

LINEAMIENTOS GRI

1. GUÍA DEL INFORME

El Informe Anual 2013 fue estructurado siguiendo los principales lineamientos publicados por el Global Reporting Initiative (GRI), en Walmart de México y Centroamérica buscamos dar continuidad a la publicación clara y transparente de nuestro desempeño y en esta edición publicamos bajo la Guía 3.1, con un nivel de aplicación A GRI Checked.

2. ALCANCE DEL INFORME

Este informe plasma el desempeño multiformato de Walmart de México y Centroamérica en los seis países donde operamos, en la misma línea, la cobertura incluye la operación de nuestras unidades, centros de distribución y oficinas.

3. PERIODO DEL REPORTE

La información incluida en este reporte, corresponde al período comprendido del 1° de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2013.

4. GRUPOS DE INTERÉS

Reconocemos la relación de nuestras actividades, productos y servicios con los diferentes grupos, de esta manera realizamos la clasificación siguiente:

Nivel A: clientes, asociados, accionistas, proveedores, comunidad y medio ambiente.

Nivel B: organizaciones sociales, empresariales, competidores, etc.

Buscamos tener procesos de participación incluyentes con nuestros diferentes grupos de interés, así, con prácticas transparentes de información, canales de comunicación en dos vías, consejos consultivos, entre otros, queremos comprender mejor sus intereses y expectativas.

Índice GRI

INDICADOR	CONTENIDO	PÁGINAS
Estrategia y Análisis		2-5
Perfil de la Organización		6-11
Parámetros de la memoria		86
Alcance y cobertura de la memoria		86
Gobierno, compromisos y participación		55-62
Desempeño Económico		
EC1	Valor económico	90
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	90
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	90-91
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	91
EC5	Relaciones salariales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	91-92
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	92-94
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	94
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales.	94-95
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	95
Desempeño Ambiental		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	96
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados /reciclados.	96
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	96
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	97
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	97
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	97
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	97
EN8	Captación total de agua por fuentes.	98
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	98
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	98
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	98
EN12	Impactos más significativos en la biodiversidad, en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	99-100
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	100
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	101-102
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones, según el grado de amenaza de la especie.	102
EN16	Emisiones totales directas e indirectas de GEI en peso.	102
EN17	Otras emisiones indirectas de GEI en peso.	102
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de GEI y reducciones logradas.	103
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono en peso.	103

Índice GRI

INDICADOR	CONTENIDO	PÁGINAS
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	103
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. Iniciativas y ahorros de agua.	104
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	104-105
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	105
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	105
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	106
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	106
EN27	Porcentaje de productos vendidos y materiales de embalaje que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	106
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	106
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	107
EN30	Inversión ambiental.	107
OiEN	Otras acciones de responsabilidad social y sustentabilidad significativas.	107-108
Desempeño en Prácticas Laborales y Ética en el Trabajo		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	109
LA2	Número total de nuevas contrataciones.	109
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada.	110
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	110
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	110
LA6	Comités de seguridad y salud laboral.	111
LA7	Ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	111
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	112
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	112
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría y género.	113
LA11	Programas de gestión de habilidades y formación continua de asociados.	113-114
LA12	Empleados que reciben evaluaciones de desempeño.	114
LA13	Composición por género, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	114
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	114
LA15	Regreso al trabajo y tasas de retención después de un permiso de maternidad/paternidad por género.	114
Desempeño en Derechos Humanos		
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	115
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	115
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	115
HR4	Número total de incidentes y medidas adoptadas.	115

Índice GRI

INDICADOR	CONTENIDO	PÁGINAS
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	115
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	116
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	116
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	116
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	116
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sometidas a revisión de derechos humanos y/o evaluación de impacto.	116
HR11	Número de quejas relacionadas con derechos humanos, presentadas, atendidas y resueltas a través de un mecanismo formal de quejas.	116
Desempeño Social		
SO1	Operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	117-119
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	119
SO3	Empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	119
SO4	Incidentes de corrupción.	120
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas, y actividades de cabildeo.	120
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	120
SO7	Total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia, y sus resultados.	120
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.	120
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	120
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	120
Desempeño en Responsabilidad de Producto		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	121-122
PR2	Total de incidentes derivados del incumplimiento de regulación legal o de códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	122
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	123
PR4	Total de incumplimientos de la regulación y de códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	123-124
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	124-125
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	125
PR7	Total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	125-126
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	126
PR9	Costos de multas significativas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	126
OiPR	Otras acciones de responsabilidad de producto significativas.	126-127

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
EC1 Valor económico.	<p>Valor económico directo generado (VEG)</p> <ul style="list-style-type: none"> Total ingresos (mdp) <p>Valor económico distribuido (VED)</p> <ul style="list-style-type: none"> Costos operativos Inversiones en la comunidad (mdp) 	<p>355,798</p> <p>277,235</p> <p>581.6</p>	<p>56,262</p> <p>44,597</p> <p>42.6</p>	<p>367,731</p> <p>286,946</p> <p>464</p>	<p>57,430</p> <p>44,591</p> <p>42.7</p>
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	<p>La estrategia de Walmart de México y Centroamérica, a través de los objetivos corporativos y comunicaciones internas/externas periódicas, contempla las evaluaciones de riesgos y oportunidades, y las iniciativas para la eficiencia energética y la reducción de GEI. Todas las iniciativas pasan por un proceso de revisión riguroso para asegurar su alineación con la estrategia general del negocio de Walmart antes de su aprobación. Los riesgos y oportunidades se evalúan a nivel empresa, del mercado y los activos en función del alcance de su impacto. De forma continua se recopila información para identificar los riesgos o las oportunidades de la más amplia gama posible de fuentes, entre ellas: oficina corporativa, asociados en piso de venta, contactos en la industria, empresas consultoras, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, agencias de noticias, organizaciones profesionales, legisladores, inversionistas y miembros de la comunidad financiera.</p> <p>Riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Incremento de costos de energía. Mayor impacto y frecuencia en desastres naturales que afecten zonas donde se encuentren tiendas, afectando su operación. Incremento en los costos de materias primas y de los productos por limitaciones en la disponibilidad de recursos no renovables, como agua e insumos agrícolas. Legislación sobre cambio climático. Impuestos o límites regulatorios para emisiones de gases efecto invernadero. <p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Suministro de energía renovable. Incentivos económicos para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Menor dependencia del abastecimiento de agua de la red e incremento en el porcentaje de reuso de agua. Optimizar el uso de materias primas, en particular en empaques. Incrementar la eficiencia en la red de logística y la reducción de viajes. Reducir viajes de asociados mediante teleconferencias. 	<p>La estrategia de Walmart de México y Centroamérica, a través de los objetivos corporativos y comunicaciones internas/externas periódicas, contempla las evaluaciones de riesgos y oportunidades, y las iniciativas para la eficiencia energética y la reducción de GEI. Todas las iniciativas pasan por un proceso de revisión riguroso para asegurar su alineación con la estrategia general del negocio de Walmart antes de su aprobación. Los riesgos y oportunidades se evalúan a nivel empresa, del mercado y los activos en función del alcance de su impacto. De forma continua se recopila información para identificar los riesgos o las oportunidades de la más amplia gama posible de fuentes, entre ellas: oficina corporativa, asociados en piso de venta, contactos en la industria, empresas consultoras, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, agencias de noticias, organizaciones profesionales, legisladores, inversionistas y miembros de la comunidad financiera.</p> <p>Riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Incremento de costos de energía. Mayor impacto y frecuencia en desastres naturales que afecten zonas donde se encuentren tiendas, impactando su operación. Disrupciones en las rutas de distribución debido a desastres naturales. Incremento en los costos de materias primas y de los productos por limitaciones en la disponibilidad de recursos no renovables, como agua e insumos agrícolas. Cambios en legislación sobre cambio climático que puedan impactar en costos de materias primas o de operación. Impuestos o límites regulatorios para emisiones de carbono directas o en la cadena de suministro. <p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Suministro de energía renovable, la cual ofrece mayor estabilidad en costos de la energía a través del tiempo. Incentivos económicos para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Menor dependencia del abastecimiento de agua de la red e incremento en el porcentaje de reuso de agua. Optimizar el uso de materias primas, en particular en empaques. Incrementar la eficiencia en la red de logística y la reducción de viajes. Reducir viajes de asociados mediante teleconferencias. 			
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	<p>Planes de jubilación</p>	<p>Plan de pensiones conforme a ley. El Seguro Social les otorga a los empleados jubilados una pensión por cesantía en edad avanzada o vejez.</p> <ul style="list-style-type: none"> Requisitos: 60 ó 65 años de edad. Con Ley 1973, 500 semanas cotizadas como mínimo; con Ley 1997, 1,250 semanas. <p>Como beneficio adicional, la empresa otorga al jubilado en el momento de la baja 3 meses de sueldo, esto está normado en la política de bajas.</p>	<p>Plan de pensiones conforme a la ley de cada país.</p>	<p>Plan de pensiones conforme a ley. El Seguro Social les otorga a los empleados jubilados una pensión por cesantía en edad avanzada o vejez.</p> <ul style="list-style-type: none"> Requisitos: 60 ó 65 años de edad. Con Ley 1973, 500 semanas cotizadas como mínimo; con Ley 1997, 1,250 semanas. <p>Como beneficio adicional, la empresa otorga al jubilado en el momento de la baja 3 meses de sueldo, esto está normado en la política de bajas.</p>	<p>Plan de pensiones conforme a la ley de cada país.</p>

CAM: Centroamérica
 ND: No disponible
 NA: No aplica

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO			2012 CAM			2013 MÉXICO			2013 CAM		
	Otros programas												
	Total de asociados beneficiados	%M	%H		%M	%H		%M	%H	%M	%H		
	• Transferencias / Reubicaciones	6,327	52	48	3,254	34.3	65.7	5,385	53	47	2,878	35	65
	• Site Balance de Vida (no visitas)		236,833		No está implementado en CAM.				165,849		No está implementado en CAM.		
	Víctimas de desastres naturales y emergencias												
	• Asociados apoyados					29			1,005			10	
	• Monto de apoyo					\$239,123			\$9,353,644			\$89,398.75	
	Convenios												
	• Asociados beneficiados					-			217,050			-	
	• Convenios		360			-			265			-	
	• Ahorros generados por convenios		\$46,269,447			-			\$36,634,580			-	
	Apoyo del IMSS (campañas integrales de vacunación, credencialización y orientación)												
	• Asociados beneficiados		47,973			-			28,406			-	
	• Comedor saludable en instalaciones de Azcapotzalco: más 1,200 asociados beneficiados.			ND									ND
	• Nutriólogo disponible en Oficinas Toreo.												
	• Difusión de menús saludables otorgados por el IMSS.												
	• "Mi Programa de Sustentabilidad" (MPS) para asociados en staff con el objetivo de mejorar hábitos que generan un impacto positivo en su calidad de vida y en beneficio de la comunidad.												
	• Desarrollo de programa "Comienza hoy, vive sano", enfocado en salud, estrés y alimentación de asociados.												
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No recibimos ayuda financiera de los gobiernos.											
EC5	Relaciones salariales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	La empresa cumple con los salarios establecidos por las autoridades. Dependiendo del área geográfica, nuestro tabulador general se ubica entre 17% y 27% por encima del promedio del salario mínimo profesional.			Todos los países de CAM tienen un salario mínimo de ley, la empresa cumple con los salarios establecidos por las autoridades. El salario mínimo en cada país es igual al punto mínimo de contratación tanto para hombres como para mujeres en los puestos más básicos de la empresa.			La empresa cumple y excede el salario mínimo establecidos por las autoridades. Dependiendo del área geográfica, nuestro tabulador general se ubica entre 24.6 % y 31.4% por encima del promedio del salario mínimo.			Todos los países de CAM tienen un salario mínimo de ley, la empresa cumple con los salarios establecidos por las autoridades. El salario mínimo en cada país es igual al punto mínimo de contratación tanto para hombres como para mujeres en los puestos más básicos de la empresa.		

