciones.

Tasa de tiempo perdido por incidentes
(por cada 200.000 horas)



Lesiones de empleados — causas principales



RESPONSABILIDAD

Los equipos de liderazgo de Lowe's se responsabilizan directamente por el seguimiento y los informes acerca de nuestro desempeño en materia de salud y seguridad, así como por la puesta en práctica de una política de absoluta intolerancia hacia las conductas inseguras. Creamos una cultura de conciencia, dedicación y acción a través de inspecciones de seguridad diarias, reuniones de gerencia semanales, reuniones del equipo mensuales y al menos dos auditorías integrales anuales sobre seguridad y materiales peligrosos realizadas a las tiendas por los miembros del equipo de seguridad y prevención de pérdidas de la región en cada mercado. Además, insistimos estrictamente en la práctica de exigir que todos asuman su responsabilidad ante las conductas inseguras, lo que es vital para garantizar la seguridad de todos los empleados, clientes y proveedores.

Más del 90% de nuestras tiendas minoristas cuentan con un empleado capacitado en materia de prevención de pérdidas, seguridad y manejo de materiales peligrosos. Cada mes, un grupo de gerentes selectos dirigidos por el gerente de la tienda y el equipo de prevención de pérdidas, seguridad y materiales peligrosos revisan los incidentes, los temas de seguridad mensuales, la capacitación y cualquier información clave sobre seguridad. A partir de ahí, todos los empleados reciben las acciones de seguimiento mediante el entrenamiento en los pasillos. Los empleados se responsabilizan por monitorear sus labores y emplear los aparatos móviles para registrar cualquier peligro que encuentren en sus revisiones diarias.

Confiamos en que nuestros empleados expresen sus inquietudes al presenciar algo que no marche bien. Nuestro lema es "Si ve algo, diga algo", lo que es de gran importancia para nuestros esfuerzos por la prevención de sucesos violentos en el lugar de trabajo. En el 2014, uno de los temas de seguridad mensuales tuvo que ver con los tiradores activos, un riesgo preocupante que esperamos que no afecte jamás a ninguno de nuestros empleados; pero hay que estar preparados. Nuestro proceso para reaccionar ante un tirador activo es parte de nuestro plan de emergencia y se repasa trimestralmente en el boletín Tuesday Topics (Temas de los martes) que se debate en las reuniones de personal de las tiendas. Constantemente abordamos los riesgos de seguridad a través de la comunicación estructurada y los módulos de capacitación adicionales.



LA SEGURIDAD TIENE LUGAR CUANDO NO SUCEDE NADA

Independientemente de sus funciones, todos los empleados nuevos de las tiendas y centros de distribución reciben un entrenamiento obligatorio sobre salud y seguridad que incluye situaciones de la vida real relacionadas con el trabajo en Lowe's. Y esta iniciación es el comienzo de la capacitación constante de nuestros empleados acerca de la salud y la seguridad.

No existen cursos de capacitación "generalizados"; los empleados de las tiendas tienen necesidades diferentes y afrontan riesgos diferentes a los de los que trabajan en los centros de distribución. Y la capacitación que ofrecemos refleja esta diferencia, para que la campaña titulada "La seguridad tiene lugar cuando no sucede nada" resuene de manera realista en todos los centros de Lowe's.

Cada empleado de Lowe's se reúne con su supervisor para discutir su plan de aprendizaje y es evaluado cada año para asegurar que mantenga el alto nivel de nuestros estándares de seguridad. Nuestros programas de capacitación se llevan a cabo en tres fases: la fase fundamental (prácticas básicas para la preparación para el piso de ventas, incluyendo capacitaciones de seguridad y ambientales), la fase de desarrollo (para adquirir habilidades y facilitar el progreso en la carrera profesional) y la fase avanzada (para elevar las habilidades existentes a un nivel de experto). En nuestros centros de distribución, las sesiones de capacitación por equipo brindan a los empleados una voz activa en la administración de la seguridad.

En el 2015, lanzaremos nuevos módulos de capacitación para nuestros equipos de seguridad de la tienda como parte de nuestros esfuerzos para reducir a cero el número de incidentes. Los equipos de seguridad conforman un 10% de los empleados de las tiendas y se reúnen mensualmente para discutir temas claves para la seguridad, causas de incidentes y consejos para la prevención. La capacitación nueva para 2015 incluirá tres módulos: seguridad en Lowe's, identificación/causas esenciales de los incidentes y presentación de habilidades.

Todas las sesiones de capacitación se registran en el nuevo Centro de Capacitación de Lowe's, una base de datos que promueve la responsabilidad y ofrece un análisis sofisticado para ser revisado por la gerencia.

FOMENTO DEL COMPROMISO

La correlación entre el compromiso y la seguridad es clara:

la encuesta de opinión de los empleados de 2014 reveló que nuestros 340 locales con mayor motivación tienen una tasa de incidentes un 20% menor que los 340 locales con menor grado de motivación. El hacer que la seguridad sea siempre una prioridad para nuestros empleados es un aspecto integral para el bienestar propio y el de sus colegas y clientes. Y la comunicación es crucial en nuestro esfuerzo implacable por reducir a cero el número de incidentes en Lowe's. Comunicamos frecuentemente nuestros mensajes de seguridad y áreas de enfoque por medio del boletín Tuesday Topics, las reuniones de seguridad mensuales, los anuncios trimestrales sobre la campaña de seguridad y las transmisiones internas trimestrales sobre el desempeño de la seguridad, a través de los cuales identificamos las tendencias en cuanto a los incidentes y los programas de capacitación que requieren atención.

Reconocemos el desempeño espectacular en la seguridad durante la reunión nacional anual de ventas de Lowe's, a la que asisten todos los gerentes de tiendas, directores de mercado y ejecutivos de Lowe's. Durante las dos reuniones más recientes, el vicepresidente de prevención de pérdidas, seguridad y materiales peligrosos reconoció a los ganadores del premio 365 Award, resumió el desempeño del año y estableció las expectativas para el próximo año.



Carrera por la Copa: Un programa inspirado en NASCAR incrementa el compromiso

En 2014, los empleados de Lowe's realizaron 13 millones de pruebas voluntarias —suficientes como para retar a toda la población de Michigan— como parte de nuestro programa Carrera por la Copa inspirado en NASCAR. El programa Carrera por la Copa es una competencia anual de aprendizaje para empleados que pone a las tiendas a competir unas con otras por una simple premisa: mientras más pruebas y módulos de capacitación completan los empleados, más rápido se mueve el carro virtual del equipo hacia la meta. Un 10% de las pruebas se enfoca en la seguridad, lo que significa que los empleados completaron 1,3 millones de pruebas voluntarias sobre seguridad en 2014, un 25% más que en 2013.

Los empleados participan en la Carrera por la Copa en quioscos especiales en cada salón de capacitación de la tienda, donde su número de identificación único genera módulos de capacitación y una prueba personalizada para su puesto. Las pruebas brindan un conocimiento importante más allá de la capacitación inicial, a la vez que refuerzan el espíritu y el compromiso del equipo. Este año, el equipo de Lowe's en Myrtle Beach, Carolina del Sur fue el primero en cruzar la meta y fue premiado con una celebración en la tienda y una visita del chofer de NASCAR Jimmie Johnson. La Carrera por la Copa ha demostrado que no solo aumenta el compromiso sino también el desempeño. Las tiendas con mayor tasa de participación son las que reportan una menor tasa de lesiones y un mayor volumen de ventas.



