



NUESTRO ESTILO DE TRABAJAR CON

# responsabilidad

Respeto por el individuo, servicio al cliente, actuar con integridad y buscar la excelencia son los principios que integran el estilo Walmart de trabajar con responsabilidad.



SOMOS UNA EMPRESA DE GRAN VALOR Y NUESTRAS ACCIONES  
IMPACTAN A LA SOCIEDAD EN MUCHOS SENTIDOS...



**asociados**  
No sólo generamos empleo, sino impulsamos el desarrollo de nuestros asociados para ser talento comprometido, además de promover su calidad de vida tanto en el ámbito laboral como en lo familiar.



**proveedores**  
A nuestros proveedores, en especial, a los pequeños y medianos que son socios fundamentales para llevar a cabo nuestras estrategias, les brindamos herramientas para crecer su negocio y ser más competitivos.



**comunidad**  
Con la comunidad, financiamos proyectos de largo plazo que construyan en las personas capacidades productivas para combatir la pobreza y así aportar nuestro conocimiento, gente e infraestructura para su bienestar.



**medio ambiente**  
Reducimos el impacto de nuestra operación en el medio ambiente haciendo un uso responsable de los recursos que consumimos, mejoramos el manejo de residuos, promovemos la sustentabilidad ambiental y cuidamos de la biodiversidad.

# nuestro impacto



**31%**  
DE NUESTROS  
EJECUTIVOS SON  
MUJERES EN  
MÉXICO



**379 MDP**  
EN AHORROS GENERADOS  
POR INICIATIVAS DE  
SUSTENTABILIDAD



**139,045**  
VOLUNTARIOS  
COLABORANDO EN MÁS  
DE 3,700 JORNADAS

“LA BOLSA VERDE”  
REDUJO 10.3% EL  
CONSUMO DE BOLSAS  
PLÁSTICAS



**27,308** PROVEEDORES  
EN LA REGIÓN



PROMOVEMOS  
LA SUSTITUCIÓN  
DE MATERIALES  
RECICLABLES





## LA OPERACIÓN Y NUESTROS asociados

WALMART DE MÉXICO Y CENTROAMÉRICA ES UN GRAN EMPLEADOR QUE BRINDA OPORTUNIDADES DE DESARROLLO A SUS 226,289 ASOCIADOS. IMPULSAMOS UNA CULTURA DE INTEGRIDAD, RESPETO, SERVICIO Y EXCELENCIA, CON UN ENFOQUE EN LA EQUITAD Y EL BALANCE DE VIDA PARA NUESTROS ASOCIADOS.

### GENTE, TALENTO Y LIDERAZGO

Enfrentamos retos derivados del crecimiento, la incorporación de nuevas generaciones a la vida laboral y de pertenecer a un mercado en constante transformación. Dichos retos impactan en la atracción y retención de talento de calidad, en el desarrollo de los asociados y en la forma en que nos transformamos en una organización más moderna, sin perder nuestra esencia y cultura.

Para atender los retos planteados, trabajamos en:

- Fortalecer la estructura y gestión de recursos humanos haciéndola más sólida y estratégica, alineada con las necesidades del negocio y con sistemas y políticas más robustos.
- Atraer y desarrollar al mejor talento, impulsando sus capacidades en la organización a través de un liderazgo basado en la gente, con un enfoque en la integridad y en los resultados del negocio.
- Reforzar la cultura, inspirar el compromiso y mejorar la experiencia en la empresa.

### ESTRUCTURA Y GESTIÓN

Con una estructura encabezada por la Vicepresidencia Senior de Recursos Humanos, este año se creó la figura de socio de negocio cuyo rol es asegurar que la propuesta de valor de Recursos Humanos responda a los requerimientos de cada área, y ayude a cumplir nuestras prioridades estratégicas.

Por otra parte se fortalecieron las áreas de Recursos Humanos dedicadas al conocimiento específico transversal a toda la organización, como son: Compensaciones y Beneficios y la Dirección de Talento y Desarrollo Organizacional que entre sus responsabilidades tiene un área dedicada al Balance de Vida, la Equidad e Inclusión que apoya y opera las iniciativas del Consejo Consultivo de Equidad e Inclusión, que asesora al Director General en los temas relativos en esta materia.

La empresa cuenta con políticas y procedimientos y canales de comunicación interna suficientes para una correcta gestión de recursos humanos, así como con los procesos para revisar su aplicabilidad y su actualización periódica.

## ESTÁNDARES LABORALES

En todos los países donde tenemos presencia, los estándares laborales están plasmados en las políticas y procedimientos de recursos humanos de la empresa que contemplan:

- Un ambiente de trabajo donde se practica la cultura de integridad y dignidad humana, respeto al individuo, servicio y excelencia.
- La no discriminación por raza, género, edad, discapacidad, orientación sexual, ideológica o religiosa que se plasma en las políticas y procedimientos de reclutamiento, capacitación, desarrollo, y sistema de compensaciones.
- El rechazo al trabajo infantil y al trabajo forzado.
- Brindar un ambiente laboral con condiciones de seguridad e higiene que permiten prevenir accidentes de trabajo; en donde todos nuestros asociados tienen acceso a la seguridad social.
- Apego al cumplimiento de la ley y reglamentos aplicables en los países donde operamos.
- Salarios remuneradores, superiores a los establecidos por los organismos encargados de fijar los salarios mínimos.
- Respetar las jornadas de trabajo, horas y días de descanso, así como el pago correcto del tiempo extraordinario, de los salarios y las prestaciones a las que nuestros asociados tienen derecho.
- Igualdad de oportunidades para el desarrollo de los asociados, en donde se les brinda capacitación y adiestramiento de forma continua.
- Canales internos de comunicación abierta y confidencial para denuncias sobre violaciones a cualquiera de los puntos descritos en este apartado.



**98 MDP** INVERTIDOS EN  
CAPACITACIÓN DURANTE EL AÑO



**1.5 DÍAS AL AÑO** DE CAPACITACIÓN  
PROMEDIO POR ASOCIADO

## PLATAFORMA DE DESARROLLO DE TALENTO

Contar con un flujo continuo de talento capacitado que sustente nuestros planes de crecimiento es indispensable, por lo que además del reclutamiento y el reclutamiento centralizado de talento para áreas de staff y directivas, se realiza una labor de posicionamiento dentro de las universidades. Nuestros programas de desarrollo de talento están enfocados en los siguientes aspectos:

- Capacitación. Dirigida a los asociados de operaciones y staff de todos los niveles; desarrollo de habilidades como liderazgo, trabajo en equipo, negociación y conocimientos técnicos para los distintos niveles y funciones de la organización. El Centro de Capacitación Walmart se encarga de la capacitación presencial y contamos además con el Sistema Interactivo Integral de Gestión del Aprendizaje y con Walmart TV, el canal de televisión interna que cubre toda la operación.
- Programa de becas para licenciatura, que fomenta el desarrollo de asociados, apalancando su crecimiento dentro de la organización.
- Programas de coaching, mentoría y visibilidad para impulsar el desarrollo de asociados con potencial, con el apoyo de un experto interno y/o externo, a través de procesos individuales y grupales.