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
	Área geográfica "A"				Dif.
	Tabulador general			\$477.20	24.6%
	Tabulador selecto			\$887.20	45.7%
	Área geográfica "B"				
	Tabulador general			\$578.60	31.4%
	Tabulador selecto			\$988.60	53.7%
	Área geográfica "C"				
	Tabulador general			NA	NA
	Tabulador selecto			NA	NA
	Tabulador general: ciudades no fronterizas y sin grandes problemas de atracción de candidatos.				
	* Sueldo promedio			\$2,976.75	53.2%
	Tabulador selecto: ciudades fronterizas, playas y con problemas de atracción de candidatos.				
	* Sueldo promedio			NA	NA
	* Se consideró el puesto de menor rango en la empresa sujeto a sueldo base exclusivamente (no propinas ni comisiones) y que corresponde a auxiliar de limpieza.	La mayor población de asociados se encuentra en el D.F., Guadalajara y Monterrey. En todos los lugares con operaciones significativas existe salario mínimo como sueldo base.		La mayor población de asociados se encuentra en el D.F., Guadalajara y Monterrey. En todos los lugares con operaciones significativas existe salario mínimo como sueldo base.	
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	% mercancía que se compra en México/CAM	95	95.0	96.3	95.5
	Total de proveedores	22,817	5,767	23,132	4,176
	• % proveedores nacionales	85	59	84.3	61
	Medi-Mart				
	Laboratorios nacionales	16	ND	16	ND
	Laboratorios extranjeros	9	ND	9	ND
	• Total de productos activos	340	ND	369	ND
	• Nuevos lanzamientos de producto	40	ND	25	ND
	• Medi-Mart: ahorros en medicamentos (mdp)	1,483	ND	1,845	ND
	Marcas Estratégicas				
	Productos	1,685	1,167	1,915	1,144
	Proveedores	236	189	268	182
	• % proveedores nacionales/regionales	77	84	76.1	87
	• % venta proveedores nacionales/regionales	97	88	92.8	91
	• % venta que representa ME	7.6	11	8.2	10
	• % proveedores de importación	23	16	23.9	13

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
	Frutas y verduras				
	• % compra a proveedores nacionales/ regionales	89.7	77	89.6	80
	• % compra de producto nacional/ regional	80.2	77	78.0	80
	• % compra directa al productor	67.0	58 (incluye Tierra Fértil)	69.2	69 (incluye Tierra Fértil)
	• % compra directa de importación	10.3	17	13.0	
	Carnes				
	• % compra a proveedores nacionales/ regionales	88	95	94	
	• % compra de producto nacional/ regional	91	95	85	91
	• % compra directa al productor	87.7	85	91	83
	• % compra directa de importación	8.9	15	6	57
	Pescados y mariscos				
	• % compra a proveedores nacionales/ regionales	95	47	92	53
	• % compra de producto nacional/ regional	37.7	50	36	50
	• % compra directa al productor	18.3	40	14	42
	• % compra directa de importación	5.0	60	8	63
	Aves				
	• % proveedores nacionales		95		99
	• % compra directa al productor		50		100
	Definición del término "local"	Proveedor local: aquel que distribuye su producto o servicio en su estado o región de origen (ej., proveedores veracruzanos en tiendas de Veracruz)	Se identifica como proveedor "local" a aquel que vende en el país. Este puede ser fabricante, distribuidor o importador.	Proveedor local: aquel que distribuye su producto o servicio en su estado o región de origen (ej., proveedores veracruzanos en tiendas de Veracruz)	Se identifica como proveedor "local" a aquel que vende en el país. Este puede ser fabricante, distribuidor o importador.
	Informe si la organización cuenta con una política o prácticas habituales de preferencia hacia proveedores locales.	No existen condiciones preferenciales para proveedores locales, aunque sí contamos con programas que buscan incorporar y desarrollar proveedores locales a nuestra base de proveeduría. (i.e. ferias regionales, programas de consultoría PyME y la incorporación de proveedores locales como proveedores tipo 70). Acceso a programas con un apoyo de parte de Secretaría de Economía como: Instalación de SAP Business One. Consultoría de Negocios COMPITE.	No existen condiciones preferenciales para proveedores locales, aunque sí contamos con dos programas que buscan incorporar y desarrollar proveedores locales en el portafolio: Una Mano para Crecer (proveedores de manufactura) y Tierra Fértil (proveedores agroindustriales).	No existen condiciones preferenciales para proveedores locales, aunque sí contamos con programas que buscan incorporar y desarrollar proveedores locales a nuestra base de proveeduría. (i.e. compradores regionales, programas de consultoría PyME y la incorporación de proveedores locales como proveedores tipo 70. Programa de manufactura artesanal y agricultura sustentable para productores de bajos recursos). Acceso a programas con un apoyo de parte de Secretaría de Economía como: Instalación de SAP Business One. Consultoría de Negocios COMPITE.	No existen condiciones preferenciales para proveedores locales, aunque sí contamos con dos programas que buscan incorporar y desarrollar proveedores locales en el portafolio: Una Mano para Crecer (proveedores de manufactura) y Tierra Fértil (proveedores agroindustriales).

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
	Factores que influyen en la selección de proveedores además de su ubicación geográfica.	Innovación, costo competitivo vs. el mercado, capacidad de entrega, cumplimiento con las normas legales, de calidad y sanitarias requeridas para el producto, prácticas sustentables para contribuir a mejorar el medio ambiente y la comunidad.			
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	<p>En la compañía contamos con una política que apoya la diversidad, por lo que el proceso de contratación se enfoca en buscar el mejor candidato para ocupar la plaza, independientemente de si es o no residente local.</p> <p>Proceso: entrevistas, selección, evaluaciones psicométricas, entrevista con el comité del negocio, selección, oferta económica, documentos, integración de expediente, ingreso, bienvenida e inicio de entrenamiento.</p> <p>Nacionalidad</p> <ul style="list-style-type: none"> Mexicana / centroamericana Extranjera / expatriado <p>Definición de "alta dirección"</p>	<p>En la compañía contamos con una política que apoya la diversidad, por lo que el proceso de contratación se enfoca en buscar el mejor candidato para ocupar la plaza, independientemente de si es o no residente local.</p> <p>Proceso: entrevistas, selección, evaluaciones psicométricas, entrevista con el comité del negocio, selección, oferta económica, documentos, integración de expediente, ingreso, bienvenida e inicio de entrenamiento.</p> <p>La alta dirección contempla los niveles de Subdirección, Dirección y Vicepresidencia.</p>	<p>Por ley se debe dar preferencia a residentes locales en cada país. Esto sólo aplica para territorio nacional, no para divisiones políticas del país (provincias, departamentos, etc).</p> <p>La alta dirección contempla los niveles de Subdirección, Dirección y Vicepresidencia.</p>	<p>En la compañía contamos con una política que apoya la diversidad, por lo que el proceso de contratación se enfoca en buscar el mejor candidato para ocupar la plaza, independientemente de si es o no residente local.</p> <p>Proceso: entrevistas, selección, evaluaciones psicométricas, entrevista con el comité del negocio, selección, oferta económica, documentos, integración de expediente, ingreso, bienvenida e inicio de entrenamiento.</p> <p>La alta dirección contempla los niveles de Subdirección, Dirección y Vicepresidencia.</p>	<p>Por ley se debe dar preferencia a residentes locales en cada país.</p> <p>La alta dirección contempla los niveles de Subdirección, Dirección y Vicepresidencia.</p>
		99.9%	99.9%	99.9%	99.9%
		0.1%	0.1%	0.02%	0.1%
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales.	<p>Proveedores</p> <p>Programa de Desarrollo PyME</p> <ul style="list-style-type: none"> % PyME en proveeduría Participantes en sesiones informativas Participantes en seminarios Participantes en capacitación/ Consultoría <p>Nuevos proveedores PyME</p> <ul style="list-style-type: none"> Ventas nuevos proveedores (mdp) Asesorías de proveeduría Walmart Nuevos proveedores Artículos de nuevos proveedores <p>Programa de Compradores Regionales</p> <ul style="list-style-type: none"> Nuevos proveedores ingresados a través de Regionales Venta generada en 2013 (mdp) <p>Ferias Regionales</p> <ul style="list-style-type: none"> Ferias Tiendas participantes Proveedores participantes Artículos Ventas derivadas de las ferias (mdp) 	<p>67</p> <p>123</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>25.3</p> <p>1,000 horas hombre</p> <p>73</p> <p>565</p> <p>-</p> <p>4</p> <p>114</p> <p>91</p> <p>349</p> <p>29.5</p>	<p>51</p> <p>1,000 personas</p> <p>489 participantes en 20 sesiones</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>287</p> <p>-</p> <p>5 rondas de negocio</p> <p>-</p> <p>139 empresas</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>70</p> <p>-</p> <p>1,787</p> <p>395</p> <p>805 horas hombre</p> <p>257</p> <p>3,424</p> <p>50</p> <p>142</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>51</p> <p>571 personas</p> <p>299 participantes en 17 sesiones</p> <p>-</p> <p>NA</p> <p>5 rondas de negocio</p> <p>122 empresas</p> <p>-</p> <p>-</p>

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM	
	CAT-MEX					
	• Sinergias con proveedores nacionales	72	-	77	-	
	• Nuevas sinergias	5	-	3	-	
	• Productos desarrollados	8,745	-	9,438	-	
	• Prendas inspeccionadas	47.3 millones	-	58.2 millones	-	
	• Marcas estratégicas abastecidas x CAT-MEX	16	-	19	-	
	• Piezas exportadas a CAM	0	-	115,674	-	
			Programa Tierra Fértil		Programa Tierra Fértil	
			• Pequeños y medianos agricultores impulsados	3,408	• Pequeños y medianos agricultores impulsados	1,733
			• Familias beneficiadas	7,338	• Familias beneficiadas	5,051
			• Compras generadas (mdp)	986	• Compras generadas (mdp)	124.6
			Una Mano para Crecer		Una Mano para Crecer	
			• Proveedores	549	• Proveedores	289
			• Venta total (mdp)	572.1	• Venta total (mdp)	367.3
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Mejorar la calidad de vida					
	Aperturas	263	22	214	21	
	Nuevas oportunidades laborales (contrataciones y transferencias). Empleos generados	61,428	7,213	12,624	1,070	
	Ahorrar dinero para vivir mejor		<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de medicamentos, productos y servicios para personas con bajos ingresos, contribuyendo a mejorar su salud y capacidad económica. • Fomentamos una conciencia social en temas de sustentabilidad y apoyo comunitario. 			
	Satisfacción del cliente		<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecemos diversos sectores como la industria textil. • Doble Garantía de Frescura, programa que garantiza al cliente la devolución del importe pagado y un producto similar en caso de que el percedero no le satisfaga. • Contamos con un Centro de Atención Telefónica (CAT) o call center para información, comentarios y sugerencias de clientes. (PR5) <p>El Servicio de Atención al Cliente (SAC) o call center empezó a operar en toda la región en 2010 para atender dudas, sugerencias o quejas de clientes. (PR5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecemos diversos sectores como la industria textil. • Doble Garantía de Frescura, programa que garantiza al cliente la devolución del importe pagado y un producto similar en caso de que el percedero no le satisfaga. • Contamos con un Centro de Atención Telefónica (CAT) o call center para información, comentarios y sugerencias de clientes. (PR5) <p>El Servicio de Atención al Cliente (SAC) o call center empezó a operar en toda la región en 2010 para atender dudas, sugerencias o quejas de clientes. (PR5)</p>		
	Desarrollo de proveedores		Trabajamos de cerca con proveedores de todos los tamaños, que empiezan mostrando su producto en diversas tiendas. Si su producto es rentable, se muestra en todas las tiendas del formato. El impacto en las PyMEs (muchas de ellas de carácter familiar) es el crecimiento en productividad, rentabilidad, equipamiento y número de empleados, entre otros.			

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM		
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	Materiales consumidos						
	No renovables						
	• Diesel	3,222,291 kg	502,378 kg ⁽¹⁾	4,171,302 kg	718,643 kg		
	• Gas natural	27,096,857 kg		25,000,262 kg			
	• Gas LP	45,942,077 kg	1,161,525 kg ⁽¹⁾	44,082,163 kg	1,107,766 kg		
	Directos						
	• Papel bond (impresiones, folletos)	7,899,887 kg	237,600 kg ⁽¹⁾	93,000,000 kg	354,433 kg		
	• Papel sanitario	771,470 kg	97,862 kg ⁽¹⁾	127,258 kg	216,344 kg ⁽²⁾		
	• Químicos	805,624 kg	97,955 kg	4,458,446 kg	ND		
	• Plástico (playo y bolsas)	14,246,933 kg	262,922 kg	19,608,154 kg	248,424 kg		
	• Madera	400,000 kg		17,500 kg			
	Volumen o peso total de materiales consumidos	99,613,670 kg	2,360,242 kg	190,465,085 kg	2,645,610 kg		
	No renovables						
	• Combustibles fósiles	76,261,225 kg	1,663,903 kg	73,253,727 kg	1,826,409 kg		
• Plásticos	14,246,933 kg	262,922 kg	19,608,154 kg	248,424 kg			
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados / reciclados.	Plástico		% Reciclaje del material		% Reciclaje del material		
	• Plástico (bolsas con 30% resina reciclada) (kg)	4,086,749 kg	741,598.20 kg.	30	4,119,907 kg	0	
	• Playo recuperado para reciclaje (kg)	11,389,979 kg		-	19,401,619 kg	-	
	Madera						
	• Tarimas reparadas y reacondicionadas (m³)	904,755 piezas	1,085,706 (m³)	-	1,204,259 piezas	(96 ha)	-
	Papel						
	• Papel bond	4,561,897 kg		-	5,387,134	-	
• Papel sanitario	771,470 kg		-	127,258	-		
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Consumo total directo de energía (GJ)	3,830,491	81,668⁽¹⁾	3,675,173	89,165		
	Fuentes renovables (GJ)	-	-	-	-		
	Fuentes no renovables (GJ)						
	• Gas LP	2,297,103	58,076	2,204,108	55,388 ⁽²⁾		
	• Gas natural	1,381,940	-	1,275,013	-		
	• Diesel	151,447	23,612	196,051	33,776 ⁽²⁾		

Semarnat: Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales
 CEDIs: Centros de Distribución
 (1) Proyección a dic. 2012
 (2) Proyección a dic. 2013