GOBERNABILIDAD Y ÉTICA

Tomamos muy seriamente nuestro compromiso con la administración responsable y reforzamos continuamente nuestra supervisión del comportamiento ético. Nuestros empleados demuestran a diario su compromiso con la integridad por medio de sus interacciones con los clientes, los proveedores, los accionistas, los socios comunitarios y los gobiernos. Escuchamos atentamente las opiniones de nuestros accionistas para garantizar que prediquemos con el ejemplo.

COMPROMISO DE LOS ACCIONISTAS

Un buen sentido empresarial significa escuchar a nuestros accionistas. Motivamos a nuestros clientes, proveedores, accionistas, organizaciones asociadas, gobiernos y empleados a descubrir los temas que más les interesan. Los comentarios que recibimos de nuestros accionistas fundamentan nuestras decisiones y nos ayudan a evolucionar para mantener nuestra relevancia y nuestro éxito. Abajo se mencionan algunas actividades destacadas que demuestran el compromiso de nuestros accionistas en 2014.

Compromiso de los accionistas de Lowe's en 2014	
Clientes	Aspiramos a mejorar consistentemente la experiencia de nuestros clientes. Creamos una conexión con los clientes no solo en nuestras tiendas todos los días sino también por medio de eventos de voluntariado, encuestas, centros de servicio al cliente, redes sociales, nuestra página web y otras vías de comunicación. En 2014, llevamos a cabo una encuesta de satisfacción de clientes para compilar las opiniones acerca de la manera en que operamos la empresa y las áreas en las que podemos mejorar.
Empleados	Escuchamos a nuestros empleados para aprender a promover de mejor manera un ambiente laboral positivo y productivo. Motivamos a los empleados por medio de una variedad de iniciativas, incluyendo nuestra encuesta anual de opinión de los empleados, la línea telefónica de ética de Lowe's, capacitaciones, nuestra política de puertas abiertas y oportunidades de voluntariado. En 2014, casi un 80% de nuestros empleados (de tiempo completo y medio tiempo) participaron en la encuesta de opinión de los empleados. Como resultado de nuestros esfuerzos, CareerBliss reconoció a Lowe's como uno de los 10 minoristas con los trabajadores más felices en el 2014 (vea la sección Mejoras al lugar de trabajo).
Gobiernos	Motivamos a los funcionarios gubernamentales a crear progresos en temas del interés de nuestra empresa y nuestros accionistas. Por medio de nuestro departamento de relaciones gubernamentales participamos en actividades de presión política y LOWPAC, nuestro comité de empleados de acción política (vea la sección Compromiso político).
Organizaciones no gubernamentales (ONG) y otras organizaciones comunitarias asociadas	Mantenemos nuestras asociaciones con las ONG y otras organizaciones comunitarias para avanzar nuestros valiosos programas comunitarios y de sostenibilidad. En 2014, cooperamos con estas organizaciones y las apoyamos por medio de donaciones benéficas y actividades de voluntariado de empleados (vea la sección Mejoras a nuestras comunidades).
Accionistas	Motivamos a nuestros accionistas a compartir información para ser incorporada en nuestra estrategia de negocios y para comprender mejor los temas ambientales, sociales y de gobernabilidad que más les interesen. Los canales de comunicación incluyen reuniones, como la reunión anual de accionistas, conferencias telefónicas trimestrales sobre ganancias y nuestra conferencia de analistas e inversionistas, así como también las declaraciones de la SEC, declaraciones de delegación de poderes y los informes anuales (visite la sección Relaciones con los inversionistas).
Suministradores y proveedores	Prometemos a nuestros clientes un alto nivel de seguridad y calidad así como también altos estándares laborales y ambientales a lo largo de nuestra cadena de distribución. Motivamos a nuestros suministradores por medio de organizaciones de comercio y la capacitación del Código de conducta para proveedores de Lowe's, y por medio de auditorías de responsabilidad social y programas de diversidad para suministradores. En 2014, también ofrecimos oportunidades de capacitación del Código de conducta para proveedores de Lowe's a los proveedores nuevos (vea la sección Estándares para suministradores).

GESTIONES IMPORTANTES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Nuestras actividades de compromiso nos ayudan a comprender las gestiones de responsabilidad social que más les interesan a nuestros accionistas. Las gestiones más importantes incluyen la inversión en la comunidad, el empleo, el impacto ambiental de nuestras tiendas, operaciones y productos, y los estándares laborales y ambientales de nuestros suministradores.

Brindamos información sobre estas gestiones a lo largo de este informe y hacemos referencia cruzada del contenido de nuestro informe a las directrices de reporte G4 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) mediante un [índice GRI](#).

COMPROMISO POLÍTICO

Lowe's interactúa con el gobierno por medio de actividades de participación y presión política en los temas de importancia para nuestra empresa, nuestra industria y nuestros accionistas. El vicepresidente de gestiones gubernamentales administra nuestros programas de gestiones políticas y gubernamentales para garantizar que todas las prácticas legislativas y regulatorias de Lowe's cumplan con las leyes y regulaciones estatales y federales.

Aunque no hacemos donaciones corporativas directas a campañas políticas ni a candidatos, Lowe's apoya las gestiones que se alinean con nuestra agenda política y prioridades empresariales. Además, Lowe's no contribuye a organizaciones 501(c)(4) o 527, como se define en el Código Interno de Impuestos, para propósitos políticos específicos.

COMITÉ DE ACCIÓN POLÍTICA DE LOWE'S

Lowe's patrocina un comité de acción política de empleados (LOWPAC) que es financiado por las contribuciones voluntarias de los empleados y contribuye a candidatos y otros comités políticos que apoyen nuestros intereses empresariales. La junta directiva del LOWPAC, que consta de un presidente, un tesorero, un secretario y otros miembros, supervisa la determinación para contribuir o no a un candidato o comité político específico.

Las preguntas que considera la junta del LOWPAC al contribuir a candidatos o comités políticos pueden incluir:

- ¿Tiene la compañía suficientes intereses económicos (tiendas, centros de distribución, etc.) en el distrito del candidato?
- ¿Cuál es el historial de opinión o votos del candidato o comité político en las gestiones importantes para la industria minorista y Lowe's?
- ¿Es el candidato parte de un comité que supervisa gestiones importantes para Lowe's?
- ¿Apoyan al candidato o comité político otras asociaciones nacionales de comercio o grupos de negocios?

Los intereses políticos de los gerentes sénior o de la junta directiva no se incluyen al considerar donaciones.

Índice de responsabilidad política

Desde el 2011, el Centro para la Responsabilidad Política (CPA) ha publicado un índice anual que evalúa las políticas y prácticas de divulgación política de 300 compañías grandes de Estados Unidos. El informe descubrió que en 2014, alrededor de un 60% de las compañías grandes de Estados Unidos reportaron públicamente algún nivel de contribuciones políticas. Las compañías fueron clasificadas en una escala de 0 a 100 en la que el 100 representa una divulgación total de todos los indicadores relevantes.