- Academia de Compras y de Operaciones. Esta instancia de capacitación fortalece la visión, las capacidades y la forma de establecer relaciones comerciales más productivas del equipo de compradores y también de quienes lideran nuestras tiendas, ambas en permanente revisión y perfeccionamiento.
- Sistema de compensaciones y evaluación de desempeño. Diseñado para estimular y reconocer el desarrollo de competencias críticas del negocio, a los requerimientos del puesto y el enfoque en resultados. La evaluación aborda tanto el desempeño individual, semestral y anual, evaluaciones multidimensionales de desempeño 360° y se apoya en un proceso de calibración de ejecutivos que permite identificar el talento y la elaboración de planes de desarrollo.

## PROMOVIMOS A MÁS DE 26,200 ASOCIADOS



## CULTURA, COMPROMISO Y UNA FORMA MODERNA DE TRABAJAR

La cultura Walmart es el marco de referencia para fortalecer el compromiso de todos nuestros asociados con la empresa. Por ello, fomentamos el desarrollo de comportamientos que la reflejen, promoviendo la vivencia de la cultura a través del ejemplo, el reconocimiento, la capacitación y la comunicación. El Programa de Cultura incluye diversas prácticas que permiten reconocer y fortalecer los comportamientos que se alinean con nuestra cultura, tales como los programas 100 en Cultura, Es mi Líder y Transformación Cultural.

Con una encuesta anual independiente, medimos el compromiso de los asociados con la empresa, el nivel de vivencia de la cultura y establecemos planes de trabajo para incrementarlos a través del proceso permanente llamado Cultivando Nuestro Compromiso. Adicionalmente, herramientas como el blog *En directo con Scot* abre un canal de comunicación directa para fomentar el compromiso, el sentido de pertenencia y la cercanía entre los niveles de la organización y el Director General.

## OPORTUNIDADES PARA TODOS Y DIVERSIDAD

Además de políticas que favorecen la atracción de talento y el desarrollo de los asociados en un ambiente de inclusión y respeto a la diversidad, contamos con un Consejo Consultivo de Equidad e Inclusión formado por Vicepresidentes y Directores de diversas áreas de la empresa, que enfoca sus esfuerzos en:

- Transformación cultural, que consiste en construir y reforzar la sensibilización y conocimiento del tema de equidad e inclusión.
- Capacitación y Desarrollo con programas de desarrollo específico en temas de equidad de género. Destacan el Diplomado de Mujeres Ejecutivas, impartido por la Universidad Panamericana, del cual en 2013 egresó la 5a generación, y el curso Dominando el Escenario, impartido por mujeres en posiciones directivas.
- Gobierno y procesos que revisa e implementa políticas y procedimientos que sustenten y aseguren una cultura de equidad.
- Flexibilidad, que revisa y propone nuevas formas de trabajo para operaciones y oficinas.

El Modelo de Equidad de Género de la empresa ha sido evaluado desde 2009 por el Instituto Nacional de las Mujeres, y en 2013 la certificación fue refrendada una vez más.

## BALANCE DE VIDA, SALUD Y SEGURIDAD

Los programas de balance de vida y la implementación de nuevas formas de trabajar en la empresa buscan lograr una organización moderna que promueva el equilibrio entre vida personal y trabajo en nuestros asociados, además de un estilo de vida saludable. Hemos fortalecido los programas:

- Flexibilidad laboral. Estamos implementando el programa Hábitat, un nuevo concepto en ambientes de trabajo que propicia la colaboración en equipo en espacios de trabajo abiertos y funcionales, resultando en una cultura concentrada en mejorar el clima laboral, la productividad y los resultados. También se implementó el programa de Semana Flexible de Trabajo para los asociados de staff que consiste en acomodar las horas de trabajo en la semana para dejar libre la tarde del viernes.
- Se amplió el seguro médico de gastos mayores para partos.
- Se implementó la licencia postnatal para madres, que les permite completar su licencia de maternidad por ley y reintegrarse de manera progresiva a su horario habitual hasta los 7 meses de vida de su bebé, y la licencia postnatal para padres, quienes gozarán de horario flexible durante el primer mes de vida de su hijo(a).
- Se renovaron convenios con instituciones de salud para visitas a todas las tiendas a nivel nacional con el propósito de cuidar el bienestar de nuestros asociados con acciones como: detección de hipertensión, glucosa y colesterol, revisión de talla y peso, vacunación y planificación familiar.
- Se dio continuidad a convenios para que los asociados obtengan descuentos en laboratorios, gimnasios, servicios de salud y bienestar, entretenimiento y escuelas.

Los programas de prevención de accidentes que integran todas las medidas y acciones en seguridad se fortalecen con un cuerpo de expertos en seguridad e higiene que realiza auditorías constantes a nuestras unidades, con el propósito de generar planes de acción para las distintas oportunidades que puedan llegar a detectarse; documentamos las buenas prácticas y las difundimos.



**EL PROGRAMA DE SEMANA FLEXIBLE DE TRABAJO PARA LOS ASOCIADOS DE STAFF CONSISTE EN ACOMODAR LAS HORAS DE TRABAJO EN LA SEMANA PARA DEJAR LIBRE LA TARDE DEL VIERNES**



LA OPERACIÓN Y NUESTROS

# proveedores

EL CONTACTO PERMANENTE DE NUESTRAS CLIENTAS CON NUEVAS TENDENCIAS, HÁBITOS DE VIDA ACTUALES Y SUS PROPIAS COSTUMBRES REGIONALES INCIDE EN SUS NECESIDADES DE COMPRA. EN WALMART BUSCAMOS ATENDERLAS ESTABLECIENDO RELACIONES MÁS ESTRATÉGICAS Y DE LARGO PLAZO CON NUESTROS PROVEEDORES Y DESARROLLANDO A PRODUCTORES REGIONALES Y DE PERECEDEROS PARA AUMENTAR LA COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD QUE ASEGUEN EL ABASTO, LA CALIDAD Y LOS MEJORES PRECIOS.

## ESTRUCTURA Y GESTIÓN

La estructura que soporta las relaciones con proveedores está conformada por las Vicepresidencias de Compras de Autoservicios; Compras Perecederos; Desarrollo de Proveedores e Inteligencia del Cliente. Esta última se encarga de desarrollar estudios que nos faciliten entender mejor sus estilos de vida, hábitos de compra y satisfacción con el servicio. Gracias a esta estructura, aumentamos la productividad de la empresa y de sus proveedores, manteniendo los estándares de calidad. Asimismo, con herramientas como Retail Link que ofrecemos a nuestros proveedores, les facilitamos entender el mercado y sus oportunidades para mejorar sus estrategias y capacidad de respuesta.