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. * CEPAL publica que la producción de energía en la región proviene en un 62.1% de energías renovables (2011)	Consumo total indirecto de energía (GJ)	6,903,487	974,224⁽¹⁾	8,003,182	988,132⁽²⁾
	Fuentes renovables (GJ)				
	• Eólica (electricidad del parque eólico)	916,719	0	598,638	-
	• Mix de renovables *	ND	604,993 0.621	ND	612,642 0.621
	Electricidad de la red nacional (GJ)	5,986,767	369,231	7,404,544	375,490
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Ahorro total de energía (GJ)	237,578		220,155	35,740
	Ahorro total de energía (millones KWh)	65.9	NA	61.1	9.9
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en consumo de energía o basados en energías renovables, y reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas. Meta 2025: Abastecernos al 100% de energía renovable	Iniciativas de ahorro	% ahorro estimado		% ahorro estimado	
	• Sistema de administración de energía	NA	• Cambios de iluminación	2	• Cambios de iluminación
	• Sustitución de iluminación por lámparas T5	12	• Control de energía, equipos de menor consumo, mejores prácticas de ahorro de energía en áreas operativas.	6.5	• Control de energía, equipos de menor consumo, mejores prácticas de ahorro de energía en áreas operativas.
	• Inducción magnética en estacionamientos	NA	• Campaña de ahorro de energía con mejores prácticas en tienda.	2.5	• Campaña de ahorro de energía con mejores prácticas en tienda.
	• Sistema de medición remota	2.5		3	
	• Optimización de sistemas de control	3		30	
	• Iluminación con LEDs	30 (aplicado en Suburbia)		12 (aplicado en Suburbia)	
	• Instalación de puertas en refrigeración abierta	12			
	Integración de energías renovables	38	62.1	38	0
	• Parque eólico	15	-	15	-
	• Suministro compañías federales/ estatales	23	62.1	23	0
		• Instalación de lámparas LED en estacionamientos y tiendas. • Mejoramiento del sistema de administración de energía. • Instalación de puertas en refrigeración abierta. • Campaña interna de mejores prácticas para la reducción de consumo de energía. • Sistema de medición remota.	• Instalación de lámparas LED en estacionamientos. • Instalación de administradores de energía. • Instalación de equipos para disminuir la humedad relativa. • Equipos de refrigeración y aire acondicionado de menor consumo eléctrico.	• Instalación de lámparas LED en estacionamientos y tiendas. • Mejoramiento del sistema de administración de energía. • Instalación de puertas en refrigeración abierta. • Campaña interna de mejores prácticas para la reducción de consumo de energía. • Sistema de medición remota.	• Instalación de lámparas LED en estacionamientos. • Instalación de administradores de energía. • Instalación de equipos para disminuir la humedad relativa. • Equipos de refrigeración y aire acondicionado de menor consumo eléctrico.
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas con dichas iniciativas. * Los datos incluidos en este indicador responden a tiendas comparables en meses comparables.	Reducción consumo indirecto de energía	3.8%	NA	3.3%	4.4%
	• Consumo referido a unidad de área (kWh/m ²)	260.55	218.47	248.14	218.88
	• Consumo electricidad (kWh)	1,662,990,932	270,617,722 ⁽¹⁾	1,808,874,077	274,481,039 ⁽²⁾
	Indique los supuestos y la metodología empleados para calcular el consumo energético, así como la fuente de información utilizada.	Suma total del consumo eléctrico de acuerdo a la facturación en el año, comparado con el consumo del año anterior (tiendas comparables en mismos meses de facturación).			

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
EN8 Captación total de agua por fuentes.	Captación total (m³) <ul style="list-style-type: none"> Suministro municipal Pozos Consumo tiendas comparables (m³) Consumo por m² (m³/m²) Captación agua pluvial (m³)	8,077,692 8,041,932 35,760 3,174,474 0.88 2,495	ND	7,680,392 7,646,391 34,001 3,186,298 (base 2012) 0.79 1,328	ND
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	De acuerdo con los criterios correspondientes, nuestro consumo regional no es significativo.	-	-	De acuerdo con los criterios correspondientes, nuestro consumo regional no es significativo.	-
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Agua reutilizada (m³) <ul style="list-style-type: none"> % vs. consumo total de agua Plantas de tratamiento 	1,470,000 18.2% 580	ND ND 208	1,686,592 22.0% 642	ND ND 221
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Bodega Aurrerá Playa Maya (20,813 m²) Los sitios contaban con vegetación forestal, por lo que previamente se obtuvieron las autorizaciones correspondientes de la Semarnat.	Walmart Constitución - (27,373 m²) Compensación de 1,516 árboles en el terreno y de 8,434 árboles en área natural protegida El Cedral; construcción de dos sistemas de retención de escorrentía superficial; obras de protección en Quebrada Sur y Quebrada El Arenal; conformación y estabilización de taludes; instalación de sistema contra incendios; implementación plan de atención de emergencias.	Supercenter Polígono Sur. Cancún (22,465 m²) El sitio contaba con vegetación forestal por lo que se obtuvieron las autorizaciones correspondientes de Semarnat y se realizaron rescates de fauna y flora. Asimismo se realizó un compensación forestal equivalente a la superficie del sitio.	Walmart Constitución - ES (27,373 m²) Compensación de 1,516 árboles en el terreno y de 8,434 árboles en área natural protegida El Cedral; construcción de dos sistemas de retención de escorrentía superficial; obras de protección en Quebrada Sur y Quebrada El Arenal; conformación y estabilización de taludes. Centro de Distribución El Coyol - CR. Reubicación de material de relleno dentro de la misma propiedad (balanceo de sitios) evitando el trasiego y desecho del material (300,000 m³)	

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
EN12	Impactos más significativos en la biodiversidad, en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	<p>Agricultura sustentable: Se capacitó a 20,157 agricultores, de los cuales 8,992 son mujeres.</p> <p>Pesca sustentable: Objetivo 2015: 100% de pescado tilapia proveniente de China y basa de Vietnam contarán con la certificación de la organización Best Aquaculture Practices (BAP). Resultado: 100% de la compra cuenta con la certificación BAP.</p> <p>Aceite de palma: Objetivo 2015: el 100% de los productos de marcas propias con aceite de palma certificada. Resultado: Se identificaron todos los productos de marcas propias que contienen aceite de palma y se estableció la línea base (2010).</p> <p>En 2012 se capacitó a los compradores clave y se estableció el plan de sustitución hacia el 2015.</p> <p>Papel de fibra reciclada: Los folletos que se distribuyen en nuestras tiendas se imprimen en papel de fibra reciclada post-consumo.</p> <p>Papel con certificación FSC: El papel de consumo interno para impresión cuenta con la certificación Forest Stewardship Council (FSC).</p> <p>Madera autorizada: Las tarimas de madera que compra Walmart de México provienen de fuentes autorizadas.</p>	<p>Pesca Sustentable:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuicultura: ES 58%, CR 72%, NC 11%, HN 70% y GT 59% (vs. venta total) • CR: <ul style="list-style-type: none"> • Parque Metropolitano La Sabana: Jornada de limpieza en áreas verdes, línea del tren, zonas concurridas y la siembra de más de 2 mil semillas de árboles de especies nativas de la zona. Dicha actividad correspondió al primer voluntariado corporativo. • Playa Azul, Jacó: Jornada de limpieza de la playa y de las áreas cercanas a la playa. • Día del Ambiente: Traspaso de almácigo a bolsas, San Sebastián, San José. Se trasplantaron casi 300 especies y posteriormente 596 más. • Garabito, Jacó: Limpieza del bulevar y la calle ancha de ingreso a la comunidad, esta jornada se realizó en conjunto con los vecinos de la zona y los asociados de la tienda. • Escuela Concepción de Atenas: Siembra de árboles en las instalaciones de la escuela ubicada en Concepción de Atenas, Alajuela, en conjunto con la comunidad y los asociados de la planta avícola. • ES: <ul style="list-style-type: none"> • Área natural protegida El Playón, Chanmico, en el municipio de San Juan Opico, Depto. de La Libertad: se han sembrado un total de 5,000 árboles en 12 ha. 	<p>Agricultura sustentable:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se capacitaron 1,449 agricultores, de los cuales 89 son mujeres. <p>Pesca sustentable: Objetivo 2015: 100% de pescado tilapia proveniente de China y basa de Vietnam contarán con la certificación de la organización Best Aquaculture Practices (BAP). Resultado: 100% de la compra cuenta con la certificación BAP.</p> <p>Aceite de palma: Objetivo 2015: el 100% de los productos de marcas propias con aceite de palma certificada.</p> <p>Resultado: Se identificaron todos los productos de marcas propias que contienen aceite de palma y se estableció la línea base (2010).</p> <p>Papel de fibra reciclada: Los folletos que se distribuyen en nuestras tiendas se imprimen en papel de fibra reciclada post-consumo.</p> <p>Papel con certificación FSC: El papel de consumo interno para impresión cuenta con la certificación Forest Stewardship Council (FSC).</p> <p>Madera autorizada: Las tarimas de madera que compra Walmart de México provienen de fuentes autorizadas.</p>	<p>Pesca Sustentable:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuicultura: ES 64%, CR 72%, NC 9%, HN 84% y GT 55% (vs. venta total). • CR: <ul style="list-style-type: none"> • Parque Nacional Carara, en Garabito de Puntarenas. Jornada de limpieza en áreas verdes, embellecimiento de las áreas comunes y del sendero universal. Se recogieron escombros. • Jornada de Voluntariado Corporativo en el Parque Okayama y Polideportivo San Francisco. Limpieza de áreas verdes de los parques, colocación de nutrientes a los árboles, recolección de desechos y pintura de áreas infantiles. • Walmart Guadalupe: siembra de árboles en el Hogar de Adultos Mayores Carlos María Ulloa. • Día del Ambiente: Traspaso de almácigo a bolsas, San Sebastián, San José, CR. Se trasplantaron casi 300 especies y posteriormente 596 más. • NC: 200 asociados y asociadas trabajaron en el Zoológico Nacional para realizar mejoras en el Área de Rescates de Animales, siembra de plantas hospedadoras de mariposas, elaboración de depósitos de basura con material reciclables y limpieza general del área. • ES: <ul style="list-style-type: none"> • Área natural protegida El Playón, Chanmico, en el municipio de San Juan Opico, Depto. de La Libertad: se ha sembrado un total de 5,700 árboles en 14 ha.

CR: Costa Rica
 ES: El Salvador
 GT: Guatemala
 HN: Honduras
 NC: Nicaragua

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
			<ul style="list-style-type: none"> El Cedral: Reforestación de 11,43 ha con 10,000 árboles en "Comunidad El Cedral", municipio de Nejapa, Depto. San Salvador como parte del programa de compensación ambiental por el proyecto Walmart Constitución en la ciudad de Mejicanos. GT: <ul style="list-style-type: none"> Se sembraron 1,000 árboles en el Parque Nacional Naciones Unidas en Amatitlán, un área protegida de 373 ha. Además se construyó un muro perimetral reutilizando materiales de desecho para el vivero de plantas, elaborados con envases y otros desechos plásticos que fueron recolectados por los asociados de la compañía. Con motivo del Día del Agua, se brindaron charlas educativas y talleres sobre el uso adecuado del agua, con la participación de 100 alumnos de la Escuela Tecún Umán, 25 asociados voluntarios y ejecutivos de la entidad Fondo del Agua. NC: Se reforestaron y preservaron los alrededores de la Reserva Natural Laguna de Tiscapa y su anfiteatro, se entregaron bolsas reutilizables a la comunidad para evitar el uso de plástico que contamina la laguna y se donaron cestos para el tratamiento de la basura. 		<ul style="list-style-type: none"> Compensación de 1,516 árboles en el terreno de Walmart Constitución y de 8,434 árboles en área natural protegida El Cedral. GT: <ul style="list-style-type: none"> Proyecto "Cosecha de Agua" en Parque Nacional Naciones Unidas, construcción de captadores de agua de lluvia a través de canaletas de PVC en techos de las instalaciones existentes para utilizar lo recogido como agua de riego. Se dio una plática para motivar a los participantes a desarrollar la captación en sus viviendas y colaborar con la reducción del consumo de agua potable. Campaña ¿Basura?...La decisión está en tus manos: programa de educación ambiental en disposición y separación de basura para visitantes del Parque Nacional Naciones Unidas en conjunto con Fundación Defensores de la Naturaleza. Reforestación, en Parque Nacional Naciones Unidas, área protegida del país; se sembraron más de 2,000 árboles en 2013 a través de acciones de voluntariado y se han construido más de 98 metros lineales de muros con ecoladrillos (más de 12,000 ladrillos). En Totonicapán se sembraron 980 árboles (500 pinos y 480 palo liso).
EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	<ul style="list-style-type: none"> Ubicación y tamaño de hábitats restaurados y/o protegidos. Colaboraciones con terceros en medidas de restauración y/o protección. 	<p>Reforestación de 27 ha en el Parque Sierra de Guadalupe en el Edo. de México.</p> <p>Desarrollo de 300 ha para el proyecto "Campamento Flor de Marqués" en Chiapas.</p> <p>Seguimiento de la Organización Natura y Ecosistemas Mexicanos, A.C. para desarrollar el proyecto "Campamento Ecoturístico Flor de Marqués" en Chiapas y conservar los remanentes de selva alta perennifolia en el ejido Flor de Marqués, además de promover una actividad económica con todos los componentes de sustentabilidad y fortalecer a nivel regional (municipio Marqués de Comillas) un corredor ecoturístico, financiado en 2011 y concluido en 2012.</p>		<p>Reforestación de 47 ha en el Parque Sierra de Guadalupe en el Edo. de México.</p> <p>60,000 árboles durante el proyecto (2011-2013).</p>	

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Estrategia de la organización	En la construcción de nuevas tiendas se incluyen planes de remediación para que, en caso de afectar zonas verdes, los árboles puedan ser trasplantados y reubicados en zonas cercanas.			
		En estricto apego a la ley, para cada desarrollo nuevo se tramitan las autorizaciones correspondientes ante la Semarnat.	En estricto apego a la ley, para cada desarrollo nuevo se tramitan las autorizaciones correspondientes conforme a la legislación de cada país.	En estricto apego a la ley, para cada desarrollo nuevo se tramitan las autorizaciones correspondientes ante la Semarnat.	En estricto apego a la ley, para cada desarrollo nuevo se tramitan las autorizaciones correspondientes conforme a la legislación de cada país.
	Proyecto: Campamento Ecoturístico Flor de Marqués				
	Indicar si existe una normativa nacional.	El programa de Pago por Servicios Ambientales que apoya la Comisión Nacional Forestal.			
	Incorporación de consideraciones relativas a la biodiversidad en las herramientas analíticas, tales como las evaluaciones de impacto ambiental.	Fundación Walmart de México en colaboración con Natura y Ecosistemas Mexicanos, A.C. realiza diagnósticos socioambientales de la región y formula propuestas de proyectos productivos que generen empleos y aumenten ingresos, al tiempo que conserven la biodiversidad. Los proyectos no requieren de una evaluación de impacto ambiental debido a que su construcción se está desarrollando en un área deforestada. Sin embargo, en el diseño arquitectónico se incorporaron elementos relativos al funcionamiento de los ecosistemas que se están protegiendo.			
	Participación/compromiso con grupos de interés relevantes	Se elabora un manual de mejores prácticas de operación y construcción para garantizar la conservación de la biodiversidad.			
Procesos de seguimiento	El ejido, dueño de la selva, está organizado en torno a este proyecto y las decisiones se toman en asamblea.				
	Reportes con indicadores de cumplimiento, visitas de verificación.				