En 2014, Lowe's tuvo una calificación de 71,4 (mayor que la de 65,7 en 2013).

Para más información sobre el CPA, por favor visite su [página web](#).

ORGANIZACIONES PARA EL COMERCIO

Lowe's es miembro contribuyente de numerosas asociaciones de comercio estatales y nacionales. Estas brindan a Lowe's acceso y conocimientos valiosos sobre las mejores prácticas específicas de la industria y ejercen presión política en las gestiones públicas más relevantes para la empresa. También crean un foro para relacionarnos con otros miembros y líderes de la industria. Con frecuencia, representantes de nuestra gerencia sénior, así como nuestro departamento de gestiones gubernamentales, integran el liderazgo de estas organizaciones, lo que asegura que sirvan mejor a nuestros intereses.

Las asociaciones estatales y federales que apoyamos se enfocan en educar a los agentes públicos acerca de la importancia de la industria minorista y defender gestiones legislativas y regulatorias específicas de la industria. Como resultado, estas organizaciones para el comercio usan una porción de las contribuciones para actividades de presión política no deducibles.

[Aquí](#) puede encontrar una lista completa de todas las asociaciones de comercio de las que somos miembros.

GOBERNABILIDAD CORPORATIVA

Nuestra junta directiva se compromete con la gerencia y los accionistas para brindar supervisión y guía, y asegurar que hagamos negocios de manera responsable y ética. Además del Presidente y Director Ejecutivo, Robert A. Niblock, quien preside la junta directiva, nuestra junta directiva se compone de 11 directores, incluyendo dos mujeres y dos directores de grupos de minorías étnicas. Como parte de nuestra política de largo historial, cada miembro de la junta, con la excepción del presidente, califica como director individual. Cuando el Presidente y Director Ejecutivo también es el presidente de la junta directiva, los directores independientes eligen a un director líder anualmente.

Los miembros de la junta directiva son parte de cuatro comités a cargo de los siguientes renglones: auditorías, compensación, ejecutivo y gobernabilidad. Cada comité, con la excepción del comité ejecutivo, tiene un acta constitutiva que dicta el propósito, la composición y los procedimientos, la autoridad y las responsabilidades de dicho comité. Cada año, la junta conduce una evaluación interna para determinar la efectividad de la junta y sus comités.

Nuestra junta evalúa y modifica constantemente las prácticas de gobernabilidad para servir mejor los intereses de la empresa y de los accionistas. Algunas de nuestras prácticas de gobernabilidad incluyen:

- Nuestro comité de gobernabilidad conduce una evaluación formal del Presidente y Director Ejecutivo
- El comité ejecutivo considera el plan de sucesión potencial anualmente
- Requerimos que todos los directores que no sean gerentes cumplan con nuestros requisitos de entrada para ser dueños de acciones de Lowe's. Creemos que esto fomenta la creación de más intereses compartidos entre los directores y los accionistas
- Nuestras estipulaciones de recuperación de inversiones establecen que en caso de una reafirmación de resultados financieros, la junta evaluará y ajustará, según sea necesario, cualquier compensación de incentivos pagada a los directores ejecutivos en el período de reafirmación

Se puede encontrar más información sobre la junta directiva, los comités y las actas constitutivas respectivas de Lowe's en nuestras [governance guidelines](#) (directrices de gobernabilidad) disponibles por Internet.

GOBERNABILIDAD DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

En el año 2014, Lowe's actualizó el acta constitutiva del comité de gobernabilidad que supervisa las gestiones ambientales y de responsabilidad social así como también la generación de fondos y las contribuciones políticas. Nuestro director de informes de sostenibilidad corporativa rinde cuentas al ejecutivo de administración corporativa, y nuestro grupo de relaciones comunitarias también tiene su sede dentro de la administración corporativa.

COMPORTAMIENTO ÉTICO EN LAS OPERACIONES COMERCIALES

El mantenimiento del nivel más elevado de estándares éticos es primordial para el éxito a largo plazo de nuestra empresa. Requerimos que todos nuestros empleados, así como los proveedores y suministradores, cumplan con nuestros principios éticos centrales.

CÓDIGO DE CONDUCTA CORPORATIVA Y ÉTICA DE LOWE'S

Cada empleado debe guiarse por el Código de conducta corporativa y ética de Lowe's (el código). El código explica las medidas adecuadas para garantizar que todos los negocios se lleven a cabo legal y éticamente, y establece nuestro compromiso con un lugar de trabajo seguro y respetuoso para los empleados. Cuando un empleado nuevo comienza a trabajar en Lowe's, debe certificar que ha leído el código y que cumplirá con todas sus estipulaciones. El código resume las áreas principales de conducta profesional con las que esperamos que cumplan los empleados, incluyendo:

- Conflictos de intereses
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones
- Uso de la información privilegiada
- Relaciones entre los empleados

Puede encontrar una copia completa del código en nuestra página web del [Code of Business Conduct and Ethics](#) (Código de conducta corporativa y ética).

CAPACITACIÓN ACERCA DEL CÓDIGO

Brindamos cursos de capacitación sobre ética para toda la compañía por Internet para ayudar a los empleados a comprender el código. Nuestros cursos brindan a los empleados los recursos necesarios para cumplir con el código y hacer negocios éticamente. Lowe's también exige que ciertos empleados, incluyendo todos los empleados de los centros de servicio al cliente (CSC) en todo el mundo, y los gerentes y empleados de niveles más altos, certifiquen anualmente que cumplen con el código.

Nuestro compromiso con los elevados estándares de ética se extiende a nuestros proveedores, quienes deben cumplir con el Código de conducta de proveedores de Lowe's. Ofrecemos capacitaciones con instructores del Código de conducta de proveedores de Lowe's a los principales proveedores en sus idiomas maternos, incluyendo aquellos en América del Norte, India y Asia. Para más información sobre el Código de conducta de proveedores de Lowe's y las capacitaciones al respecto, vea la sección [Mejoramiento de los estándares de los suministradores](#).

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN DE LOWE'S

La guía anticorrupción explica las políticas y protocolos anticorrupción que los empleados y proveedores de Lowe's deben usar para cumplir con las leyes nacionales e internacionales. Exigimos que los empleados y proveedores principales realicen la capacitación anualmente. Todos los empleados internacionales reciben la capacitación en su idioma natal. Ciertos empleados de los CSC en EE.UU., tales como aquellos que viajan internacionalmente o trabajan en la adquisición global de materiales y en el desarrollo de negocios internacionales de Lowe's, también deben recibir la capacitación anualmente. La guía anticorrupción se actualizará en 2015.

Para más información sobre la política anticorrupción de Lowe's, por favor vea la [Lowe's Anticorruption Guide](#) (Guía anticorrupción de Lowe's).