Adicionalmente, el área de Cumplimiento y Calidad Corporativa vigila la calidad de los productos y el cumplimiento con la normatividad.

## ESTÁNDARES PARA LOS PROVEEDORES

La relación con los proveedores de mercancías para la venta y proveedores de servicios para la empresa está regulada en el convenio que rige la relación comercial que incluye cláusulas de comportamiento ético, las relativas a evitar la corrupción, las responsabilidades laborales y otros Estándares para Proveedores bajo los cuales los proveedores se comprometen a:

- Cumplir con la ley y las regulaciones vigentes incluyendo las relativas a temas laborales, de inmigración, salud y seguridad, y el medio ambiente, entre otras.
- Asegurar la contratación voluntaria. Las relaciones de trabajo entre el proveedor y sus trabajadores debe ser voluntaria, prohibir el trabajo infantil, forzado o como pago de deudas, así como el trabajo en condiciones de esclavitud.
- Respetar la ley en cuanto al número de horas trabajadas y días de descanso de sus trabajadores.
- Implementar prácticas de contratación y empleo que les permitan contar con la información de los trabajadores, mantener políticas y prácticas de salarios, despidos, entrenamiento y condiciones laborales.
- Respetar el derecho de los trabajadores a optar por unirse de manera pacífica y legal a los sindicatos que prefieran y a negociar colectivamente.
- Asegurarse que todas sus prácticas cumplan con las leyes ambientales en cuanto a manejo de agua, aire, residuos y desechos y que sus insumos provengan de fuentes lícitas.
- Llevar registros de toda la información financiera relacionada con la vinculación comercial con Walmart.
- Brindar a los trabajadores un ambiente laboral seguro e higiénico y tomar medidas preventivas de riesgos.
- Respetar el derecho de Walmart a auditar y/o verificar en cualquier momento y sin previo aviso.

## ELEVAMOS LA PRODUCTIVIDAD CON NUESTROS PROVEEDORES

Enfocándonos en:

1. Mantener un diálogo constante a través de diversos canales:
  - a. El Consejo Consultivo de Proveedores, creado hace 7 años e integrado por 14 empresas en México y 14 en Centroamérica de todos los tamaños, es un espacio para intercambiar ideas y fomentar las mejores prácticas que incrementen la competitividad de nuestras empresas.
  - b. La encuesta de proveedores, mecanismo de evaluación anual independiente con representación de proveedores grandes, medianos y pequeños. Evalúa y permite identificar los puntos clave para aumentar la eficiencia de la empresa en hacer llegar los productos a nuestras clientas. Este año la representación de proveedores PyMEs fue del 27%.
  - c. Línea de proveedores y línea ética a cargo de áreas independientes a compras, que le permiten al proveedor comunicar sugerencias particulares y denunciar el incumplimiento con los estándares éticos de la empresa.
  - d. Sesión de diálogo con proveedores de perecederos. Por primera vez desarrollamos una sesión con 450 proveedores pequeños, medianos y grandes para identificar áreas de oportunidad y modelos más eficientes de operación en la cadena de compras y suministro de perecederos.
2. Fortalecer la estructura de compras. Gracias a la nueva estructura de compras centralizadas para mercancías generales, abarrotes, consumibles y ropa en autoservicios, con las figuras de compradores regionales y compradores nacionales de categorías de perecederos logramos una visión más estratégica para desarrollar productos y mejorar la capacidad de respuesta a las necesidades de la clienta. Además, contamos con la Academia de Compras, una herramienta para fortalecer la capacitación de los equipos de compradores.
3. Asegurar estándares de calidad y cumplimiento en los productos que vendemos a través de procesos de verificación de calidad y cumplimiento para garantizar la inocuidad, el origen de los insumos y el cumplimiento a la legislación. Verificamos que el 100% de los proveedores de marcas propias, proveedores de insumos para proceso en nuestras tiendas y centros de producción cuenten con auditorías vigentes, en los siguientes aspectos:
  - Buenas prácticas de manufactura
  - Sistemas de calidad
  - Control de procesos
  - Capacitación
  - Control de plagas
  - Instalaciones
  - Análisis de riesgos y control de puntos críticos

Dichos procesos de verificación se basan en los siguientes criterios:

- Perecederos. Inspecciones de calidad de producto en centros de distribución de acuerdo con una especificación de peso, temperatura y generales del producto. La muestra es estadísticamente representativa de la calidad del producto y se establecen planes de acción con los proveedores. En México el 100% de carnes cuenta con Certificación TIF, lo cual garantiza la más alta calidad.
- Alimentos. En México, el 79 % de los proveedores de marcas propias y en Centroamérica el 7% de los proveedores maquiladores de producto terminado de las plantas de Desarrollo Agroindustrial cuentan con la certificación Global Food Safety Initiative, una iniciativa impulsada por el sector empresarial para mejorar los sistemas de gestión de seguridad alimentaria, garantizar el suministro de alimentos inocuos a los consumidores. Solicitamos a los proveedores de marcas propias contar con alguna certificación bajo los esquemas reconocidos por esta iniciativa (SQF, BRC, FSSC22000, Global GAP, IFS, entre otros), una vez que hayan aprobado la auditoría de Buenas Prácticas de Manufactura y demuestren tener implementado un Análisis de Peligros y Control de Puntos Críticos (HACCP por sus siglas en inglés). El número de proveedores certificados varía cada año, de acuerdo con los requerimientos del negocio y las necesidades comerciales.



- Medicamentos. La auditoría de los proveedores de medicamentos Medi-Mart verifica el grado de cumplimiento a la NOM-059-SSA1-1993: buenas prácticas de fabricación para establecimientos de la industria químico farmacéutica dedicados a la fabricación de medicamentos. A partir de 2014, se estará auditando bajo la NOM-059-SSA1-2013.
- Textiles. Pruebas de laboratorios en base a NOM-004-1995. Inspecciones en centros de distribución con criterios establecidos por CatMex: visual y empaque, etiquetado y medidas. Auditorías de Factory Capability and Capacity Audit, que verifica los procesos productivos bajo los criterios internacionales de Walmart Stores: laboratorio, cuarto de muestras/diseño, almacén de materiales, tendido corte y fusionado, proceso de producción, proceso de inspección, planchado, terminado y empaque.

Cabe destacar que, en caso de que se detecten oportunidades de mejora, se establece un plan de acción o las sanciones correspondientes al tipo de oportunidad de acuerdo a las políticas establecidas para ello.