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM	
	Información pública	Este proyecto incluye varios aspectos de vanguardia: conversión de agricultores en empresarios ecoturísticos; la conservación de la biodiversidad mediante proyectos productivos sustentables; organización para la operación de proyectos; estatutos que comprometen a la conservación, entre otros mecanismos poco frecuentes en los proyectos ecoturísticos. Esta información deberá sistematizarse y hacerse pública con la finalidad de influir en otros procesos semejantes y replicar las lecciones aprendidas.				
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones, según el grado de amenaza de la especie.	ND	ND	ND	ND	
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de GEI, en peso.	Emisiones directas (alcance 1)				
		Emisiones totales (ton)	523,314	29,851 ⁽¹⁾	725,339	27,303 ⁽²⁾
		Emisiones totales vs. área construida (kg/m ²)	82	24.10 ⁽¹⁾	74	22 ⁽²⁾
		Emisiones indirectas (alcance 2)				
		Emisiones totales (ton)	886,873	65,553 ⁽¹⁾	1,013,805	71,067 ⁽²⁾
		Emisiones totales vs. área construida (kg/m ²)	138.95	52.92 ⁽¹⁾	103.96	56 ⁽²⁾
	Norma utilizada y metodología asociada a los datos	Para el cálculo de las emisiones de GEI se utiliza la metodología establecida en el Protocolo WRI/WBCSD. Los datos se obtienen de las cantidades adquiridas de combustibles, refrigerantes y electricidad. Las emisiones se calculan utilizando los factores de emisión publicados.				
EN17	Otras emisiones indirectas de GEI, en peso.	Emisiones de CO ₂ por distribución de productos (ton)	199,417	26,133	206,864	28,316
		Emisiones por transportación de personal (ton)	3,454	-	3,040	-

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM			2013 MÉXICO	2013 CAM			
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de GEI y reducciones logradas.	<p>Iniciativas</p> <p>Emisiones NO generadas por suministro de energía proveniente del parque eólico (ton CO₂)</p> <p>Emisiones NO generadas por iniciativas que reducen los viajes en la distribución de mercancías (ton).</p> <p>Meta 2012: Disminuir 20% GEI</p> <p>Emisiones GEI</p> <p>Disminución emisiones CO₂ vs. base 2005</p> <p>Alcance vs. meta 2012</p>	<p>Iniciativas de logística</p> <ul style="list-style-type: none"> Programa de reducción de viajes en el transporte de mercancías. Barra Crosby: permite al proveedor estar tarimas en la caja del tráiler, reduciendo su flotilla a la mitad. Entrega a granel: entrega sin tarima, permitiendo reducir el costo de transporte. <p>Iniciativas de sustentabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> Suministro de energía eléctrica proveniente del parque eólico. Cambio de iluminación en piso de ventas (lámparas T5 en lugar de T8). Iluminación LED en estacionamientos y tiendas. Programa de reducción de fugas de refrigerantes en equipos de refrigeración. Implementación de campaña operativa de ahorro de energía. Mejoramiento del sistema de administración de energía. Programa de reducción de viajes en el transporte de mercancías. Instalación de puertas en refrigeración abierta. 	<ul style="list-style-type: none"> Cambio de iluminación en piso de ventas (lámparas T5 en lugar de T8). Programa de reducción de fugas de refrigerantes en equipos de refrigeración. Implementación de campaña operativa de ahorro de energía. Mejoramiento del sistema de administración de energía. La principal iniciativa de reducción de emisiones está fundamentada en el control de fugas de refrigerantes; en el 2012 se redujo 35% contra el año anterior. 			<ul style="list-style-type: none"> Suministro de energía eléctrica proveniente de dos parques eólicos. Cambio de iluminación en piso de ventas (lámparas T5 en lugar T8). Iluminación LED en estacionamientos y tiendas Programa de reducción de fugas de refrigerantes en equipos de refrigeración. Implementación de campaña operativa de ahorro de energía. Mejoramiento del sistema de administración de energía. Programa de reducción de viajes en el transporte de mercancías. Instalación de puertas en refrigeración abierta. Sistema de control para resistencias en puertas de refrigeración. Válvulas electrónicas para el sistema de refrigeración. 	<ul style="list-style-type: none"> Cambio de iluminación en piso de ventas (lámparas T5 en lugar de T8). Programa de reducción de fugas de refrigerantes en equipos de refrigeración. Implementación de campaña operativa de ahorro de energía. Mejoramiento del sistema de administración de energía. Sustitución de aires acondicionados por unidades con paquetes de alta eficiencia. Instalación de puertas en todos los equipos refrigerados abiertos (excepto verduras). La principal iniciativa de reducción de emisiones está fundamentada en el control de fugas de refrigerantes; en el 2013 se redujo 18.33% contra el año anterior. 			
		135,802	-			81,964	-			
		1,008,349	48,640⁽¹⁾			45,980⁽²⁾				
		22.4%	16% ⁽¹⁾			30.1%	22% ⁽²⁾			
		112%	80% ⁽¹⁾			150%	110% ⁽²⁾			
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Refrigerante R-22 (kg)	36,125	7,078			29,193	2,365			
EN20 NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Emisiones por transportación de mercancías / Uso de combustibles fósiles		⁽¹⁾ Total	Uso fósil	Transporte		⁽²⁾ Total	Uso fósil	Transporte	
	Emisiones NOx (ton)	210	29.28	5.97	23.31	4,976	30.83	5.57	25.26	
	Emisiones SOx (ton)	10	175.54	10.05	165.49	335	193.7	14.38	179.32	
	Emisiones de partículas PM (ton)	23	1.35	0.18	1.17	671	1.47	0.21	1.26	
	Emisiones de VOC (ton)	20	0.70	0.17	0.53	672	0.75	0.18	0.57	

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM	
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. Iniciativas y ahorros de agua.	Vertimiento total de aguas residuales a drenajes municipales (m³)	6,607,692	-	5,993,800	-	
	• Agua residual tratada (m³)	1,470,000		1,686,592		
	• % agua residual tratada	28		28		
		El agua tratada cumple con las normas NOM 002 y 003, utilizando sistemas biológicos.			El agua tratada cumple con las normas NOM 002 y 003, utilizando sistemas biológicos.	
	Metas					
	2025: Generar cero descargas contaminantes					
	• Consumo de agua por unidad de área (m³/m²)	0.88		0.79		
	• Ahorro en consumo de agua potable (tiendas comparables)	12.3% (base 2011)		7.9% (base 2012)		
	• % avance vs. meta anual	123		112		
	• % unidades con planta de tratamiento	29.8	32.3	31.3	33	
Iniciativas de ahorro	Las iniciativas se han integrado a las especificaciones de tienda: <ul style="list-style-type: none"> • Tiendas con ahorradores de agua en lavabos y tarjas. • Mingitorios secos en unidades nuevas y remodelaciones. • Reutilización de agua para uso sanitario y áreas verdes. • Plantas de tratamiento en unidades nuevas que aplique y remodelaciones. 	• Para la mitigación de impactos ambientales se instalaron durante el año 20 plantas de tratamiento de aguas residuales en tiendas nuevas, aunque no se midió su impacto.	Las iniciativas se han integrado a las especificaciones de tienda: <ul style="list-style-type: none"> • Mingitorios secos en unidades nuevas y remodelaciones. • Reutilización de agua para uso sanitario y áreas verdes. • Plantas de tratamiento en unidades en remodelación mayor. • Recuperación de agua de retrolavado del sistema de filtración. 	• Para la mitigación de impactos ambientales se instalaron durante el año 13 plantas de tratamiento de aguas residuales en tiendas nuevas, aunque no se midió su impacto.		
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Total residuos gestionados (ton)	303,077	37,191	313,537	38,176	
	• % de reciclaje de residuos generados	69%	55%	73%	0.61	
	Residuos reciclados (ton)	207,644	19,444	228,163	20,412	
	Rellenos sanitarios y vertederos municipales (ton)	95,433	16,736	89,478	14,888	
	Residuos orgánicos (ton)	128,074	407	116,108	2,519	
	• compostaje (ton)	5,335		6,410		
	Residuos inorgánicos (ton)	175,003	604	201,534	357	
	• unidades con programa(s) de reciclaje	1,417	100% tiendas, CEDIs, plantas de producción y oficinas.	1,897	100% tiendas, CEDIs, plantas de producción y oficinas.	
	Meta 2012: reducir 50% el consumo de bolsas de plástico (kg) [vs. base 2007]					
	• % reducción de consumo (vs. base 2007) (kg)	68	51		NA	
• % ahorro vs. año anterior (kg)	8	5	10.3	NA		

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM	
	<ul style="list-style-type: none"> Consumo de bolsa de plástico por área (kg/m²) 	2.12	2.0	2.03	NA	
	<ul style="list-style-type: none"> % avance vs. la meta 2012 	136	101	103	NA	
	Meta 2025: Generar cero desechos					
	Meta 2012: Reciclar el 75% de nuestros residuos					
	Espacio liberado de relleno sanitario por recuperación de residuos sólidos para reciclaje (m ³)	1,206,828	125,346 ⁽¹⁾	1,294,986	130,309 ⁽²⁾	
	% relleno sanitario evitado al reciclar y gestionar nuestros residuos	69	55	73	61	
	<ul style="list-style-type: none"> Acopio y reciclaje de cartón corrugado (ton) 	163,059	17,519 ⁽¹⁾	175,021	18,100 ⁽²⁾	
	<ul style="list-style-type: none"> Acopio y reciclaje de celulosa con clientes (ton) 	41	-	41	-	
	<ul style="list-style-type: none"> Acopio y reciclaje de plástico (ton) 	11,944	1,925 ⁽¹⁾	25,890	2,311 ⁽²⁾	
	<ul style="list-style-type: none"> Gancho de plástico (ton) 	554	9	6,488	6.9	
	<ul style="list-style-type: none"> Playo (ton) 	11,390	1,925 ⁽¹⁾	19,402	2,311 ⁽²⁾	
	Cómo se determinó método de tratamiento	Los métodos de tratamiento se determinaron de acuerdo a la infraestructura existente en el país y el valor de los residuos. Los residuos recuperados que son valorizables se enviaron a reciclaje. En el caso del compostaje, se determinó de acuerdo a la infraestructura disponible para llevarlo a cabo.	Los métodos de tratamiento se determinaron de acuerdo a la estructura existente en el país. Los residuos valorizables se enviaron a reciclaje.	Los métodos de tratamiento se determinaron de acuerdo a la infraestructura existente en el país y el valor de los residuos. Los residuos recuperados que son valorizables se enviaron a reciclaje. En el caso del compostaje, se determinó de acuerdo a la infraestructura disponible para llevarlo a cabo.	Los métodos de tratamiento se determinaron de acuerdo a la estructura existente en el país. Los residuos valorizables se enviaron a reciclaje.	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No se presentaron derrames significativos.	Se reportan 13 eventos por derrames de químicos. Se registraron 2 fugas menores de refrigerante, un derrame de 24 gal de gasolina en una de nuestras estaciones de servicio y los restantes 11 fueron fugas de gas LP, la mayoría en cilindros de 25 lbs para la venta en CR, que presentaron problemas en su válvula. La fuga más importante se presentó cuando el camión de gas Tomza llenaba el tanque estacionario del MXM de Sta Ana en CR, y la manguera de suministro sufrió una ruptura, lo que obligó a evacuar a los vecinos; el volumen del gas fugado no se pudo establecer.	No se presentaron derrames significativos.	Se reportan 41 eventos de fuga de productos químicos, ninguno de químicos líquidos de importancia en la operación. Esto fue resultado de los problemas en los cilindros de gas para la venta, que afectó el mercado de CR durante el año; se registraron 32 eventos de fuga de gas en tiendas. Adicionalmente, hubo 3 eventos de fuga de gas refrigerante y una fuga de aguas residuales por rebalse del sistema.	
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Peso total de residuos peligrosos transportados (ton)	133.5	56.3	141.0	49.7

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		Debido al giro de la empresa, el indicador no aplica.			
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.		<p>1,254 productos con características de bajo impacto ambiental, entre los que destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 507 alimentos orgánicos e hidropónicos (128 con certificación de comercio justo). • 365 productos ahorradores de energía y agua. • 288 productos biodegradables y no contaminantes. • 67 productos hechos con material reciclado, 27 reutilizables. • 293 casetas acústicas para plantas de emergencia (24 nuevas). • 188 cuartos eléctricos insonorizados (47 nuevos). 	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta de productos sustentables desarrollados por proveedores, pero no hay iniciativas comerciales con proveedores para dicho tipo de productos. • 61 casetas acústicas para plantas de generación eléctrica de emergencia. • Desecho de materiales electrónicos 56,300 kg. 	<p>1,342 productos con características de bajo impacto ambiental, entre los que destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 543 alimentos orgánicos e hidropónicos (128 con certificación de comercio justo). • 390 productos ahorradores de energía y agua. • 308 productos biodegradables y no contaminantes. • 72 productos hechos con material reciclado, 29 reutilizables. • 70 casetas acústicas para plantas de emergencia (24 nuevas). • 54 cuartos eléctricos insonorizados (47 nuevos). 	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta de productos sustentables desarrollados por proveedores, pero no hay iniciativas comerciales con proveedores para dicho tipo de productos. • Desecho de materiales electrónicos 49,670 kg.
EN27 Porcentaje de productos vendidos y materiales de embalaje que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	<ul style="list-style-type: none"> • % acopio y reciclaje de cartón corrugado • % acopio y reciclaje de celulosa con clientes • % acopio y reciclaje de plástico 	79	90	77	89
	• % gancho de plástico	0.02	0	0.02	0
	• % playo	6	10	12	11
* vs. total de reciclados.		0.3	0	2.5	0
		5.5	10	8.5	11
EN28 Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.		1 multa por \$1,181,600.00 impuesta a la unidad Bodega Las Trancas, la cual fue pagada a la Procuraduría Ambiental del estado de Veracruz (esta multa se reporta por su aproximación al monto de consideración de multas significativas).	-	No se reportan multas ni sanciones no monetarias significativas que hayan sido confirmadas por la autoridad (consideramos significativo aquellas que rebasan los 1.2 mdp).	-