LÍNEA TELEFÓNICA Y PROGRAMA DE PUERTAS ABIERTAS DE LOWE'S

Brindamos a todos los empleados y accionistas canales confidenciales para reportar quejas sobre conductas poco éticas o comportamientos ilegales. El programa de puertas abiertas de Lowe's permite reportar estos asuntos directamente a los supervisores y anónimamente por medio de la línea telefónica. Cada queja es investigada, rastreada y tratada apropiadamente. Tomamos seriamente cada queja y damos seguimiento a cada caso de presunto mal comportamiento.

Para reportar una preocupación relacionada con la ética:

Por Internet: www.ethicspoint.com

Teléfono: (800) 784-9592 para EE.UU. y Canadá;
10-800-120-1239 para el sur de China;
10-800-712-1239 para el norte de China;
800-964214 para Hong Kong;
001-800-840-7907 o 001-866-737-6850 para México;
00801-13-7956 para Taiwán;
o (503) 619-1883 para uso internacional

Correo electrónico: compliance@lowes.com

PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

Lowe's respeta la privacidad de los clientes y aspira a garantizar que todos los datos personales que tenemos sean tratados responsablemente. La declaración de privacidad de Lowe's describe los tipos de información personal que recolectamos, cómo la usamos (incluyendo para comunicaciones de mercadeo), cómo la compartimos y cómo la protegemos. La declaración de privacidad también describe las opciones que tienen los clientes en cuanto al uso de su información personal por parte de Lowe's. Hemos establecido salvoconductos administrativos, técnicos y físicos diseñados para asegurar la seguridad de la información personal de los clientes y actualizamos periódicamente la declaración de privacidad y procedimientos para garantizar que cumplamos con las leyes y regulaciones que gobiernan la privacidad y la seguridad de los datos.

Para más información sobre la privacidad de los clientes, por favor vea las declaraciones de privacidad para [EE.UU.](#), [Canadá](#) y [México](#).



MEJORAMIENTO DE

LOS ESTÁNDARES DE LOS SUMINISTRADORES

Típicamente una tienda de Lowe's tiene aproximadamente 36.000 productos en existencia, y más de medio millón de artículos se venden a través de Lowe's.com. Esta excepcional variedad de productos, en combinación con los altos estándares de seguridad, calidad, condiciones laborales y desempeño ambiental de nuestra cadena de distribución global, es una parte importante de nuestra promesa a los clientes.

CADENA DE DISTRIBUCIÓN DE LOWE'S

Lowe's adquiere productos provenientes de más de 7000 suministradores cuyos productos se fabrican en más de 30 países. Aproximadamente un 90% de nuestros gastos en la cadena de distribución son por los productos a la venta en nuestras tiendas (mercancía). El otro 10% es por bienes y servicios que apoyan a nuestras operaciones. En 2014, nuestro costo de ventas fue de más de \$36 mil millones.

CÓDIGO DE CONDUCTA DE LOS PROVEEDORES

Cada suministrador que vende productos y/o servicios a Lowe's y a nuestros subsidiarios debe guiarse por el [Código de conducta de los proveedores](#) (el código). Además de establecer los requisitos para hacer negocios con Lowe's, el código declara con claridad la expectativa de que todos los suministradores cumplan con todas las leyes y regulaciones locales de los países y regiones en los que operan. El código abarca 17 puntos relacionados con las prácticas éticas empresariales.

Nuestro Código de conducta de los proveedores abarca:

1. El cumplimiento con las leyes y políticas de Lowe's
2. Trabajo forzoso
3. Trabajo infantil
4. Compensación
5. Libertad de asociación
6. Prácticas de empleo
7. Aceptación de regalos y beneficios
8. Adquisición
9. Minerales de conflicto
10. Salud y seguridad
11. Ambiente
12. Conflictos de intereses
13. Subcontratistas
14. Anticorrupción
15. Confidencialidad y propiedad intelectual
16. Monitoreo y ejecución
17. Protección de informantes

Los suministradores de adquisición nuevos reciben una capacitación del código en persona. La capacitación, que se ofrece varias veces al año, informa a los proveedores sobre nuestras expectativas y las estipulaciones, y los ayuda a comprender cómo implementar nuestros requisitos.

SUMINISTRADORES NACIONALES Y DE IMPORTACIONES

La mayoría de los suministradores de los que adquirimos nuestros productos son "suministradores nacionales". Estos son suministradores que importan productos a Estados Unidos, o los producen nacionalmente, y los entregan a Lowe's. Por medio del Código de conducta de los proveedores, exigimos que estos suministradores garanticen que los productos y las fábricas que los hacen cumplan con todas las leyes y se guíen por nuestras expectativas.

Lowe's adquiere aproximadamente un 15% de nuestros productos de "suministradores de importaciones" quienes toman posesión de los productos en el punto de envío. Estos suministradores son elegidos y administrados por nuestro equipo de comercialización o por Lowe's Global Sourcing (LG Sourcing), una subsidiaria que pertenece totalmente a Lowe's. En 2014, adquirimos productos de 862 de estas fábricas. Nuestros programas de auditoría de la garantía de calidad y la responsabilidad social evalúan y mejoran los estándares de desempeño laborales y ambientales de nuestros suministradores de importaciones.

COLABORACIÓN CON LOS SUMINISTRADORES Y LA INDUSTRIA

Los retos que enfrentamos con nuestros suministradores no son exclusivos de Lowe's. Más bien reflejan los retos comunes de toda la industria de fabricación, y de las economías en desarrollo en las que la supervisión de las regulaciones y el cumplimiento de las mismas no son tan fuertes como en Estados Unidos. Queremos forjar relaciones duraderas con nuestros suministradores y verlos llegar al éxito. Estas relaciones nos ayudan a materializar nuestra promesa a los clientes y mejoran la confiabilidad de nuestra cadena de distribución.

Reconocemos que muchos de nuestros colegas enfrentan los mismos retos y a menudo adquieren productos de los mismos suministradores, y buscamos oportunidades para mejorar la eficiencia y para aprender los unos de los otros. Participamos en la resolución de problemas y contribuimos a las estrategias de la industria por medio de organizaciones como la Asociación de Líderes en la Industria Minorista.

CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

La calidad y la seguridad de los productos son innegociables para Lowe's. Cada año, LG Sourcing conduce una evaluación de casi 20.000 productos importados por Lowe's por medio de laboratorios de evaluación de terceras partes y casi 1000 evaluaciones en nuestras instalaciones de pruebas en EE.UU.

Además, LG Sourcing trabaja con inspectores de terceras partes para realizar inspecciones de los productos de Lowe's previas al envío. Los artículos seleccionados para la inspección son evaluados en función del empaquetamiento, las especificaciones del producto, el uso de etiquetas adecuadas, verificación en comparación con las muestras de producción, el funcionamiento normal y otros factores.

Los suministradores con un largo historial de desempeño de alta calidad pueden ser elegibles para el programa de inspección Skip Lot, lo que significa que no todos los envíos requieren inspección. Aproximadamente el 42% de nuestros suministradores recibieron la calificación Skip Lot a varios niveles en 2014. Estos suministradores han calificado para un número limitado de inspecciones y deben mantener su alto nivel de calidad. Si se identifica algún problema de seguridad o calidad, los inspectores de terceras partes de LG Sourcing reanudan las inspecciones de todos los envíos.



FOMENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Nuestro Programa de Responsabilidad Social (SAP) es crucial para nuestro compromiso de hacer negocios de manera responsable y mantener nuestra tradición de marca confiable.

Los objetivos principales del SAP son:

- Garantizar que los productos que adquirimos estén fabricados en instalaciones seguras por trabajadores que reciben un buen trato y un pago en conformidad con las leyes locales
- Fomentar el desarrollo de habilidades y cambios positivos en nuestra cadena de distribución
- Reforzar nuestro compromiso con la responsabilidad social y ambiental

AUDITORÍAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Llevamos a cabo auditorías de responsabilidad social en más de 900 instalaciones de fábricas operadas por suministradores de importaciones de Lowe's y administradas por LG Sourcing. Los suministradores cubiertos por el SAP se someten a una auditoría de responsabilidad social anual como parte de nuestro programa de auditorías combinadas. Este programa combina una auditoría de responsabilidad social y ambiental, una auditoría de calidad y una auditoría de la Asociación de Aduanas y Comerciantes contra el Terrorismo (C-TPAT) en un solo proceso simplificado y abarcador. Nuestras auditorías son realizadas por agencias auditoras de terceras partes aprobadas por Lowe's. Cada suministrador recibe una notificación por adelantado sobre un período de dos semanas en el que se espera llevar a cabo la auditoría, pero la fecha de la auditoría no se anuncia.

Además de la auditoría anual, se exige que todos los suministradores nuevos administrados por LG Sourcing se sometan a una auditoría combinada antes de hacer negocios con Lowe's.

La auditoría de responsabilidad social incluye 18 categorías y 148 puntos de control que se enfocan en temas como el horario de trabajo, compensación, beneficios, prácticas de empleo, cumplimiento con regulaciones ambientales y salud y seguridad del trabajador. El proceso completo de auditoría incluye reuniones con gerentes de las fábricas, un recorrido por la fábrica, entrevistas con los trabajadores y revisión de documentos. En 2014, Lowe's realizó 1388 auditorías en 945 fábricas de 22 países.

Cuando nuestros auditores identifican un área de incumplimiento, la fábrica debe crear un plan de acciones correctivas. Las fábricas tienen 30, 90 o 180 días para solucionar el problema, en dependencia con la severidad y el tipo de incumplimiento. Al final del período correctivo, la fábrica recibe otra auditoría. En 2014, las fábricas de Lowe's completaron 966 planes de acciones correctivas.

Podemos anular los negocios después de ciertos tipos de incumplimientos y si los suministradores no cumplen con el plan de acciones correctivas y los requisitos de realización de otra auditoría.

Además de nuestras auditorías combinadas, los inspectores de control de calidad pueden llevar a cabo miniauditorías al azar si identifican riesgos en las instalaciones durante una inspección de control de calidad. Estas miniauditorías se enfocan en problemas de alto riesgo como la presencia de trabajadores menores de edad y la seguridad en las instalaciones. Si se identifica un problema potencial en una miniauditoría, Lowe's puede exigir una auditoría completa.

Categorías de las auditorías de responsabilidad social y ambiental

- Visión general de la gerencia
- Horario de trabajo
- Compensación y beneficios
- Trabajo infantil/juvenil
- Trabajo forzoso
- Discriminación
- Disciplina, acoso o abuso
- Libertad de asociación
- Contratos laborales de empleados
- Condiciones de trabajo
- Condiciones de vida y requisitos
- Condiciones alimenticias y requisitos
- Preparación para emergencias
- Lesiones ocupacionales
- Seguridad de maquinarias/operarios
- Peligros de seguridad
- Sustancias químicas y materiales peligrosos
- Cumplimiento con las regulaciones ambientales

MECANISMOS DE REPORTE

Además de nuestro programa formal de auditoría, queremos saber acerca de todas las situaciones en las que se sospechen violaciones del Código de conducta de los proveedores o las leyes locales. Cualquier persona puede reportar las sospechas de violaciones por una línea telefónica confidencial en su idioma local o por Internet en www.ethicspoint.com.

Para reportar una preocupación relacionada con la ética:

Por Internet: www.ethicspoint.com

Teléfono: (800) 784-9592 para EE.UU. y Canadá;
10-800-120-1239 para el sur de China;
10-800-712-1239 para el norte de China;
800-964214 para Hong Kong;
001-800-840-7907 o 001-866-737-6850 para México;
00801-13-7956 para Taiwán;
o (503) 619-1883 para uso internacional

Correo electrónico: compliance@lowes.com

VALORACIÓN DE RIESGOS RELACIONADOS CON LOS MINERALES DE CONFLICTO

Los minerales de conflicto son aquellos que se adquieren de regiones en conflicto, incluyendo la República Democrática del Congo (RDC) y regiones vecinas, donde existe un alto riesgo de que las ganancias generadas por las minas puedan financiar directa o indirectamente los conflictos armados instigados por grupos que han sido acusados de cometer abusos contra los derechos humanos. Los minerales de principal preocupación son el estaño, el coltán, el tungsteno y el oro, conocidos como los minerales 3TG por sus iniciales en inglés.



Nuestro Código de conducta de los proveedores especifica que los suministradores no pueden brindar minerales 3TG provenientes de regiones en conflicto a Lowe's a menos de que se adquieran de una mina certificada o de una fundición libre de conflicto. Para cumplir con este requisito, nuestros suministradores deben guardar registros que muestren cuáles productos suministrados a Lowe's son libres de conflicto y responder a todas las solicitudes de información sobre los minerales de conflicto por parte de Lowe's.

A partir de 2014, las compañías de EE.UU. deben entregar declaraciones anuales a la U.S. Securities and Exchange Commission (Comisión de Valores e Intercambio de EE.UU.), como parte de la Ley Dodd-Frank para la Protección al Consumidor y Reforma de Wall Street de 2010 en EE.UU. Dichas declaraciones exigen la divulgación de si alguno de los materiales usados para fabricar productos contienen minerales de conflicto provenientes de la RDC o los estados circundantes.

Trabajamos con la firma de contabilidad KPMG para preparar y presentar nuestra información sobre minerales de conflicto del año 2014. Recibimos un índice de respuestas del 92% por parte de nuestros suministradores dentro del ámbito, lo que representa una cobertura del 95% de los productos inspeccionados. Para el 2015, hemos creado un grupo dedicado que velará por el cumplimiento de las regulaciones en cuanto a los minerales de conflicto. Este equipo se responsabiliza por la ampliación del programa continuo basado en la guía de auditoría integral de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. Mediante este esfuerzo y la auditoría integral con nuestros suministradores dentro del ámbito, nos enfocamos en la identificación y la evaluación de los riesgos en nuestra cadena de distribución.