4. Ampliar la base de proveedores regionales, así como de pequeños y medianos proveedores. Para ello, elegimos, cuidamos y desarrollamos proveedores dentro de sus categorías, brindándoles oportunidades de mejora y acceso a programas que incrementen su productividad.
  - a. Capacitación y consultoría a más de 1,700 proveedores en México, para determinar el valor comercial de sus productos y elementos para competir. Impartimos más de 800 horas hombre de consultoría comercial gratuita a través de nuestra página de internet y participamos en eventos para detectar PYMEs. En Centroamérica, apoyamos a 299 proveedores en 17 sesiones.
  - b. Financiamiento y condiciones de pago. Mejoramos las condiciones comerciales para más de 600 de nuestros proveedores PYMEs, adelantando de forma permanente sus plazos originales de pago en un promedio de 21 días, lo que apoya su liquidez. Asimismo, a través del programa Credimpulsa de Banco Walmart les otorgamos financiamiento a tasas competitivas.
  - c. Ejecución en piso de ventas, a través de un programa de promotoría compartida en más de 1,500 tiendas que ayuda a fortalecer la presencia de pequeños empresarios en el punto de venta, con costos competitivos.

El Premio a la Excelencia de Proveedores, se otorga anualmente en México y en Centroamérica, es un estímulo que reconoce los resultados en ventas, rentabilidad, inventarios y nivel de servicio.

## MARCAS PROPIAS: AUDITORÍAS A PROVEEDORES

CENTROAMÉRICA	
En proceso de auditorías de diagnóstico en BPM y HACCP*	86 %
En proceso de auditorías de diagnóstico en BPM y HACCP de producto terminado*	98 %
Alimentos	85 %
Desarrollo Agroindustrial	40 %

\*% restante se encuentran certificados o en proceso de pre-certificación.

BPM: Buenas Prácticas de Manufactura

HACCP: Hazard Analysis and Critical Control Points

MÉXICO	
Alimentos	91 %
Mercancías generales	100 %
Medicamentos	72 %
Textiles	90 %



5. Asegurar la compra de bienes agrícolas, acuícolas y pesqueros en volumen, precio, condiciones de frescura y sanitarias que reduzcan riesgos de contaminación física, química y microbiológica. Para lograrlo, mejoramos la forma cómo compramos, cómo movemos la mercancía y cómo vendemos.

**Cómo compramos.**

- a. Creamos una estructura de expertos en la compra nacional de familias y categorías de producto, que dan servicio a los distintos negocios para construir una mejor propuesta de valor a la clientela gracias a una mejor planeación y conocimiento de las categorías.
- b. Aseguramos la calidad del producto con fichas estandarizadas adaptadas a la temporalidad y con auditorías y certificaciones de calidad. Nos enfocamos en la inocuidad alimentaria, el suministro de agua de calidad y sistemas de abasto, mano de obra y condiciones de trabajo de los empleados de los proveedores, así como la red logística y centros de acopio.
- c. Ampliamos el proceso de compra directa a productores nacionales, lo que permite contar con precios más bajos, aumentar la frescura y asegurar el abasto. Tanto en México como en Centroamérica contamos con el programa de Agricultura Sustentable que incrementa la capacidad productiva de los agricultores y capacitarlos en aspectos logísticos y de mercado.

1. SUMINISTRO EFICIENTE
2. MEJORAR LA ROTACIÓN DE INVENTARIO
3. OTORGAR DÍAS DE FRESCURA
4. VENDER MÁS A NUESTRAS CLIENTAS



Para los proveedores pequeños de bajos ingresos, desarrollamos esquemas comerciales diferenciados en plazos de pago, condiciones especiales en centros de distribución y acompañamiento personalizado en las áreas de compras y procesos productivos de administración y manejo post cosecha a través de una organización independiente, con soporte de las áreas de Responsabilidad Social en Centroamérica y de Fundación Walmart de México.

En Centroamérica, a través del programa “Tierra Fértil” las compras a estos proveedores ascendieron a 1.6 mil millones de pesos que representa el 69% de las frutas, verduras y granos vendidos en nuestras tiendas.

**Cómo movemos la mercancía.** Garantizamos la frescura de nuestros productos reduciendo días en centros de distribución, aplicando un sistema flexible de esquemas de calidad y limitando el desplazamiento de productos con madurez avanzada. Nuestra red logística es clave para incrementar la eficiencia de la empresa y aumentar los días de vida de los perecederos. Además, la incorporación de bancos de alimentos en la red permite un aprovechamiento total de la mercancía.

**Cómo vendemos.** Todo lo anterior asegura el abasto y el mejor precio para nuestras clientas, favoreciendo su experiencia de compra.

**TRES PRIORIDADES CLAVE PARA AUMENTAR LA CONVERSIÓN EN PERECEDEROS**





## NUESTRA OPERACIÓN Y LA comunidad

EL IMPACTO SOCIAL DE CADA UNA DE NUESTRAS UNIDADES EN LAS COMUNIDADES DONDE TENEMOS PRESENCIA COMPRENDE LA GENERACIÓN DE EMPLEO FORMAL EN UNA EMPRESA CON OPORTUNIDADES DE DESARROLLO CONSTANTES, UNA OFERTA DE PRODUCTOS A PRECIOS BAJOS, QUE LES PERMITE AHORRAR, Y OPORTUNIDADES A PROVEEDORES LOCALES PARA CRECER CON NOSOTROS. ESTOS IMPACTOS SE ENRIQUECEN GRACIAS A UN PROGRAMA DE APOYO COMUNITARIO ALINEADO A LA MISIÓN DE NUESTRA EMPRESA EN CADA PAÍS DONDE OPERAMOS, QUE NOS PERMITE DIRIGIR LAS FORTALEZAS PROPIAS DEL NEGOCIO EN BENEFICIO DE LAS COMUNIDADES Y AFIRMAR QUE CONTRIBUIMOS A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS FAMILIAS MENOS FAVORECIDAS EN TODOS LOS PAÍSES DONDE OPERAMOS.

El programa de apoyo comunitario descansa en criterios definidos, en función de la alineación estratégica al negocio y de su capacidad de generar valor:

- a. **Apoyar la alimentación a través de bancos de alimentos.** Dado que los alimentos representan el 60% de nuestra empresa, es fundamental que, en los países que registran índices de pobreza alimentaria, se dé un buen aprovechamiento a aquellas mercancías que son aptas para el consumo humano pero no para la venta. Asimismo, nuestros asociados cuentan con una experiencia invaluable que permite apoyar con asesoría a los bancos de alimentos en el manejo eficiente de los productos.

Trabajamos diariamente con más de 330 bancos de alimentos e instituciones que reciben y hacen llegar diariamente productos alimenticios y mercancías generales a más de 160 mil personas. En Centroamérica, en colaboración con otras empresas, se han establecido 6 bancos de alimentos en Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y El Salvador.

En México, nos enfocamos en reforzar la gestión de información a través de un nuevo sistema y procesos sobre el impacto social de los donativos que otorgamos a dichas instituciones, lo cual nos permite mejorar la productividad y apoyar su profesionalización.