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO			2012 CAM	2013 MÉXICO			2013 CAM					
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Emisiones de CO ₂ por distribución de productos (ton) (EN7)				199,417				26,133				28,316	
	• kilómetros recorridos				216,155,597				20,527,360				22,241,875	
	• galones								2,565,920				2,780,234	
	Ahorros por proyectos e iniciativas logísticas (i.e. backhaul, eficiencia cubicaje, etc.)	Total	Backhaul	Logística inversa					Total	Backhaul	Logística inversa			
	• Eficiencias operativas (viajes ahorrados)	157,400	63,000	94,400										
	• kilómetros no recorridos (km)	23,335,000	3,783,000	19,552,000		1,230,880		33,501,837	3,811,620	29,690,217				1,454,760
	• emisiones CO ₂ evitadas (ton)	24,548	5,531	19,017		1,045		34,376	5,542	28,834				1,235
	• reducción de viajes	157,400	63,000	94,400				206,958	63,527	143,431				
	• cartón recolectado nivel nacional (ton)	126,758		126,758				170,216		170,216				
	• playo reciclado nivel nacional (ton)	10,574		10,574				11,497		11,497				
• galones evitados (gal)	414,548				102,573		564,684						121,230	
EN30 Inversión ambiental.	Inversión ambiental (mdp)				150 (sólo eficiencia energética)				243 ⁽¹⁾				487 (sólo eficiencia energética)	341.8 ⁽²⁾
OiEN Otras acciones de responsabilidad social y sustentabilidad significativas.	Liderazgo ambiental Programa gratuito de ecoeficiencias para fomentar la competitividad en la cadena de valor, realizado por Walmart en colaboración con la Semarnat Resultados: <ul style="list-style-type: none"> • 99 empresas completaron el curso • 150 personas capacitadas • 22.6 mdp en inversión (ROI = 5 meses) • Ahorros: <ul style="list-style-type: none"> • Agua = 234 millones de litros por año • Energía = 3.9 millones kWh por año • GEI = 6,143 ton CO₂ por año • Reciclaje = 3,603 ton por año • Pesos: 50 mdp 	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Capacitación a proveedores en eco-eficiencia En una siguiente etapa del programa Liderazgo ambiental para la competitividad, se estableció un convenio con el FOMIN del Banco Interamericano de Desarrollo y Tec de Monterrey para desarrollar una plataforma virtual de capacitación para MiPyMEs, en el tema de eco-eficiencia. El portal de internet fue lanzado en octubre y los cursos iniciarán en el segundo trimestre del 2014. Sustainable Packaging Scorecard La herramienta se integra al sistema del Sustainability Index, por lo que ya no se lleva un registro de artículos capturados. Foro de sustentabilidad 2013: Juntos por un planeta mejor En septiembre de 2013 se llevó a cabo la segunda edición del Foro de sustentabilidad con la participación de más de dos mil asistentes a la expo de servicios y tecnologías sustentables que se presentaron a 140 stands, así como a conferencias y paneles de discusión de donde se compartieron mejores prácticas en temas como medición de huella de carbono, manejo sustentable del agua, eficiencia energética, entre otros.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
		<p>Sustainable Packaging Scorecard Herramienta gratuita que permite conocer el impacto ambiental de los empaques. El objetivo es reducir residuos, aumentar eficiencias en la cadena de suministro e impulsar la innovación y prácticas sustentables. Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5,265 artículos capturados. • 185 proveedores participantes. 		<p>Dieciséis empresas firmaron un acuerdo con siete compromisos para la impulsar la sustentabilidad en sus empresas y cadenas de suministro, en temas como la reducción de emisiones de carbono, uso eficiente del agua, reducción de residuos, impulsar productos con menores impactos ambientales, así como una comunicación responsable en temas de sustentabilidad.</p> <p>Premio de Innovación sustentable Walmart+Ibero En colaboración con la Sociedad de alumnos de Ingeniería Química y el departamento de Ingeniería y Ciencias Químicas de la Universidad Iberoamericana se llevó a cabo el primer premio de innovación sustentable Walmart + Ibero, el cual consistió en una convocatoria abierta a todos los estudiantes universitarios radicados en el país a presentar propuestas de negocios en las áreas de energía, agua y residuos. Se recibieron más de 180 propuestas de 17 estados del país, siendo la mayoría de los proyectos de universidades públicas. Los cinco proyectos finalistas se presentaron en el Congreso Internacional de Sustentabilidad, organizado por la Universidad Iberoamericana donde resultaron ganadoras dos estudiantes del Centro de Investigaciones de Diseño Industrial de la UNAM, con un proyecto de huertos urbanos hidropónicos. En total se repartieron \$475 mil pesos en premios para los mejores 30 proyectos.</p> <p>Programa Transporte Limpio Por tercer año consecutivo se obtuvo el reconocimiento por la participación en el programa Transporte Limpio de la Secretaría de Medio Ambiente. En él se obtuvo una disminución de 3,146 toneladas de CO2 debido a eficiencias en la distribución de mercancías.</p> <p>Logística:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recolección de 71 ton donadas por tiendas para ONG. • Recolección de 944 Ton de donaciones de clientes para los eventos de desastre Ingrid y Manuel 	

prácticas laborales y ética del trabajo*

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO				2012 CAM				2013 MÉXICO				2013 CAM			
		% vs Total	Asociados	%M	%H	% vs Total	Asociados	%M	%H	% vs Total	Asociados	%M	%H	% vs Total	Asociados	%M	%H
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Total asociados:	100	217,450	52	48	100	30,796	40	60	100	212,541	53	47	100	31,312		
	Ejecutivos	1	2,561			1	328	34	66	1	2,672	31	69	1	349		
	No ejecutivos	99	214,889			99	30,468	41	59	99	209,869	53	47	99	30,963		
	Asociados permanentes:	94	204,887	52	48	98	30,104	41	59	96	203,892	53	47	98	30,541	41	59
	Jornada completa	84.4	183,613			89	27,455	39	61	83.3	176,956	52	48	89	27,755		
	Jornada parcial	9.8	21,274			9	2,649	57	43	12.7	26,936	56	44	9	2,786		
	Asociados eventuales:	5.8	12,563	49	51	2	692	38	62	4.1	8,649	49	51	2	760	43	58
	Jornada completa	4.5	9,802			2	506	32	68	3.1	6,669	48	52	2	522		
	Jornada parcial	1.3	2,761			1	186	55	45	0.9	1,980	53	47	1	238		
	Asociados eventuales temporada navideña:	6	12,063			0	122	46	54	4	9,028	46	54	0	11		
LA2 Número total de nuevas contrataciones.	Nuevos asociados	100	61,428	48	52		7,213	37	63	100	56,917	47	53	100	8,754	37	63
	Grupos de edad: <25	59	36,092	41	59	57	4,088	32	68	57	32,381	39	61	53	4,670	33	67
	26-30	15	9,188	51	49	22	1,558	41	59	15	8,615	51	49	22	1,903	38	62
	31-35	9	5,818	60	40	11	790	46	54	10	5,618	58	42	13	1,141	42	58
	36-40	7	4,417	63	37	6	412	48	52	8	4,441	63	37	6	543	47	53
	>=41	10	5,913	60	40	5	365	46	54	10	5,862	60	40	6	497	45	55%
	Bajas asociados	100	107,305	44	56		10,332	34	66	100	110,567	44	56	100	8,754	49	85
	Grupos de edad: <25	58	62,208	38	62	46	4,782	30	70	58	63,859	38	62	53	4,670	34	71
	26-30	16	17,398	47	53	24	2,452	34	66	16	17,958	48	52	22	1,903	59	102
	31-35	10	10,822	52	48	14	1,410	38	62	10	10,851	53	47	13	1,141	64	92
36-40	7	7,925	58	42	8	791	43	57	7	7,787	58	42	6	543	73	101	
>=41	8	8,952	58	42	9	897	42	58	9	10,112	58	42	6	497	94	109	

* Todas las cifras de este apartado incluyen a asociados de restaurantes.

prácticas laborales y ética del trabajo

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO		2012 CAM		2013 MÉXICO		2013 CAM	
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada.	<p>Indique los beneficios sociales que se ofrecen a todos los empleados.</p> <p>Beneficios sociales estándar para asociados de jornada completa, jornada parcial/temporal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vacaciones ejecutivos • Vacaciones no ejecutivos • Días de descanso (festivos) • Días personales de subgerentes en operaciones • Permisos especiales • Subsidio de alimentación • Vale electrónico • Descuento en compras • Company car ejecutivos • Car allowance ejecutivos • Check-up médico ejecutivos • Seguro de vida • Seguro hospitalario • Seguro de gastos médicos mayores • Subsidio por incapacidad • Celebración fin de año 	Todos los asociados cuentan con las mismas prestaciones.							
		Jornada Completa	Jornada Parcial/Temp.	Jornada Completa	Jornada Parcial/Temp.	Jornada Completa	Jornada Parcial/Temp.	Jornada Completa	Jornada Parcial/Temp.
		C		C		C		C	
		A	A	A	A	A	A	A	A
		C	C	B		C	C	B	
		B	B	B		B	B	B	
		C	C	C	A	C	C	C	A
		B	B	B	B	B	B	B	B
		A				B			
		B	B	B	B	B	B	B	B
		B		B		B		B	
		B		B		B		B	
		B		B		B		B	
		B		B		B		B	
		B		B		B		B	
		C	C	C	A	B	B	C	A
		B	B	B	B	B	B	B	B
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Los asociados en todo el país son contratados conforme a lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo. El 100% de aquellos asociados que, de acuerdo con dicha ley, son sujetos de este tipo de contratación.	Cumplimos con la legislación laboral en cada uno de los países donde operamos.		Los asociados en todo el país son contratados conforme a lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo. El 100% de aquellos asociados que, de acuerdo con dicha ley, son sujetos de este tipo de contratación.		Cumplimos con la legislación laboral en cada uno de los países donde operamos.			
LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	La ley no contempla esta figura.								

A: Se otorga conforme a la ley
 B: La ley no lo exige y la empresa lo otorga
 C: La ley lo exige y adicional la empresa lo otorga

prácticas laborales y ética del trabajo

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
LA6 Comités de seguridad y salud laboral.	% asociados en Comités de Salud y Seguridad	19.5	100% de los asociados están representados por un Comité de Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional. De éstos el 10% aproximadamente mantiene una participación activa como miembro de dicho comité.	18	100% de los asociados están representados por un Comité de Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional. De éstos el 10% aproximadamente mantiene una participación activa como miembro de dicho comité.
	Asociados por cada unidad u oficina en Comisión de Seguridad e Higiene	5-10	5-10	5-10	De 4 a 10 asociados en función del tamaño de la tienda
	Nivel de funcionamiento	Centro de trabajo/corporativo	Centro de trabajo/regional	Centro de trabajo/corporativo	Centro de trabajo/regional
	Asociados capacitados en seguridad y salud	50,460	6,777	113,880	11,770 en un total de 470 eventos de capacitación.
LA7 Ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	Indicar si se incluyen o excluyen incidentes laborales leves (que requieren primeros auxilios)	Incidentes leves excluidos.	Se excluyen Incidentes leves que no requieran licencia médica.	Incidentes leves excluidos.	Se excluyen Incidentes leves que no requieran licencia médica.
	Indique si "días" significa "días naturales" o "días hábiles de trabajo"	Días= Días naturales	Días= Días hábiles o laborales	Días= Días naturales	Días= Días hábiles o laborales
	Cómo se contabilizan los "días perdidos"	De acuerdo a lo indicado en la incapacidad calificada por el IMSS como "accidente sí de trabajo".	Desde el momento en que el médico tratante emite el permiso médico. Normalmente coincide con el día del accidente.	De acuerdo a lo indicado en la incapacidad calificada por el IMSS como "accidente sí de trabajo".	Desde el momento en que el médico tratante emite el permiso médico. Normalmente coincide con el día del accidente.
	Accidentes registrados	13,082	1,310	13,436	1,248
	• Riesgo de trabajo	0	No se calcula este indicador, el récord se lleva como accidentes/mil asociados= 4,06	0	No se calcula este indicador, el récord se lleva como accidentes/mil asociados= 4,06.
	• Tasa de accidentes ([#total de Accidentes / total hrs trabajadas] * 200,000)				
	Días de incapacidad	316,541	27,441	249,447	25,998
	• Tasa de días perdidos ([#total de días perdidos / total horas trabajados] * 200,000)	ND	No se calcula este indicador, el récord se lleva como días perdidos por accidentes/mil asociados= 84,98.	ND	No se calcula este indicador, el récord se lleva como días perdidos por accidentes/mil asociados= 84,98.
	• Tasa de ausentismo ([#total de días perdidos (por ausencia) / total días trabajados] * 200,000)	ND	No se calcula este indicador, el récord se lleva como días perdidos por enfermedad/mil asociados= 192,79.	ND	No se calcula este indicador, el récord se lleva como días perdidos por enfermedad/mil asociados= 192,79.
	Asociados incapacitados	11,910	6,761	11,971	7,295
• Número absoluto de víctimas mortales	0	1	0	0	
Sistema de reglamentación para el registro y comunicación de accidentes	De acuerdo a la Ley del IMSS y sus reglamentos, los accidentes que este Instituto califica como sí de trabajo.	El reporte de accidentabilidad se realiza conforme a los requerimientos de Walmart de México y Centroamérica, Walmart Internacional y la legislación de cada país donde se opera.	De acuerdo a la Ley del IMSS y sus reglamentos, los accidentes que este Instituto califica como sí de trabajo.	El reporte de accidentabilidad se realiza conforme a los requerimientos de Walmart de México y Centroamérica, Walmart Internacional y la legislación de cada país donde se opera.	