FOMENTO DE LA DIVERSIDAD DE LOS SUMINISTRADORES

En Lowe's, nuestra cultura de diversidad se extiende también hasta la cadena de distribución. El objetivo de nuestro programa de diversidad de los proveedores es ofrecer a negocios pequeños y diversos la oportunidad de brindar productos y servicios a Lowe's. Vemos nuestros esfuerzos con las empresas pequeñas y diversas como una inversión en el futuro, a la vez que buscamos los productos más innovadores para nuestros clientes. Nos enfocamos en forjar relaciones con empresas pertenecientes a mujeres, minorías, veteranos y veteranos discapacitados, así como aquellas que operan en zonas comerciales históricamente subutilizadas (programa HUBZone).

PROCESO DE CUATRO PASOS PARA LA DIVERSIDAD DE LOS SUMINISTRADORES DE LOWE'S



1. **Búsqueda:** Buscar proveedores pequeños y diversos con productos y servicios innovadores
2. **Evaluación:** Analizar los posibles proveedores y evaluar sus productos y servicios
3. **Desarrollo:** Brindar una guía empresarial valiosa a los proveedores potenciales
4. **Presentación:** Ayudar a los proveedores a presentar sus productos y servicios a los comerciantes y compradores de Lowe's

Históricamente, nuestro programa para la diversidad de los proveedores se ha enfocado en la obtención de bienes y servicios que apoyan a nuestras operaciones. En 2014, enfocamos de nuevo nuestros esfuerzos para hacer que la diversidad de proveedores fuera una parte más grande de nuestra cadena de distribución de mercancías.

Para establecer y fomentar nuestras relaciones con posibles proveedores pequeños y diversos, participamos en organizaciones y conferencias de la industria en las que participan las empresas pequeñas y diversas, tales como el Women's Business Enterprise National Council (Consejo Nacional de Empresas Comerciales de Mujeres), el National Minority Supplier Development Council (Consejo Nacional para el Desarrollo de Proveedores de Minorías), la National Veteran Owned Business Association (Asociación Nacional de Empresas de Veteranos), la U.S. Business Leadership Network (Red de Liderazgo Empresarial de EE.UU.) y la Small Business Association (Asociación de Empresas Pequeñas).

PROMOCIÓN DE LA INNOVACIÓN

Las empresas grandes empiezan siendo pequeñas. Para muchos proveedores pequeños y diversos, hacer negocios con Lowe's es la primera ocasión en que operan a gran escala. Hemos desarrollado programas para ayudar a impulsar a estos proveedores, con un énfasis en la innovación y la diferenciación.

SUMINISTRADORES DESTACADOS



Hammock Boutique

“No es solo la hamaca. Es la historia de la hamaca”, comentó Josefina Urzaiz, cofundadora y dueña de Hammock Boutique.

El departamento de Desarrollo de la Adquisición Internacional de Lowe’s descubrió a Hammock Boutique en 2014 y la incorporó a nuestra empresa con la ayuda del equipo de diversidad de proveedores de Lowe’s. Las exclusivas hamacas de la compañía se fabrican a mano y usan patrones mayas tradicionales que han pasado de generación en generación.

Urzaiz fundó Hammock Boutique por el deseo de tener una profesión más satisfactoria y emprendedora que su carrera anterior en Wall Street. Después de volver a su pueblo natal en México, comenzó su empresa que da empleo a más de 500 personas, la mayoría de ellas mujeres de comunidades pobres. Su trabajo preserva las tradiciones locales, brinda empleos necesarios y apoya el crecimiento de la economía local. Hammock Boutique también reinvierte un 10% de las ganancias en la comunidad para la educación y el desarrollo de programas. “No consideramos nuestra compañía una empresa productora de hamacas”, dijo Urzaiz. “Nos consideramos un instrumento para el cambio. La única manera de romper el ciclo de pobreza a través de generaciones en estas comunidades es por medio de la educación de la próxima generación”.

La asociación de Lowe’s con Hammock Boutique ha sido un factor importante en la capacidad de esta pequeña empresa propiedad de una mujer para cumplir su misión. Lowe’s ha comercializado los productos de Hammock Boutique en nuestros canales de ventas minoristas por Internet y extenderemos las ventas a más de 150 tiendas en el próximo año.

» [Vea el video](#)



Earth-Kind

En marzo de este año, durante la Women’s Business Enterprise National Conference (Conferencia Nacional de Empresas Comerciales de Mujeres) en New Orleans, el equipo de diversidad de proveedores de Lowe’s se reunió con Earth-Kind, una empresa propiedad de una mujer y que produce repelentes de roedores orgánicos y seguros para el uso en interiores.

La fundadora y presidenta ejecutiva, Kari Warberg Block, desarrolló el repelente de roedores botánico Stay Away como una solución para la granja de su familia. El repelente Stay Away, hecho de aceites esenciales y fibras de plantas, brinda una alternativa natural a los productos que contienen sustancias químicas. La misión de Earth-Kind se extiende también a la fuerza laboral ya que alrededor de un 20% de los empleados tienen alguna discapacidad del desarrollo.

Aunque el producto se había probado en los sectores agrícola e industrial, Earth-Kind tenía muy poca experiencia con los minoristas grandes para mejoras en el hogar. El equipo de diversidad de proveedores de Lowe’s trabajó con Warberg Block para ayudarla a desarrollar la presentación del producto ante nuestros gerentes de comercialización en agosto de 2014. Después de una presentación y propuesta de ventas exitosa, Lowe’s tiene planeado vender productos de Earth-Kind en 300 tiendas en el año 2015.

“Sin el programa de diversidad de proveedores, sé que no estaría aquí sentada”, dijo Warberg Block. “Aunque sé que tenemos el mejor producto del mercado, hay muchas variantes que conllevan a llegar a los estantes de un minorista nacional. El programa de diversidad de proveedores nos ha ayudado a navegar en ese territorio que es nuevo para nosotros”.

» [Vea el video](#)

INICIATIVA DE REPORTE GLOBAL

Hemos evaluado nuestro Informe de responsabilidad social en 2014 en comparación con la guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), un marco reconocido internacionalmente para crear informes sobre gobernabilidad, desarrollo económico y cuestiones sociales y ambientales. El siguiente índice brinda detalles de la ubicación de nuestra información en el Informe de responsabilidad social, declaraciones financieras y otros documentos de gobernabilidad que aparecen en nuestras páginas web medidos a partir de los parámetros e indicadores de la GRI.