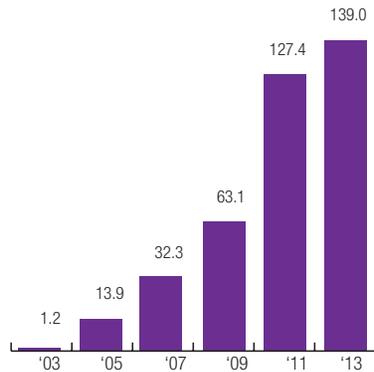


160,000

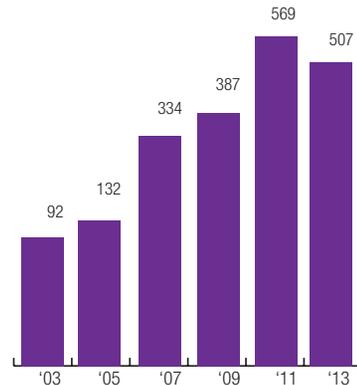
PERSONAS BENEFICIADAS DE LA REGIÓN



### VOLUNTARIOS MILES DE ASOCIADOS



### DONACIONES CANALIZADAS MILLONES DE PESOS



En Nicaragua, beneficiamos directamente a 54 mujeres productoras de plátano y sus familias, organizadas en dos cooperativas. Este programa, realizado en colaboración con otras asociaciones, logrará aumentar los niveles de producción y la calidad del plátano, mejorar las prácticas agrícolas y las capacidades empresariales de las cooperativas, e incrementar la rentabilidad del cultivo y los ingresos, a partir de asistencia técnica y transferencia tecnológica. Además, el programa garantizará la compra y comercialización de la producción que sea obtenida.

### COMERCIALIZAMOS PRODUCTOS AGRÍCOLAS Y DE MANUFACTURA ARTESANAL DE MÁS DE 5,800 PRODUCTORES DE LA REGIÓN

- b. Desarrollar capacidades para la producción agrícola y de manufactura artesanal en las comunidades más pobres de los países donde operamos.** El sector de comercio detallista ofrece un conocimiento del mercado, canales comerciales, calidad y desarrollo de productos así como asociados con experiencia en estos temas. La capacidad de la empresa para desarrollar habilidades productivas de pequeños productores de muy bajos ingresos es nuestra principal fortaleza que, de forma natural, se alinea con el objetivo de este programa. En países con pobreza, esto representa una pieza clave para elevar los ingresos y, con ello, la calidad de vida de quienes menos tienen.
- c. Empoderar a las mujeres.** La mayoría de nuestros clientes son mujeres y, en todos los países donde operamos, las oportunidades para ellas son limitadas. Esta situación se agrava cuando existe pobreza, por la falta de estudios y responsabilidades crecientes como cabezas de familia. Por ello, trabajar con un enfoque especial en el empoderamiento de las mujeres en todos los programas que desarrollamos es fundamental para nuestra empresa.

Durante el año destacaron, entre otros, los siguientes programas:

En México, el programa “Mujer, Cuentas con Nosotros”, cuya finalidad es financiar cursos de capacitación para iniciar o mejorar un negocio propio, y becas de manutención para concluir el bachillerato o la universidad tecnológica. En este segundo año de operación, 25,456 mujeres se registraron; con ellas, ya tenemos más de 60 mil mujeres inscritas en nuestro programa. Del total de mujeres registradas, 66% gana menos de 5 mil pesos mensuales; 27% estudió hasta la secundaria y 41% entran en el rango de solteras, viudas o divorciadas.



### 54,325 MUJERES DESARROLLARON SUS CAPACIDADES Y EMPODERAMIENTO

**d. Promover el trabajo voluntario de nuestros asociados.** En México y Centroamérica la mayoría de nuestros asociados viven en las ciudades donde trabajan. Esto conlleva una oportunidad y una responsabilidad para la empresa de contribuir a apoyar a las comunidades y, a la vez, de influir en nuestros asociados para ser mejores y más comprometidos ciudadanos. A través de un programa que se desarrolla en cada unidad en toda la región; desarrollamos actividades de voluntariado como:

- Conferencias a mujeres emprendedoras impartidas por vicepresidentes en México.
- Asesoría a pequeños productores agrícolas y de manufactura impartida por asociados de compras.
- Atención por desastres naturales para el acopio, la clasificación y el empaque de mercancías en la Cruz Roja Mexicana y en centros de distribución.
- Mantenimiento de escuelas.
- Limpieza y mantenimiento de zonas verdes, playas, lagos y ríos, entre otros.
- Reforestación.

## 139,045 ASOCIADOS PARTICIPARON COMO VOLUNTARIOS EN LA REGIÓN

**e. Brindar apoyo en desastres naturales.** Operamos en 540 ciudades, todas ellas con posibilidad de sufrir desastres naturales. Por lo anterior, en ocasión de un desastre es prioridad cuidar de nuestros asociados y clientes, restablecer las operaciones y con ello el abasto, así como aprovechar la red logística y la cercanía que la empresa tiene con sus clientes para multiplicar la ayuda a los damnificados.

En México, durante los desastres ocasionados por los huracanes Ingrid y Manuel, habilitamos 887 centros de acopio en nuestras tiendas. A través de la campaña “Kilo por kilo”, la Fundación igualó las 944 toneladas donadas por clientes, canalizando 1,888 toneladas a la Cruz Roja Mexicana. Nuestros asociados damnificados fueron apoyados por la empresa, otros asociados brindaron trabajo voluntario a la Cruz Roja y el uso de la red logística fue fundamental, así como la capacidad de respuesta del Centro de Continuidad de Operaciones que con representación de todas las áreas de la empresa, sesiona permanentemente en ocasión de un desastre para asegurar el abasto a las tiendas de la zona.



## LINEAMIENTOS PARA LAS APORTACIONES

En México, Fundación Walmart de México, A.C., celebra 10 años de existencia como la organización no lucrativa que canaliza el apoyo comunitario de la empresa.

La Fundación cuenta con un Consejo Directivo conformado por 11 miembros, 6 de ellos consejeros independientes, el cual sesiona 4 veces al año. Su función principal es definir el rumbo de la Fundación, metas y objetivos, aprobar proyectos y dar seguimiento a los resultados.

Consejo de Fundación Walmart de México, A.C.

- Scot Rank (Presidente)\*\*
- Mercedes Aragonés\*
- Roberto Delgado Gallart\*
- Jorge Familiar Haro\*
- Martha Smith\*
- Marinela Servitje\*
- Karina Awad\*\*
- Rafael Matute\*\*
- Javier Soní\*
- José Luis Torres\*\*
- Manuel Álvarez\*\*

\* Consejero independiente

\*\* Consejero relacionado

En Centroamérica se hace a través de un Comité de Responsabilidad Social conformado por 7 miembros líderes claves del negocio y el cual sesiona 2 veces al año.

El apoyo comunitario consiste en aportar recursos financieros y en especie, así como en promover trabajo voluntario. La empresa cuenta con lineamientos y mecanismos de transparencia y anticorrupción que permiten asegurar el cumplimiento del fin social para el que fueron otorgados.