prácticas laborales y ética del trabajo

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Asistencia y asesoramiento	Existen diferentes programas de control de riesgos, desde cursos para puestos específicos de mayor riesgo, revisiones mensuales a instalaciones, campañas permanentes de comunicación para evitar condiciones y actos inseguros, etc. Todo lo anterior con el objetivo de que prevalezca un ambiente seguro tanto para asociados como para clientes.	Con el fin de cumplir nuestra visión de hacer de Walmart un lugar más seguro para comprar y trabajar, se han desarrollado programas de comunicación y capacitación, con el fin de reforzar el cumplimiento de los lineamientos del Manual de Seguridad Humana, buscando crear espacios de trabajo y compra seguros y libres de accidentes. Nuestros esfuerzos en promoción de la salud se concentraron en nuestro Programa Mi Salud-Mi Vida, con el que se ha articulado la acción de las campañas de capacitación y comunicación, las clínicas médicas de la empresa y los demás instrumentos, para sensibilizar a los asociados en el cuidado de su salud.	Existen diferentes programas de control de riesgos, desde cursos para puestos específicos de mayor riesgo, revisiones mensuales a instalaciones, campañas permanentes de comunicación para evitar condiciones y actos inseguros, etc. Todo lo anterior con el objetivo de que prevalezca un ambiente seguro tanto para asociados como para clientes.	Con el fin de cumplir nuestra visión de hacer de Walmart un lugar más seguro para comprar y trabajar, se han desarrollado programas de comunicación y capacitación, con el fin de reforzar el cumplimiento de los lineamientos del Manual de Seguridad Humana, buscando crear espacios de trabajo y compra seguros y libres de accidentes. Nuestros esfuerzos en promoción de la salud, se concentraron en nuestro Programa Mi Salud-Mi Vida, con el que se ha articulado la acción de las campañas de capacitación y comunicación, las clínicas médicas de la empresa y los demás instrumentos, para sensibilizar a los asociados en el cuidado de su salud.
	Prevención y/o control de riesgos	Ayuda por desastre para asociados, administrada por el Centro de Continuidad de Operaciones (CCO) y RRHH.	Además de la ayuda que se administra por el Comité de Respuesta a Crisis y Emergencias, en conjunto con RRHH, también se ha difundido información para colaborar a que los asociados puedan prepararse a nivel personal y familiar de cara a situaciones de emergencia como sismos y erupciones volcánicas.	Ayuda por desastre para asociados, administrada por el Centro de Continuidad de Operaciones (CCO) y RRHH.	Además de la ayuda que se administra por el Comité de Respuesta a Crisis y Emergencias, en conjunto con RRHH, también se ha difundido información para colaborar a que los asociados puedan prepararse a nivel personal y familiar, de cara a situaciones de emergencia como sismos y erupciones volcánicas.
	Indique si hay trabajadores destinados a ocupaciones que presentan un alto índice o riesgo de contraer enfermedades específicas.	<ul style="list-style-type: none"> Personal de mantenimiento. Personal de brigadas de primeros auxilios que puede estar en contacto con residuos biológicos. Personal de display que puede ser afectado por exposición a solventes. 	Con base en el mapeo de riesgo de las diferentes ocupaciones en la empresa, la probabilidad de contraer una enfermedad específica, como resultado único de la ocupación es muy baja.	<ul style="list-style-type: none"> Personal de mantenimiento. Personal de brigadas de primeros auxilios que puede estar en contacto con residuos biológicos. Personal de display que puede ser afectado por exposición a solventes. Personal en CEDIs expuesto a fluidos peligrosos como amoníaco. 	Con base en el mapeo de riesgo de las diferentes ocupaciones en la empresa, la probabilidad de contraer una enfermedad específica, como resultado único de la ocupación es muy baja.
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Cumplimos con la legislación laboral en cada uno de los países donde operamos.				

prácticas laborales y ética del trabajo

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO			2012 CAM			2013 MÉXICO			2013 CAM			
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría y género.	Inversión capacitación (mdp)		%M	%H				%M	%H					
		91.3			Participaciones Pre-seniales	23,218	Horas hombre (miles)	132,109	93.2			4.6		
	• presencial	86.6			Participaciones CBL	41,863	Horas hombre CBL (miles)	211,586	54.44					
	• a distancia	4.7			Total	65,081		343,695	38.81					
	Total asociados capacitados (incluye los que dejaron la empresa)	Incluye CDA y apertura	310,757	55	45				212,444	54	46	Asociados	Participaciones	Horas
	Horas hombre (millones)		4.54						2.61					
	Capacitación	Horas hombre	Horas por asociado			Participaciones	Horas hombre		Horas hombre	Horas por asociado		Participantes	Participaciones	Horas hombre
	• nivel directivo	5,520	12.1		Operativo	45,557	40		4,084	29.5		28	59	539.0
	• nivel gerencial	898,315	86.9		No Operativo	19,524	25		698,814	119.2		917	4,938	25,861.0
	• nivel departamental	841,020	26.2						409,183	13.1		1,809	7,307	29,960.0
• nivel línea	2,793,294	17.3						1,496,216	8.7		16,379	32,111.0	71,502.0	
LA11 Programas de gestión de habilidades y formación continua de asociados		Asociados	%M	%H	Asociados	%M	%H	Asociados	%M	%H	Asociados	%M	%H	
	Total de asociados permanentes	204,887	52	48	30,104	41	59	203,892	53	47	30,541	41	59	
	Promociones	22,936	49	51	3,674	34	66	22,750	50	50	3,459	67	33	
	Base Universal de Talento (BUT), asociados no ejecutivos	17,883	53	47	ND	ND	ND	21,789	55	45		NA		
	• Asociados promovidos de la BUT	3,487	48	52	ND	ND	ND	5,644	52	48		NA		
	• % vs. total de la BUT	19						26				NA		
	• % vs. total promociones	15						25				NA		
	Top Talent (TT: planes de desarrollo acelerado)	421	29	71	54	35	65	435	34	66	53	0	66	
	• Asociados promovidos de TT	49	30.6	69.4	3	66.6	33	43	28.6	71.4	6	1	50.0	
	• % vs. total de TT	12			6			10			11			
	• % vs. total promociones	0.2			0.1			0.2			vs total ascensos CAM	0.2	vs ascensos ejecutivos:	25
	• Mujeres Top Talent			122			19	149			18			
	Capacitación corporativa											Asociados	Participaciones	
	• cursos impartidos			-			126		11,683			76		
	• asociados capacitados			-	Participaciones		14,516		211,185			1,558	6,994	
• horas hombre			-			44,996		2,103,900				37,881		
• horas hombre por asociado			-			34.5		9.96				24		
• inversión en capacitación			-			\$202,000		\$22.42				\$134,649		
Formación externa														

prácticas laborales y ética del trabajo

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO			2012 CAM			2013 MÉXICO				2013 CAM		
	<ul style="list-style-type: none"> Asociados con educación abierta (autoridades educativas) 	-					NA	1,064						NA
	Financiamiento para formación externa de asociados (mdp)							1.48						
	<ul style="list-style-type: none"> monto total financiado (mdp) 	-					NA	8.6						NA
	<ul style="list-style-type: none"> asociados 	-					NA	1,596						NA
	Financiamiento para formación externa Top Talent													
	<ul style="list-style-type: none"> monto total financiado (mdp) 	-					NA	7.1						NA
	<ul style="list-style-type: none"> asociados 	-					NA	532						NA
LA12	Empleados que reciben evaluaciones de desempeño	Evaluación anual, aplica para asociados permanentes con por lo menos un año en la empresa			%M	%H								
	Asociados evaluados	122,815	55	45	22,891						147,155			
	% de la plantilla total de asociados permanentes	60%			2,401	36	64				120,760			7,327
					10.5						82			
LA13	Composición por género, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad		%M	%H	Total	%M	%H	% vs Total	Asocia-dos	%M	%H	Total	%M	%H
	Total asociados permanentes	204,887	52	48	30,104	49	51	1	203,892	53	47	30,541	41	59
	Mujeres	107,564			12,199			53	107,517			12,469		
	Hombres	97,323			17,905			47	96,375			18,072		
	Personas con discapacidad	623	39	61	188	27	73					169	28	72
	Grupos de edad							1	203,892					
	- < 30 años	96,728	45	55	16,397	35	65	45	92,476	45	55	16,992	35	65
	- 30 años < 50 años	95,924	60	40	12,316	47	53	47	95,197	60	40	12,869	47	53
	> 50 años	12,235	53	47	1,391	53	47	8	16,219	56	44	1,451	52	48
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	No existe diferencia entre los sueldos por sexo, edad, religión, preferencia sexual o ideología política. Contamos con un tabulador salarial y las diferencias que existen se deben al desempeño individual de cada asociado, mismo que se evalúa anualmente en base a comportamientos de éxito y antigüedad en la empresa.												
LA15	Regreso al trabajo y tasas de retención después de un permiso de maternidad/paternidad por género.	<ul style="list-style-type: none"> Número de empleados que tienen derecho a un permiso de maternidad/paternidad. 	100%		100%			100%				100%		
	<ul style="list-style-type: none"> Número de empleados que regresaron después de un permiso de maternidad/paternidad. 	De 4,796 asociadas con ausencia por maternidad 3,464 llegaron a estar vigentes al 31 diciembre 2012.			De 967 asociadas con ausencia por maternidad 861 llegaron a estar vigentes al 31 diciembre 2012.			De 7,734 asociadas con ausencia por maternidad 5,913 llegaron a estar vigentes al 31 de diciembre 2013.				1,008	77% mujeres	23% hombres

derechos humanos

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	<ul style="list-style-type: none"> Número total de acuerdos de inversión. 	<p>No se tienen acuerdos de inversión</p> <p>El Contrato de Proveedores que se firma con todos los proveedores, contiene el clausulado relativo al cumplimiento de las disposiciones legales aplicables a la actividad que desarrolle el proveedor conforme a su giro de fabricación, elaboración o importación de productos, incluyendo las relativas a la no contratación de menores de edad y pago de todas las prestaciones establecidas en la Ley Federal del Trabajo.</p>	<p>No se tienen acuerdos de inversión</p> <p>El Contrato de Proveedores que se firma con todos los proveedores, contiene el clausulado relativo al cumplimiento de las disposiciones legales aplicables a la actividad que desarrolle el proveedor conforme a su giro de fabricación, elaboración o importación de productos, incluyendo las relativas a la no contratación de menores de edad y pago de todas las prestaciones establecidas en la ley laboral.</p>	<p>No se tienen acuerdos de inversión</p> <p>El Contrato de Proveedores que se firma con todos los proveedores, contiene el clausulado relativo al cumplimiento de las disposiciones legales aplicables a la actividad que desarrolle el proveedor conforme a su giro de fabricación, elaboración o importación de productos, incluyendo las relativas a la no contratación de menores de edad y pago de todas las prestaciones establecidas en la Ley Federal del Trabajo.</p>	<p>No se tienen acuerdos de inversión</p> <p>El Contrato de Proveedores que se firma con todos los proveedores, contiene el clausulado relativo al cumplimiento de las disposiciones legales aplicables a la actividad que desarrolle el proveedor conforme a su giro de fabricación, elaboración o importación de productos, incluyendo las relativas a la no contratación de menores de edad y pago de todas las prestaciones establecidas en la ley laboral.</p>
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de contratos con cláusulas o que son objeto de análisis en materia de derechos humanos. 	100%	100%	100%	100%
HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.		ND	ND	ND	ND
HR4 Número total de incidentes y medidas adoptadas.	<p>Línea Ética Directa (mecanismo interno)</p> <ul style="list-style-type: none"> Número total de incidentes Incidentes con medidas disciplinarias de acuerdo a nuestra normatividad. Incidentes no comprobados. <p>Otros incidentes</p> <ul style="list-style-type: none"> Incidentes de asociados y/o clientes 	<p>1,559</p> <p>573</p> <p>986</p>	<p>590</p> <p>280</p> <p>310</p>	<p>998</p> <p>316</p> <p>682</p> <p>1,523</p> <p>Las cifras datan sobre incidentes (casos éticos) cerrados.</p>	ND
HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Actividades y proveedores en las que se haya detectado una amenaza a los derechos de los empleados.	Ninguna, ya que se da un estricto cumplimiento a la Ley del Trabajo de cada país.			