DIVULGACIONES ESTÁNDARES GENERALES			
INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	ABARCADO
			<ul style="list-style-type: none"> ● Completamente ◐ Parcialmente
Estrategia y análisis			
G4-1	Carta del Presidente Ejecutivo	Mensaje del Presidente Ejecutivo, página 4	●
G4-2	Impactos, riesgos y oportunidades claves	Introducción, página 3 Mensaje del Presidente Ejecutivo, página 4 Formulario 10-K	●
Perfil organizativo			
G4-3	Nombre de la organización	Lowe's Companies, Inc.	●
G4-4	Marcas, productos y servicios primarios	Introducción, página 3 Mensaje del Presidente Ejecutivo, página 4 Formulario 10-K	●
G4-5	Ubicación de la sede	Mooreville, Carolina del Norte	●
G4-6	Lugares donde opera la organización	Introducción, página 3 Formulario 10-K	●
G4-7	Naturaleza de la propiedad y formulario legal	Formulario 10-K	●
G4-8	Mercados abarcados	Introducción, página 3 Formulario 10-K	●
G4-9	Escala de la organización	Introducción, página 3 Formulario 10-K	●
G4-11	Convenios de negociación colectiva	Formulario 10-K	◐
G4-12	Descripción de la cadena de distribución	Mejoramiento de los estándares de los proveedores, páginas 45-46 Formulario 10-K	●
G4-13	Cambios organizativos durante el período de informe	Formulario 10-K	●
G4-15	Actas constitutivas, principios u otras iniciativas externas	Introducción, página 3 Mejoras a nuestras tiendas y operaciones, página 22 Mejoras a nuestros productos, página 27	●
G4-16	Asociaciones de afiliación	Mensaje del Presidente Ejecutivo, página 4 Mejoras a nuestras tiendas y operaciones, página 22 Mejoras a nuestros productos, página 27 Gobernabilidad y ética, página 42	●

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	ABARCADO
Aspectos materiales y límites identificados			
G4-17	Entidades incluidas en los estados financieros	Introducción, página 3 Formulario 10-K	●
G4-18	Proceso para definir el contenido y los límites del informe	Introducción, página 3 Gobernabilidad y ética, página 41	◐
Compromiso de los accionistas			
G4-24	Grupos de accionistas	Gobernabilidad y ética, página 41	●
G4-25	Identificación de accionistas	Gobernabilidad y ética, página 41	◐
G4-26	Enfoque en el compromiso de los accionistas	Gobernabilidad y ética, página 41	●
G4-27	Temas mencionados durante las actividades de los accionistas	Gobernabilidad y ética, página 41	◐
Perfil del informe			
G4-28	Período de informe	Año calendario 2014, excepto donde se especifique lo contrario.	●
G4-29	Fecha del informe más reciente	Informe de responsabilidad social en 2013, mayo de 2014	●
G4-30	Ciclo de reporte	Informe anual	●
G4-31	Contacto de reporte	socialresponsibility@lowes.com	●
G4-32	Opción de "en conformidad", índice GRI y seguridad del informe	Este informe contiene divulgaciones estándares de las Directrices del informe de sostenibilidad de GRI.	●
Gobernabilidad			
G4-34	Estructura de la gobernabilidad de la organización	Gobernabilidad y ética, página 43 Declaraciones de delegación de poderes	●
G4-35	Proceso para delegar autoridad en temas de sostenibilidad de la junta a ejecutivos sénior y otros empleados	Gobernabilidad y ética, página 43	●
G4-36	Responsabilidad de alto nivel por los temas de sostenibilidad	Gobernabilidad y ética, página 43	●
G4-38	Composición de la junta y sus comités	Declaraciones de delegación de poderes Directrices de gobernabilidad	●
G4-39	Si el presidente de la junta también es un director ejecutivo	Gobernabilidad y ética, página 43 Directrices de gobernabilidad	●
G4-40	Proceso de nominación y selección de la junta y sus comités	Directrices de gobernabilidad	●
G4-41	Conflictos de intereses de la junta	Declaraciones de delegación de poderes Directrices de gobernabilidad	●
G4-42	Papel de la junta y los ejecutivos en la declaración de principios, estrategias, políticas y metas de la organización en relación con el impacto de la sostenibilidad	Gobernabilidad y ética, página 43 Directrices de gobernabilidad	◐
G4-43	Conocimiento de la junta sobre temas de sostenibilidad	Gobernabilidad y ética, página 43	◐
G4-44	Desempeño de la junta con respecto a los temas de gobernabilidad de la sostenibilidad	Gobernabilidad y ética, página 43 Directrices de gobernabilidad	◐
G4-45	Papel de la junta en la identificación y administración del impacto, riesgos y oportunidades en relación con la sostenibilidad	Gobernabilidad y ética, página 43 Declaraciones de delegación de poderes Directrices de gobernabilidad	●

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	ABARCADO
G4-46	Papel de la junta en la evaluación de procesos de minimización de riesgos en temas de sostenibilidad	Gobernabilidad y ética, página 43 Declaraciones de delegación de poderes Directrices de gobernabilidad	●
G4-47	Frecuencia de la evaluación por parte de la junta del impacto, los riesgos y las oportunidades de la sostenibilidad	Gobernabilidad y ética, página 43 Directrices de gobernabilidad	●
G4-48	Puesto o comité más alto que evalúa y aprueba formalmente el informe de sostenibilidad de la organización	Director Ejecutivo	●
G4-49	Procesos para comunicar las preocupaciones cruciales a la junta	Mejoras a nuestro lugar de trabajo, página 30 Gobernabilidad y ética, página 43 Directrices de gobernabilidad	●
G4-51	Políticas de remuneración de la junta y ejecutivos sénior	Formulario 10-K Declaraciones de delegación de poderes Directrices de gobernabilidad	●
G4-52	Proceso para determinar la remuneración	Declaraciones de delegación de poderes Directrices de gobernabilidad	●
G4-53	Opinión de los accionistas sobre la remuneración	Declaraciones de delegación de poderes Directrices de gobernabilidad	●
Ética e integridad			
G4-56	Código de conducta	Gobernabilidad y ética, página 44 Código de conducta corporativa y ética de Lowe's	●
G4-57	Líneas para asistencia y consejos para empleados	Gobernabilidad y ética, página 44 Código de conducta corporativa y ética de Lowe's	●
G4-58	Mecanismos para reportar preocupaciones sobre el comportamiento poco ético o ilegal	Gobernabilidad y ética, página 44 Código de conducta corporativa y ética de Lowe's	●

DIVULGACIONES ESTÁNDARES ESPECÍFICAS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	ABARCADO
ECONÓMICAS			
Desempeño económico			
G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Formulario 10-K	●
G4-EC1	Valor económico	Formulario 10-K Introducción, página 3 Mejoramiento de nuestras comunidades, páginas 5-15	●
G4-EC2	Riesgos del cambio climático	Formulario 10-K Mejoras a nuestras tiendas y operaciones, páginas 16-18	●
G4-EC3	Cobertura de los planes de beneficios	Formulario 10-K Mejoras a nuestro lugar de trabajo, páginas 34-36	●
Impactos económicos indirectos			
G4-EC7	Inversiones en infraestructura	Introducción, página 3 Mejoramiento de nuestras comunidades, páginas 5-15	◐
G4-EC8	Impactos económicos indirectos	Introducción, página 3 Mejoramiento de nuestras comunidades, páginas 5-15	◐
Prácticas de adquisición			
G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Mejoramiento de los estándares de los proveedores, páginas 45-51	◐
AMBIENTALES			
Energía			
G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Mejoras a nuestras tiendas y operaciones, páginas 17-18 Los datos completos de energía y emisiones estarán disponibles en el informe CDP de 2014, disponible después de la publicación de este informe	◐
G4-EN3	Consumo energético (Ámbito 1 + 2)	Los datos completos de energía y emisiones estarán disponibles en el informe CDP de 2014, disponible después de la publicación de este informe	●
G4-EN5	Intensidad de la energía	Los datos completos de energía y emisiones estarán disponibles en el informe CDP de 2014, disponible después de la publicación de este informe	●
G4-EN6	Reducción del consumo energético	Mejoras a nuestras tiendas y operaciones, páginas 17-18 Los datos completos de energía y emisiones estarán disponibles en el informe CDP de 2014, disponible después de la publicación de este informe	◐
G4-EN7	Reducción del consumo energético de productos y servicios	Mejoras a nuestros productos, páginas 24-25	◐
Agua			
G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Mejoras a nuestras tiendas y operaciones, página 18	◐