Las políticas y el proceso de donaciones contemplan:

- Convocatoria pública en línea, una vez al año por un periodo de tiempo definido, con lineamientos sobre las causas y el impacto social deseado, el tipo de organizaciones no lucrativas y no gubernamentales que son susceptibles a recibirlo y el plazo definido para recepción de proyectos en línea.
- Evaluación de proyectos por un Comité de Pre-Selección conformado por miembros de la academia, empresarios y asociados de Walmart ajenos a la Fundación.
- Revisión especial sobre el cumplimiento con las leyes aplicables.
- Revisión y selección por mayoría del Consejo Directivo de Fundación Walmart de México de los proyectos mejor evaluados por el Comité de Pre-Selección.
- Procesos de elaboración de contratos, con cláusulas que contemplan las medidas para evitar la corrupción, referencias de la donataria como autorizada para recibir donaciones, cláusulas relativas al desarrollo del proyecto, cumplimiento de sus objetivos y seguimiento.
- Proceso de seguimiento a indicadores de impacto a través del sistema electrónico y visitas presenciales.

- En el caso de donaciones en especie, la selección de la donataria se basa en su capacidad para recoger donativos en especie en la(s) unidad(es) asignada(s), así como en su capacidad de generar mayor impacto social de acuerdo con sus programas y padrón de beneficiarios. Adicionalmente se cubren los puntos referentes a información, revisión especial sobre cumplimiento con las leyes aplicables, contratos y cláusulas que contemplan medidas anticorrupción y visitas presenciales.

El sistema electrónico de control de donaciones permite obtener información relativa a la institución y al proyecto así como para recoger indicadores de impacto social. Cuenta con restricciones para los usuarios de la empresa que les impiden modificar la información alimentada por la institución apoyada y a la institución la posibilidad de alterar la información una vez autorizado el proyecto, así como de modificar sus propios reportes una vez entregados en cumplimiento con las cláusulas del contrato.

En Centroamérica, el proceso está a cargo del área de Asuntos Corporativos, conforme a los mismos criterios de anticorrupción, contratos y seguimiento a proyectos.





## NUESTRA OPERACIÓN Y EL medio ambiente

REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA, MEJORAR EL MANEJO DE RESIDUOS, PROMOVER LA SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y CUIDAR DE LA BIODIVERSIDAD, SON FACTORES ESENCIALES PARA DISMINUIR EL IMPACTO DE NUESTRA OPERACIÓN EN EL MEDIO AMBIENTE Y AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA.

Para alcanzar estos propósitos, consideramos fundamental:

- Contar con estándares de operación respetuosos del medio ambiente en agua, energía, manejo de residuos, productos, empaques y biodiversidad.
- Implementar y medir iniciativas que favorezcan una operación más sustentable.
- Adoptar las mejores prácticas.

Contamos con una estrategia y objetivos claros a corto, mediano y largo plazo establecidos por la alta dirección. Nuestro equipo de asociados especializados liderados por un Director de Sustentabilidad son los encargados de la gestión de dichos objetivos, además de implementar políticas y procedimientos. Junto con nuestras operadoras compartimos responsabilidad sobre los mismos, y el desempeño y alcance se reporta al Consejo de Administración.

**1,132 MDP DE INVERSIÓN EN  
PROYECTOS SUSTENTABLES**

### RESULTADOS 2013

#### % DE VARIACIÓN

	México	Centroamérica
Gases efecto invernadero (CO <sub>2</sub> )	-2.0	-6.8
Energía	-3.3	-4.5
Agua (tiendas totales)	-7.3	ND
Bolsa de plástico	-10.3	NA
Residuos reciclados (Cero desechos, % de desvío de rellenos sanitarios)	73	61

ND: NO DISPONIBLE  
NA: NO APLICA

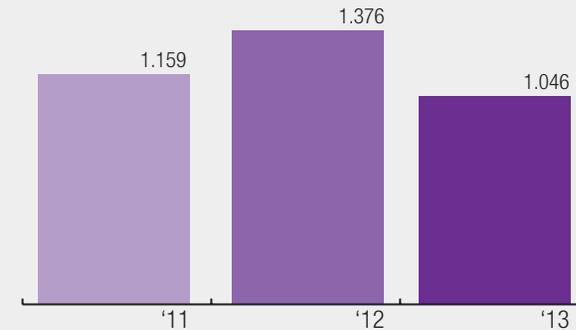
## AGUA

Aseguramos la calidad del agua en los procesos relacionados con el consumo humano, eficientamos su uso en la operación y mejoramos la disposición de agua residual.

En todas las áreas relacionadas con el consumo humano, como la preparación de alimentos, aseguramos su calidad con equipos de filtración y desinfección del agua proveniente de la red pública. Continuamos con la implementación de equipos eficientes en el consumo de agua. Ampliamos el número de plantas de tratamiento a 642; en México tratamos más de 1,680 millones de metros cúbicos de agua residual, de la cual el 28% se reutiliza en sanitarios y riego.

En México, redujimos 7.9 % el consumo de agua con respecto a 2012 a tiendas comparables.

MÉXICO CONSUMO DE AGUA POR UNIDAD DE ÁREA (m<sup>3</sup> / m<sup>2</sup>)



## ENERGÍA

Los factores medulares para reducir las emisiones de carbono, mejorar la sustentabilidad e impactar positivamente la productividad de la empresa son: utilización eficiente de energía en equipos de iluminación y sistemas, uso de fuentes renovables, una cultura más responsable y productos ecoeficientes.

En 2013, se anunció el objetivo de obtener 3,000 GWh de energía renovable para 2020. Dado que todas las iniciativas de ahorro de energía implementadas apoyan la eficiencia energética de la empresa, seguimos incorporando nuevas tecnologías en tiendas nuevas y en unidades remodeladas.

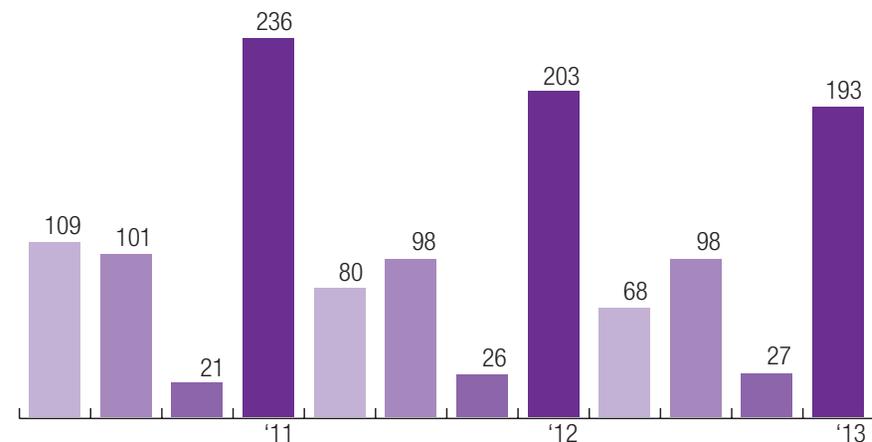
En México inició operaciones una nueva planta de energía eólica ubicada en el Istmo de Tehuantepec, con capacidad para generar 252 MWh y alimentar a 886 unidades de negocio. Sumados a los 68 MWh que desde 2010 genera el parque eólico Oaxaca I Lamatalaventosa, generaremos 320 MWh de energía renovable para alimentar 1,233 unidades.