derechos humanos

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		Walmart cumple con la Ley Federal del Trabajo al contratar sólo a personas con edad mínima de 18 años cumplidos. El contrato de proveedores y el programa de Estándares Éticos para Proveedores contienen cláusulas de responsabilidad laboral relativas al cumplimiento de la Ley Federal del Trabajo y el respeto a la normatividad laboral.	Walmart cumple con la Ley del Trabajo de cada país. Es requisito indispensable para ser proveedor o prestador de servicios que se fijen los términos y condiciones de la relación comercial incluyendo las obligaciones relativas al cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, incluyendo las relativas a la no contratación de menores de edad, de extranjeros que no tengan los permisos, y el pago de todas las prestaciones establecidas en la ley laboral.	Walmart cumple con la Ley Federal del Trabajo al contratar sólo a personas con edad mínima de 18 años cumplidos. El contrato de proveedores y el programa de Estándares Éticos para Proveedores contienen cláusulas de responsabilidad laboral relativas al cumplimiento de la Ley Federal del Trabajo y el respeto a la normatividad laboral.	Walmart cumple con la Ley del Trabajo de cada país. Es requisito indispensable para ser proveedor o prestador de servicios que se fijen los términos y condiciones de la relación comercial incluyendo las obligaciones relativas al cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, incluyendo las relativas a la no contratación de menores de edad, de extranjeros que no tengan los permisos, y el pago de todas las prestaciones establecidas en la ley laboral.
HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	<ul style="list-style-type: none"> Mecanismos internos en caso de inconformidad 	Walmart de México y Centroamérica está alineada a las leyes y normas de trabajo y seguridad que establecen las autoridades oficiales. Con lo anterior aseguramos que nuestro comportamiento empresarial evita este tipo de prácticas. Política de Puertas Abiertas Línea Directa Cumplimiento normativo			
HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	<ul style="list-style-type: none"> Personal de prevención y pérdidas Personal de seguridad subcontratado 	100%	100%	100%	100%
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	<ul style="list-style-type: none"> Número de incidentes 	No se tiene registro de incidentes.			
HR10 Porcentaje y número total de operaciones que han sido sometidas a revisión de derechos humanos y/o evaluación de impacto.		El primer principio básico de Walmart de México y Centroamérica es el Respeto por el Individuo. Todas las operaciones de la compañía se llevan a cabo bajo el estricto cumplimiento de las leyes y el respeto por los derechos humanos.			
HR11 Número de quejas relacionadas con derechos humanos, presentadas, atendidas y resueltas a través de un mecanismo formal de quejas.		No se tiene registro de incidentes.			

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
SO1 Operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de la comunidad local.	Filantropía				
	<ul style="list-style-type: none"> Programas de desarrollo <ul style="list-style-type: none"> Hambre Cadenas productivas Mujeres Voluntariado y desastres Evaluaciones de impacto <p>Medimos el impacto a través de dos indicadores: "Incremento en el ingreso" y "Disponibilidad de alimentos".</p> Participación con la comunidad <p>A través de nuestro programa de voluntariado, la comunidad participa realizando actividades de mejoramiento de espacios públicos. Nuestro programa de desastres apoya a las víctimas con donativos en especie.</p> 			<ul style="list-style-type: none"> Hambre Cadenas productivas Mujeres Voluntariado y desastres <p>Medimos el impacto a través de dos indicadores: "Incremento en el ingreso" y "Disponibilidad de alimentos".</p> <p>A través de nuestro programa de voluntariado, la comunidad participa realizando actividades de mejoramiento de espacios públicos. Nuestro programa de desastres apoya a las víctimas con donativos en especie.</p>	<p>ES: Programas "Educando a Consumidores Infantiles de Despensa de Don Juan" y taller "Aprendamos a Reciclar" en Despensa Familiar.</p>
	Total de recursos canalizados (mdp)	581.6	42.61	464	42.7
	• % de la empresa	96	82	94	99
	• % de socios, clientes y proveedores	4	18	5,91	1
	• Beneficiarios	2,080,904	1,320,607	825,831	ES: 17,413 / NC: 24,574 / CR: 786,818 / HN: 39,914 / GT: 378,345 - Total: 1,247,064
	• Estados de la República	En 31 estados de la República y el Distrito Federal	5 países	En 31 estados de la República y el Distrito Federal	5 países
	• Instituciones colaboradoras	215	157	215	ES: 11 / NC: 63 / CR: 78 / HN: 31 / GT: 42 - Total: 225
	Desarrollo de capacidades productivas				
	• Productores beneficiados	2,403		3,837	Cooperativa PyME de café gourmet con 136 mujeres productoras en GT con la Asociación Gremial de Empresarios Rurales. Aporte \$320,000.
	• Beneficiarios indirectos	7,237		20,750	Pesca y comercialización sostenible de productos pesqueros en ES con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional: 84 beneficiarios. Aporte \$256,000.
	• Estados de la República	Oaxaca, Puebla, Colima, Michoacán, Guerrero, Chihuahua, Estado de México, Yucatán, Zacatecas, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco		Oaxaca, Puebla, Colima, Michoacán, Chiapas, Guerrero, Chihuahua, Nuevo León, Estado de México, Yucatán, Zacatecas, Guanajuato, Hidalgo	Instalación de 250 ecoestufas para reducir afecciones pulmonares en 250 hogares en HN con la Asociación Hondureña para el Desarrollo. Aporte \$403,200.
	• % incremento de ingresos de los beneficiarios	38			
	• Ventas (mdp)	6.5		9.3	
	• Utilidades reintegradas	\$561,579		\$1,001,253	
	• Tiendas participantes	295		302	
	• Productos en tienda	157		127	
	• Instituciones beneficiadas	15		14	
	Lucha contra el hambre		Apoyo a bancos de alimentos en CR, NC, HN y GT		Apoyo a bancos de alimentos en CR, NC, HN, ES y GT
	• Beneficiarios directos	568,207	53,020	35,584	ES: 15,000 / NC: 6,400 / CR: 35,000 / HN: 10,579 / GT: 43,200 - Total: 110,179

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
	• Beneficiarios indirectos	69,970		52,655	
	• Estados de la República	En 31 estados de la República y el Distrito Federal		En 31 estados de la República y el Distrito Federal	
	• Instituciones beneficiadas	200		194	
	• Toneladas de alimento canalizadas	22,510	777	12,071	NC: 335 ton / ES: 10 ton / CR: 1.397 ton / HN: 80 ton / GT: 112 ton - Total: 1,934
	• Niños con desnutrición atendidos	4,265		5,357	
	• % niños que alcanzó estado de nutrición normal	48		42	
	• Traspacios	2,158		800	
	• Sistemas de agua	167		552	
	• Sanitarios ecológicos	48		55	
	• Estufas ecológicas	27		94	
	Empoderamiento de la mujer				
	• Mujeres inscritas en el programa "Mujer, cuentas con nosotros".	39,268	Fortalecimiento Mujeres Emprendedoras de La Chureca en NC con Manna Project International. Aporte \$360,858.	25,456	"Mujeres con Futuro" en CR, NC, HN y ES con Visión Mundial, programa que beneficia a 238 mujeres en la región. Aporte \$3 mdp.
	• Cursos otorgados para iniciar o mejorar un negocio.	38,706	Primer Diplomado de Mujeres en HN con Vital Voices. Aporte \$328,340.	25,152	Desarrollo empresarial de 54 mujeres productoras de plátano en NC con VECO Meso América. Aporte \$135,897.
	• Becas de manutención para preparatoria y universidad tecnológica.	562	Mujeres a la Obra en ES con Asociación de Proveedores Agrícolas. Aporte \$348,340.	304	Desarrollo comercial y empresarial de 22 artesanas en NC con Manna Project International. Aporte \$126,720.
	• Mujeres apoyadas con programas productivos y de alimentación.	12,381	Organika y Oxlajú en GT con Asociación Gremial de Empresarios Rurales. Aporte \$407,141.6. Mujeres con Futuro en Costa Rica, NC, HN y El Salvador con Visión Mundial. Aporte 2.9 mdp.	28,019	Empoderamiento económico de 300 mujeres en extrema pobreza dependientes del Banco de Alimentos en CR con Asociación Empresarial para el Desarrollo. Aporte \$160,000. Fortalecimiento de 100 emprendimientos liderados por mujeres microempresarias en HN con Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa. Aporte \$115,200.

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
	Apoyo a la comunidad				
	• Voluntarios	130,996		131,055	NC: 850 / CR: 2,540 / ES: 1,191 / HN: 2,205 / GT: 1,204 - Total: 7,990
	• Número de actividades realizadas (para mejorar espacios públicos de las comunidades).	3,211		3,493	NC: 18 / CR: 89 / ES: 34 / HN: 66 / GT: 19 - Total: 226
	• Toneladas de ayuda canalizadas para apoyo a damnificados por desastres naturales.	274		1,888 (50% clientes y 50% Fundación Walmart)	NC: 5,155 / CR: 9,836 / ES: 6,967 / HN: 8,256 / GT: 7,991 - Total: 38,330
	• Desastres naturales ocurridos.	Sequía	CR: Inundaciones en el Atlántico y terremoto de 7.6° Richter en Península de Nicoya. GT: Terremoto de 7.2° Richter en San Marcos.	Huracanes Ingrid y Manuel	No ocurrieron desastres naturales en 2013
	Programas con clientes y proveedores				
	• Beneficiarios campaña "Haz Magia"	138,007	"Tour Navideño" en ES, "Árbol de Ángeles" en oficinas centrales de los 5 países; ambos con instituciones que benefician a la niñez.	159,923	
	• Juguetes canalizados	87,472		113,432	
	• Prendas invernales canalizadas	84,349		46,491	
	• Ventas de tarjetas de ayuda social	\$5,307,962		\$3,149,940	
	• Donativo de proveedores (mdp)	23,278,954		27,423,951	
S02 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	La Declaración de Ética es la columna vertebral de la Cultura Walmart y garantiza que cumplimos con la legislación.				
S03 Empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	Capacitación Declaración de Ética y Anticorrupción	Como parte integral del Programa Anticorrupción de Walmart, en el 2012 se impartieron cursos y talleres presenciales a 7,765 asociados de las áreas con mayor interacción con dicho programa, y a terceros intermediarios. Asimismo, se desarrolló un nuevo curso en línea sobre el programa anticorrupción que será lanzado en el 2013. Para mayores detalles sobre las acciones que se han tomado con relación al programa anticorrupción, incluido el entrenamiento de asociados y terceros, favor de consultar la siguiente página:		Como parte integral del Programa Anticorrupción de Walmart, en el año 2013, se impartieron cursos y talleres presenciales a 9,694 empleados de las áreas con mayor interacción con el programa y a terceros intermediarios. Asimismo, el curso en línea sobre el programa anticorrupción lanzado en este año tuvo una cobertura de 11,050 empleados. Para mayores detalles de acciones que se han tomado con relación al programa anticorrupción incluido el entrenamiento de asociados y terceros, favor de consultar la siguiente página:	
		http://news.walmart.com/walmart-global-compliance-action-steps		http://news.walmart.com/walmart-global-compliance-action-step	

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
S04	Incidentes de corrupción.	Con asociados y proveedores <ul style="list-style-type: none"> Medidas adoptadas en respuesta a los incidentes. Demandas contra la organización o alguno de sus asociados y el resultado. 	En este momento Walmart está siendo objeto de una investigación sobre supuestas violaciones a la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los Estados Unidos de América. Para mayores detalles, consultar las siguientes páginas: <ul style="list-style-type: none"> http://www.walmartmexico.com.mx/descargas/walmex-2do-trim-2012-nota1.pdf http://news.walmart.com/news-archive/2013/01/10/walmart-statement-in-response-to-jan-10-letter-from-congressman-waxman-congressman-cummings http://news.walmart.com/news-archive/2012/12/17/walmart-statement-in-response-to-new-york-times-article-about-allegations-of-corruption-in-mexico http://news.walmart.com/news-archive/2012/04/24/updated-walmart-statement-in-response-to-recent-new-york-times-article-about-compliance-with-the-us-foreign-corrupt-practices-act http://news.walmart.com/news-archive/2012/04/21/walmart-statement-in-response-to-recent-new-york-times-article-about-compliance-with-the-us-foreign-corrupt- 		
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas, y actividades de cabildeo.		Las actividades de participación pública se llevan a cabo a través de las diferentes cámaras nacionales y locales de las que formamos parte.		
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.		No se reportan aportaciones a partidos políticos ni a instituciones relacionadas.		
S07	Total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia, y sus resultados.		No se ha incurrido en prácticas monopólicas, ni en contra de la libre competencia.		
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.		No se reportan multas administrativas ni sanciones no monetarias significativas (consideramos significativo aquellas que rebasan los 1.2 mdp).		
S09	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.		En todas las locaciones participamos con la comunidad buscando ser un buen vecino aportando beneficios a nuestro entorno, cuidando el medio ambiente y apoyando la economía de las familias; por ello no representamos un impacto negativo en las comunidades.		
S10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.		En caso de que existan terrenos con hidrocarburos en el suelo y/o residuos peligrosos Walmart siempre los dispone de conformidad con la legislación. En todos los diseños de proyectos se cumple con la legislación ambiental y de desarrollo urbano. En la construcción de los mismos, se emplean medidas de mitigación, tales como manejo de residuos, programas de rescate de flora y fauna etc.		