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	ABARCADO
Biodiversidad			
G4-EN12	Impacto en la biodiversidad	Mejoras a nuestros productos, páginas 27-28	●
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Mejoras a nuestros productos, páginas 27-28	●
Emisiones			
G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Mejoras a nuestras tiendas y operaciones, páginas 17-18 Los datos completos de energía y emisiones estarán disponibles en el informe CDP de 2014, disponible después de la publicación de este informe	●
G4-EN15	Emisiones de gas de efecto invernadero (Ámbito 1)	Los datos completos de energía y emisiones estarán disponibles en el informe CDP de 2014, disponible después de la publicación de este informe	●
G4-EN16	Emisiones de gas de efecto invernadero (Ámbito 2)	Los datos completos de energía y emisiones estarán disponibles en el informe CDP de 2014, disponible después de la publicación de este informe	●
G4-EN17	Emisiones de gas de efecto invernadero (Ámbito 3)	Los datos completos de energía y emisiones estarán disponibles en el informe CDP de 2014, disponible después de la publicación de este informe	●
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gas de efecto invernadero	Los datos completos de energía y emisiones estarán disponibles en el informe CDP de 2014, disponible después de la publicación de este informe	●
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gas de efecto invernadero	Los datos completos de energía y emisiones estarán disponibles en el informe CDP de 2014, disponible después de la publicación de este informe	●
Efluentes y desechos			
G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Mejoras a nuestras tiendas y operaciones, páginas 19-21	●
G4-EN23	Desechos según el tipo y el método de desecho	Mejoras a nuestras tiendas y operaciones, páginas 19-21	●
G4-EN25	Desechos peligrosos	Mejoras a nuestras tiendas y operaciones, página 21	●
Productos y servicios			
G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Mejoras a nuestros productos, páginas 23-28	●
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	Mejoras a nuestros productos, páginas 23-28	●

AMBIENTALES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	ABARCADO	
AMBIENTALES	Transporte			
	G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Mejoras a nuestras tiendas y operaciones, página 22	●
	G4-EN30	Impactos ambientales de la distribución de productos y viajes de empleados	Mejoras a nuestras tiendas y operaciones, página 22	●
	Evaluación ambiental de suministradores			
	G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Mejoramiento de los estándares de los suministradores, páginas 45-51	●
	G4-EN32	Uso de criterios ambientales en la evaluación de los suministradores nuevos	Mejoramiento de los estándares de los suministradores, página 46	●
G4-EN33	Impactos ambientales de la cadena de distribución	Mejoramiento de los estándares de los suministradores, página 46	●	
SOCIALES: Prácticas laborales y trabajo decente	Empleo			
	G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Mejoras a nuestro lugar de trabajo, páginas 29-30	●
	G4-LA2	Beneficios brindados a empleados de tiempo completo	Mejoras a nuestro lugar de trabajo, páginas 34-36	●
	Salud y seguridad ocupacional			
	G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Mejoras a nuestro lugar de trabajo, páginas 37-39	●
	G4-LA5	Representación de la fuerza laboral en los comités de salud y seguridad	Mejoras a nuestro lugar de trabajo, páginas 37-39	●
	G4-LA6	Tasas de lesiones, enfermedades ocupacionales, días perdidos, ausentismo y muertes relacionadas con el trabajo	Mejoras a nuestro lugar de trabajo, páginas 37-39	●
	Capacitación y educación			
	G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Mejoras a nuestro lugar de trabajo, páginas 32-33	●
	G4-LA9	Cantidad promedio de horas de capacitación para empleados	Mejoras a nuestro lugar de trabajo, página 32	●
	G4-LA10	Programas de desarrollo de habilidades y aprendizaje para toda la vida	Mejoras a nuestro lugar de trabajo, páginas 32-33	●
	Diversidad e igualdad de oportunidades			
	G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Mejoras a nuestro lugar de trabajo, páginas 30-31	●
	Evaluación de prácticas laborales por parte de los suministradores			
	G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Mejoramiento de los estándares de los suministradores, página 48	●
	G4-LA14	Suministradores nuevos que fueron evaluados mediante criterios de prácticas laborales	Mejoramiento de los estándares de los suministradores, página 48	●
	G4-LA15	Impactos negativos de las prácticas laborales en la cadena de distribución	Mejoramiento de los estándares de los suministradores, página 48	●
	Mecanismos para reclamaciones relacionadas con prácticas laborales			
G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Mejoramiento de los estándares de los suministradores, página 48 Código de conducta corporativa y ética	●	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	ABARCADO
No discriminación			
G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Código de conducta corporativa y ética	●
Trabajo infantil			
G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Mejoramiento de los estándares de los suministradores, página 46	●
Trabajo forzoso u obligatorio			
G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Mejoramiento de los estándares de los suministradores, página 46	●
Evaluación del respeto a los derechos humanos por parte de los suministradores			
G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Mejoramiento de los estándares de los suministradores, páginas 45-51	●
G4-HR10	Nuevos suministradores evaluados por el respeto a los derechos humanos	Mejoramiento de los estándares de los suministradores, página 48	●
G4-HR11	Impactos de los derechos humanos en la cadena de distribución	Mejoramiento de los estándares de los suministradores, página 48	●
Comunidades locales			
G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Mejoramiento de nuestras comunidades, páginas 5-15	●
G4-SO1	Motivación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Mejoramiento de nuestras comunidades, páginas 5-15	●
Anticorrupción			
G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Gobernabilidad y ética, página 44 Mejoramiento de los estándares de los suministradores, página 46 Código de conducta corporativa y ética	●
G4-SO4	Comunicación y capacitación contra la corrupción	Gobernabilidad y ética, página 44	●
Políticas públicas			
G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Gobernabilidad y ética, página 42	●
G4-SO6	Contribuciones políticas	Gobernabilidad y ética, página 42	●
Evaluación de los suministradores según el impacto en la sociedad			
G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Mejoramiento de los estándares de los suministradores, página 48	●
G4-SO9	Nuevos suministradores evaluados por el impacto en la sociedad	Mejoramiento de los estándares de los suministradores, página 48	●
G4-SO10	Impactos negativos de la cadena de distribución en la sociedad	Mejoramiento de los estándares de los suministradores, páginas 45-50	●
Salud y seguridad de los clientes			
G4-DMA	Divulgación del enfoque de la gerencia (DMA)	Mejoramiento de los estándares de los suministradores, página 47	●
G4-PR1	Evaluación del impacto de los productos y servicios en la salud y la seguridad	Mejoramiento de los estándares de los suministradores, página 47	●

SOCIALES: Derechos humanos, sociedad, responsabilidad de los productos