Adicionalmente, se fortalecieron iniciativas como iluminación LED, instalación de puertas en vitrinas de refrigeración y de bancos de capacitores, campañas internas de eficiencia energética y sistemas de control de energía.

**MÁS DE 81,900 TONELADAS DE CO<sub>2</sub> eq NO GENERADAS POR SUMINISTRO DE ENERGÍA PROVENIENTE DEL PARQUE EÓLICO**

MÉXICO EMISIONES TOTALES DE CO<sub>2</sub> eq (TON/MIL m<sup>2</sup>)

Alcance 1 Alcance 2 Alcance 3 Total



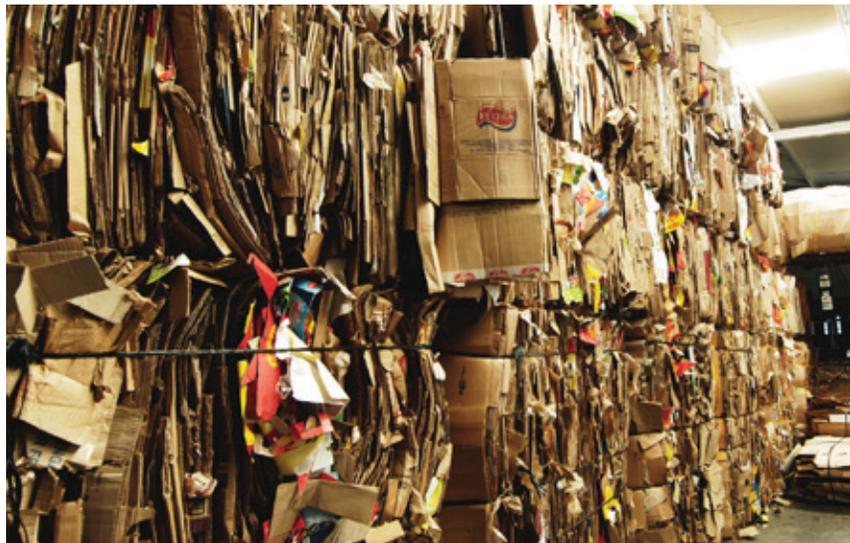
Impulsamos el uso eficiente de energía en los procesos de nuestros proveedores y la venta de productos ecoeficientes como aparatos electrodomésticos y electrónicos de bajo consumo, lámparas fluorescentes compactas y de LED.

Por primera ocasión nuestro inventario de GEI, correspondiente al año 2012 fue verificado por un tercero independiente, SOLAL S.C. (SOLAL-ÓVVALO), estando en conformidad con los requisitos del Protocolo GEI Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte (WBCSD y WRI, 2005) a un nivel de aseguramiento limitado.

## RESIDUOS

Para reducir, reusar y reutilizar residuos contamos con programas para recuperar en tienda los materiales de la operación reciclables o reutilizables y los productos consumidos por nuestros clientes; también tenemos programas para la disposición de residuos orgánicos y de medicamentos caducos.

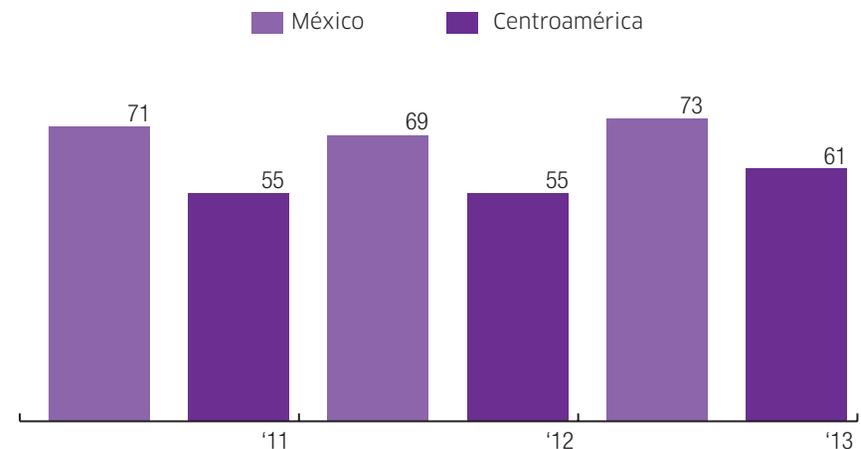
Los programas de recuperación en tienda de materiales reciclables o reutilizables como cartón, plásticos flexibles, ganchos para ropa, papel, envases multicapas y PET alcanzan una cobertura del 80% de las tiendas en México y 100% en Centroamérica. En México, el programa “Bolsa Verde” redujo 10.3% el consumo de bolsas plásticas, que equivale a 1.28 millones de kilos de plástico. En Centroamérica gracias a la promoción del uso de bolsas reutilizables, se vendieron 178,632 bolsas en todo el año. Promovemos mejores prácticas entre proveedores para reducir el uso de materias primas y el uso de materiales reciclables, renovables o reciclados.



En cuanto a residuos, se reciclaron o transformaron más de 245,000 toneladas de residuos. Reducir el desperdicio de alimentos es una prioridad y con iniciativas para impactar las diferentes etapas del ciclo de vida de los productos perecederos, en México redujimos 25% el desperdicio de alimentos con respecto a la línea base de 2011, lo que supera significativamente el objetivo de 15% de reducción para 2015 y, en Centroamérica se redujo 27.4% el desperdicio de alimentos con respecto a la línea base de 2010, lo que supera el objetivo de 5% de reducción para 2015. Sumado al programa de donación de alimentos y artículos de mercancías generales para bancos de alimentos que sumaron 14,005 toneladas, esto permite dar un mejor aprovechamiento a dichos productos. Continuamos con los programas de recuperación de sebo y aceite comestible, utilizados en la elaboración de jabón, velas y alimento para mascotas y ganado.

Asimismo, 166 tiendas participan en el programa mexicano de acopio de medicamentos caducos, en colaboración con la Cámara Nacional de la Industria Farmacéutica y el Sistema Nacional de Gestión de Residuos de Envases de Medicamentos A.C., para darles una destrucción segura. En 2013 se recolectaron 19.2 toneladas de medicamentos.

## MÉXICO Y CENTROAMÉRICA TASA DE RECICLAJE DE RESIDUOS



## TRANSPORTE

Contar con los operadores mejor calificados, hacer un uso eficiente de combustible, tener un menor desgaste de llantas y reducir la emisión de contaminantes son temas indispensables para mantener los más altos estándares de calidad e ingeniería en materia de transporte.

En México, desde la incorporación al Programa de Transporte Limpio, hemos dejado de emitir 11,284 toneladas de CO<sub>2</sub>, lo que equivale a retirar de circulación 2 mil autos. Se han dejado de recorrer 7.4 millones de kilómetros, lo que equivale a dar 580 vueltas a la Tierra. Hemos ahorrado 4.1 millones de litros de diesel, con un costo equivalente a 50 millones de pesos. Por tercer año consecutivo, fuimos reconocidos por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

En Centroamérica, la iniciativa de Backhauling con proveedores ha permitido evitar 121,230 galones de diesel y 1,235 toneladas de CO<sub>2</sub> de emisiones de GEI lo cual equivale a retirar de circulación 247 vehículos en un año.



## PRODUCTOS

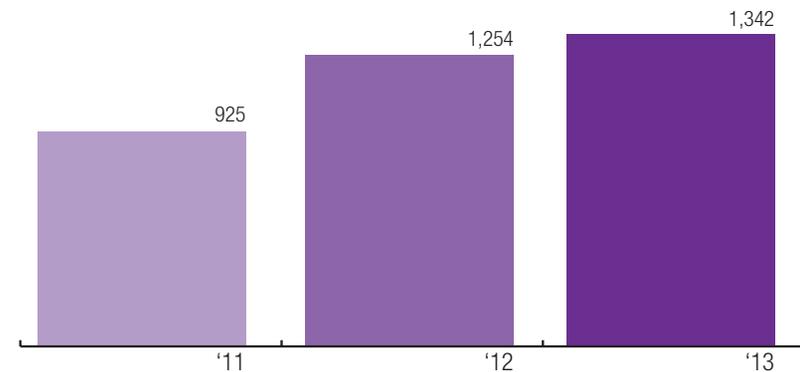
Promover productos más sustentables comprende contar con empaques optimizados para aprovechar los materiales, reducir impactos ambientales en el ciclo de vida de los productos, comercializar productos orgánicos, productos libres de pesticidas y de bajo consumo energético, así como impulsar la adopción de prácticas agrícolas de bajo impacto ambiental (ver subcapítulo Proveedores).

Impulsamos la optimización de los empaques y embalajes de los productos. Privilegiamos la sustitución de materiales como plásticos más fáciles de reciclar, como el PET, o aligerando empaques.

Encontramos soluciones con nuestros proveedores para transportar más mercancía en los camiones y reducir las emisiones de carbono. Promovemos mejoras en los productos durante todo su ciclo de vida para reducir los impactos al ambiente más significativos, ya sea en energía, materiales o distribución. Asimismo, continuamos comunicando a nuestros clientes formas de cuidar el medio ambiente.

En formatos como Walmart y Superama contamos con un área dedicada a productos orgánicos, que incluyen leche, cereales, azúcar y café, entre otros. También impulsamos la venta de productos libres de plaguicidas.

## MÉXICO PRODUCTOS DE BAJO IMPACTO AMBIENTAL



## BIODIVERSIDAD

La empresa tiene un impacto medio en la biodiversidad, principalmente por la distribución de los productos y la operación de tiendas, la construcción y apertura de nuevas unidades y el uso de recursos naturales, así como las emisiones de bióxido de carbono en la producción de los productos que vendemos en nuestras tiendas.

### 1. Proteger la biodiversidad en la construcción de unidades.

La Vicepresidencia de Bienes Raíces cuenta con una estrategia, políticas, procedimientos y cláusulas contractuales que permiten proteger la biodiversidad y el uso sostenible de los recursos naturales, desde la adquisición de un terreno, la construcción de unidades por terceros y el diseño de unidades.

- a. Análisis ambiental de los predios antes de comprar o vender, con el fin de verificar la existencia de vegetación y fauna protegida, contaminación de suelo, cuerpos de agua para determinar la viabilidad del proyecto, así como las medidas de mitigación y compensación requeridas.
- b. Diseño de proyectos adecuados a la normatividad ambiental en lo relativo a áreas verdes, áreas permeables, utilización de energía renovable y manejo de vegetación.
- c. Medidas y compensaciones ambientales durante el proceso de construcción. Manejo adecuado de residuos, rescate de flora y fauna, emisiones a la atmósfera, ruido y medidas que la autoridad ambiental establezca.
- d. Corresponsabilidad de terceros. Cláusulas contractuales y bases de concurso para constructores y proveedores para suministrar material de bancos autorizados, manejar residuos conforme a la normatividad aplicable, manejar aguas residuales y cumplir con su responsabilidad en esta materia.



### 2. Prevenir la contaminación del agua y la degradación del suelo en la producción agrícola, pesquera y en la sobreexplotación de los recursos madereros.

Los productos de madera, como las tarimas, provienen de fuentes autorizadas, ya sean de origen nacional o extranjero. Los productos de celulosa utilizan fibra reciclada post-consumo y el papel de consumo interno para impresión cuenta con la certificación Forest Stewardship Council (FSC).

Hemos definido una política para el uso de aceite de palma certificado en los productos que comercializamos con nuestra marca propia. Así evitamos la deforestación de bosques en zonas tropicales.

Verificamos que el 100% de los productos de acuicultura de origen importado cuenten con la certificación de mejores prácticas BAP (por sus siglas en inglés Best Aquaculture Practices). En 2014 se extenderá a los productos de origen nacional.

## MEJORES PRÁCTICAS

El intercambio de mejores prácticas, el impulso a la innovación y el acceso a tecnologías más eficientes inciden en la sustentabilidad ambiental, al elevar los estándares de la empresa y de la cadena de suministro.

Desarrollamos con nuestros proveedores proyectos conjuntos para contar con cadenas de suministro más eficientes en lo ambiental y económico, que optimicen empaques, y reciclaje y, en general, la eficiencia energética, que incide en eficiencias logísticas y reducción de residuos.

Se lanzó el portal cadenas eco-eficientes (<http://cadenasecoeficientes.net>) para capacitar a micro y pequeñas empresas en prácticas de ecoeficiencia y el intercambio de mejores prácticas.

El Foro de Sustentabilidad 2013: Juntos por un Planeta Mejor, convocó a empresas proveedoras de bienes de consumo y de tecnología verde para compartir iniciativas y nuevas tecnologías en eficiencia energética y energía renovable, manejo sustentable del agua, manejo integral de residuos, optimización de empaques, y medición de huella de carbono con más de dos mil asistentes.

En México, en colaboración con la Universidad Iberoamericana, se convocó al primer premio de innovación sustentable, abierto a todos los estudiantes universitarios mexicanos, para presentar propuestas de negocios en las áreas de energía, agua y residuos. Se recibieron más de 180 propuestas de 17 estados del país. Dos estudiantes del Centro de Investigaciones de Diseño Industrial de la Universidad Nacional Autónoma de México fueron elegidas como ganadoras y se premió a los 30 mejores proyectos.