responsabilidad de producto

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Marcas Estratégicas				
	• Desarrollo de concepto	No	Si	No	Si
	• Investigación y desarrollo (I+D)	Si	Si	Si	Si
	• Certificación	Si	Si	Si	Si
	• Manufactura y producción	Si	Si	Si	Si
	• Marketing y promoción	No	No	No	No
	• Almacenaje, distribución y suministro	Si	Si	Si	Si
	• Utilización y servicio	No	Si	No	Si
	• Eliminación, reutilización y reciclaje	Si	No	Si	No
	Productos Marcas Estratégicas	1,685	1,167	1,915	1,144
% productos evaluados (Marcas Estratégicas)	85	100	90	100	
	<ul style="list-style-type: none"> • 100% de los ingredientes y materias primas autorizadas en la Normatividad Mexicana (Secretaría de Salud, Sagarpa, Cofepris). En desarrollos de niños, no incluimos sustitutos de azúcar que puedan crear reacciones alérgicas o sensibilidades. • Los prototipos de productos a lanzar son evaluados en competitividad con respecto al contratipo. • Los artículos resurtibles de Marcas Estratégicas están dentro de un programa anual de análisis para asegurar el cumplimiento con la normatividad aplicable. • Todas las fábricas en las que se elaboran productos de Marcas Estratégicas son auditadas por firmas autorizadas que verifican el cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura, Seguridad Alimentaria y Estándares Éticos. 	<p>En función de la naturaleza del producto, los fabricantes asignan el ciclo de vida que corresponde.</p> <p>Existe un estricto control para no comercializar productos caducos. Las unidades hacen revisiones diarias.</p>	<p>Se iniciaron inspecciones de Estándares éticos a proveedores y a sus impresores. Seguimos evaluando nuestros productos en calidad en base a calendario anualizado. Se tiene ya el 100% de especificaciones en sistema y han servido para todas las inspecciones de CEDIs.</p>	<p>En función de la naturaleza del producto, los fabricantes asignan el ciclo de vida que corresponde.</p> <p>Existe un estricto control para no comercializar productos caducos. Las unidades hacen revisiones diarias.</p>	

Profeco: Procuraduría Federal del Consumidor

responsabilidad de producto

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
		<ul style="list-style-type: none"> Los productos tienen número de lote y caducidad que asegura la calidad óptima de éstos durante la vida de anaquel establecida. Las etiquetas cuentan con leyendas e instrucciones que facilitan el manejo del producto por el consumidor; algunas de estas leyendas son de conservación. Existen especificaciones con proveedores que son enviadas a Cedis para la inspección de productos. Resto de proveedores: En función de la naturaleza del producto, los fabricantes asignan el ciclo de vida que corresponde. Existe un estricto control para no comercializar productos caducos. Las unidades hacen revisiones diarias. <p>Adicionalmente se han incluido inspecciones de seguridad de la cadena de abasto (Supply Chain Security) a plantas de proveedores que están fabricando en el extranjero y se internan en el país vía CMA.</p>			
PR2 Total de incidentes derivados del incumplimiento de regulación legal o de códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Total de incidentes salud y seguridad <ul style="list-style-type: none"> con resultado en multa o sanción con resultado en amonestación con resultado en incumplimiento de códigos voluntarios visitas de la autoridad sanitaria y Profeco órdenes de retiro órdenes de retiro por caducidad 	<p>10</p> <p>13 multas impuestas por Secretaría de Salud y 130 multas por Profeco.</p> <p>2 por parte de Secretaría de Salud.</p> <p>0</p> <p>3,095 de las cuales 1,933 fueron visitas de Secretaría de Salud y 1,162 de Profeco.</p> <p>46</p> <p>10 de las cuales 5 correspondieron a Secretaría de Salud y 5 a Profeco.</p>	ND	<p>20</p> <p>16 multas impuestas por Secretaría de Salud y 151 multas por Profeco.</p> <p>16 por parte de Secretaría de Salud.</p> <p>0</p> <p>3,345 de las cuales 2,239 fueron visitas de Secretaría de Salud y 1,106 de Profeco.</p> <p>58 de las cuales 21 fueron ordenados por Secretaría de Salud y 37 por Profeco.</p> <p>20 de las cuales 6 correspondieron a Secretaría de Salud y 14 a Profeco.</p>	ND

responsabilidad de producto

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	<p>Requerimientos de información y etiquetado</p> <p>Otros</p>	<p>Las etiquetas de los productos nacionales de marcas propias pasan por el proceso de revisión y validación del área Legal. Durante 2012 el área legal realizó el análisis de 984 etiquetas de alimentos, mercancías generales y medicamentos de marca propia. Por su parte, el área de Marcas Estratégicas envió a revisión 248 etiquetas de diversos productos de marcas propias con el Bufete en Comercio Exterior y Normalización, S.A. de C.V.</p> <ul style="list-style-type: none"> Los contratos comerciales que se celebran con proveedores contienen la obligación de cumplir con la normatividad. Calidad Corporativa revisa de manera aleatoria en CEDIS, productos de marcas propias para validar la información de etiquetado. El 100% de las etiquetas de marca propias deben ser validadas por las áreas internas de la compañía o por unidades de verificación acreditadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Los contratos comerciales que se celebran con proveedores contienen la obligación de cumplir con la normatividad. 	<p>Las etiquetas de los productos nacionales de marcas propias pasan por el proceso de revisión y validación del área Legal. Durante 2013 el área legal realizó el análisis de 609 etiquetas de alimentos, mercancías generales y medicamentos de marca propia. Por su parte, el área de Marcas Estratégicas envió a revisión 429 etiquetas de diversos productos de marcas propias con el Bufete en Comercio Exterior y Normalización, S.A. de C.V.</p> <ul style="list-style-type: none"> Los contratos comerciales que se celebran con proveedores contienen la obligación de cumplir con la normatividad. Calidad Corporativa revisa de manera aleatoria en CEDIS, productos de marcas propias para validar la información de etiquetado. El 100% de las etiquetas de marca propias deben ser validadas por las áreas internas de la compañía o por unidades de verificación acreditadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Varias categorías de productos como alimentos, cosméticos, juguetes, farmacéuticos, textiles y otros requieren cumplir requisitos específicos de ley regionales o por país. Cumplimiento de monitoreo/ asesoría/capacitación constante a las áreas para lograr cumplimiento al 100%. Se han elaborado varias Guías de Verificación para minimizar riesgo de incumplimiento, así como modelos de etiquetas ideales que orientan hacia cumplimiento interno y externo. Se apoya 100% proceso Importados para mercadería general y juguetes revisando/ validando artes de etiquetas para garantizar total cumplimiento. Requisitos no piden procedencia de los componentes pero sí del producto en general. Ley de algunos países como GT y CR piden declarar contenidos de sustancias como plomo y bisfenol e incluso prohíben su uso. Utilización segura de producto sí debe declararse mediante instrucciones de uso y advertencias de riesgo para consumidor en aquellos productos que lo requieran. Forma de eliminación no es requerida como parte del etiquetado. Otros se refiere al cumplimiento específico de requisitos de ley según categoría de producto. Productos de Marcas Estratégicas cumplen al 100%.
PR4 Total de incumplimientos de la regulación y de códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	<p>Total de incidentes de etiquetado</p> <ul style="list-style-type: none"> con resultado en multa o sanción con resultado en amonestación con resultado en incumplimiento de códigos voluntarios procesos de la autoridad por incumplimiento casos de marcas propias 	<p>148</p> <p>49</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>148</p>	<p>ND</p>	<p>153</p> <p>37</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>153</p>	<p>100 casos atendidos/resueltos por Cumplimiento en CAM durante 2013</p> <p>No se reportan multas significativas en el periodo (considerando significativas aquellas superiores a 1.2 mdp)</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>30</p> <p>10</p> <p>Profeco inmovilizó 2 productos en tienda. El área legal dio contestación a la autoridad, argumentando que la apreciación del verificador es incorrecta puesto que se trata de ingredientes únicos.</p>

responsabilidad de producto

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
	Otros	El área de Calidad Corporativa realiza la revisión aleatoria al etiquetado de textiles para marcas propias en los centros de distribución. Este año se rechazaron 664 productos por incumplimiento con la NOM de etiquetado.	Se desarrolló una guía de cumplimiento de acuerdo a la legislación de cada país y el nuevo reglamento técnico centroamericano de etiquetado.	El área de Calidad Corporativa realiza la revisión aleatoria al etiquetado de textiles para marcas propias en los centros de distribución. Este año se rechazaron 315 productos por incumplimiento con la NOM de etiquetado.	Varios dentro de cada caso atendido.
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Cientes	<p>Centro de Atención Telefónica (CAT) Call center para información, comentarios y sugerencias de clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> La queja se canaliza al área correspondiente. Plazo máximo de solución: 48 horas El operador telefónico da seguimiento hasta el cierre de la incidencia. Sistema de escalamiento para situaciones específicas. Se mide satisfacción del cliente seleccionando el 10% de las quejas de manera aleatoria para evaluar el nivel de solución. 	<p>Servicio de Atención al Cliente (SAC) Call center para información, comentarios y sugerencias de clientes.</p> <p>Cada mes, medimos el nivel de satisfacción de nuestros clientes a través de la herramienta de investigación Store Track. En el 2012 el índice de satisfacción para total CAM fue de 86%.</p>	<p>Centro de Atención Telefónica (CAT) Call center para información, comentarios y sugerencias de clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> La queja se canaliza al área correspondiente. Plazo máximo de solución: 48 horas (Supercenter 24 horas) El operador telefónico da seguimiento hasta el cierre de la incidencia. Sistema de escalamiento para situaciones específicas. Se mide satisfacción del cliente seleccionando el 10% de las quejas de manera aleatoria para evaluar el nivel de solución. 	<p>Servicio de Atención al Cliente (SAC) Call center para información, comentarios y sugerencias de clientes.</p> <p>Cada mes, medimos el nivel de satisfacción de nuestros clientes a través de la herramienta de investigación Store Track. En el 2013 el índice de satisfacción para total CAM fue de 84%.</p>
	Total de llamadas	315,261	211,091	371,226	255,470
	• % contestación	89	ND	88	ND
	• Total de quejas	15,812	ND	17,579	17,093
	• % quejas	5.0	4.2 - 7	4.7	6.70
	• % atención de quejas igual o menor a 48 horas	84	ND	77	ND
	• % respuesta a quejas	100	100	100	100
		<p>Controles de ejecución en tienda: Rally's: Revisión de los estándares de ejecución en tienda a través de Mystery Shoppers.</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicador mensual por unidad y operadora. Rápido, amable, limpio y seguro son las dimensiones que mide dicho estudio. Las variables que se miden son: agotamientos, precios correctos, filas en cajas, El asociado acompañó al cliente hasta el producto y sanitarios limpios. <p>Se entrega un reporte unificado con principales oportunidades en Call Center y Rally's.</p>		<p>Controles de ejecución en tienda: Rally's: Revisión de los estándares de ejecución en tienda a través de Mystery Shoppers.</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicador mensual por unidad y operadora. Rápido, amable, limpio y seguro son las dimensiones que mide dicho estudio. Las variables que se miden son: agotamientos, precios correctos, filas en cajas, El asociado acompañó al cliente hasta el producto y sanitarios limpios. <p>Se entrega un reporte unificado con principales oportunidades en Call Center y Rally's.</p>	
	Proveedores	Encuesta de satisfacción de proveedores	ND	Encuesta de satisfacción de proveedores	ND
		<ul style="list-style-type: none"> Estudio cuantitativo a través de un tercero, que mide el nivel de desempeño y satisfacción de proveedores. Se obtiene un indicador anual que muestra el ranking que ocupa la operadora en el mercado. Se obtiene benchmark vs. mercado. 		<ul style="list-style-type: none"> Estudio cuantitativo a través de un tercero, que mide el nivel de desempeño y satisfacción de proveedores. Se obtiene un indicador anual que muestra el ranking que ocupa la operadora en el mercado. Se obtiene benchmark vs. mercado. 	

responsabilidad de producto

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO				2012 CAM				2013 MÉXICO				2013 CAM			
		Bodega	Walmart	Superama	Sam's					Bodega	Walmart	Superama	Sam's				
	Rankings <ul style="list-style-type: none"> • Cadena de suministro • Relaciones de negocio • Categorías • Organización • Desempeño en tiendas 	2	2	1	4					3	5	3	2				
		1	3	4	5					6	4	6	8				
		1	2	3	4					2	1	3	6				
		1	2	6	4					3	5	3	1				
		5	6	7	3					6	2	10	2				
PR6	<p>Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estricto apego a la ética y legalidad. • El área legal analiza las campañas y anuncios publicitarios para el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Reglamento Sanitario en Materia de Publicidad, las Normas Oficiales Mexicanas y demás regulaciones aplicables. • De manera permanente las áreas de Marketing envían para consulta y validación las campañas publicitarias, promociones, concursos y demás programas de beneficios a consumidores. • Procedimiento de publicidad comparativa para que el personal de tiendas ejecute en apego a la ética y legalidad. 	ND	<ul style="list-style-type: none"> • El área de legal analizó las campañas de publicidad y materiales de tienda, revisando que cumplan con la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Reglamento Sanitario en Materia de Publicidad, las Normas Oficiales Mexicanas y demás regulaciones aplicables. • De manera permanente las áreas de Marketing envían para consulta y validación las campañas publicitarias, promociones, concursos y demás programas de beneficios a consumidores. • De manera permanente se envían comunicados a las tiendas para reforzar el procedimiento de publicidad comparativa. 	ND												
PR7	<p>Total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</p>	<p>Total de incidentes de comunicaciones de marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> • con resultado en multa o sanción • con resultado en amonestación • con resultado en incumplimiento de códigos voluntarios 	<p>25 procedimientos, de los cuales 22 son errores en la ejecución de señalización en tiendas de acuerdo al procedimiento de competencia vigente y 3 derivados de la falta de información en materiales de publicidad, mismos que fueron corregidos de forma inmediata.</p> <p>19 multas por publicidad comparativa.</p>	ND	<p>25 procedimientos, de los cuales 12 son errores en la ejecución de señalización en tiendas de acuerdo al procedimiento de competencia vigente y 13 derivados de la falta de información en materiales de publicidad, mismos que fueron corregidos de forma inmediata.</p> <p>10 multas por publicidad comparativa y 7 por publicidad en general.</p>	ND											
					1							0					
					0							0					

responsabilidad de producto

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
		Las irregularidades derivadas en la ejecución del procedimiento de competencia vigente a cargo de las unidades, se corrigieron de inmediato, presentando evidencia a Profeco. El área de legal, de manera constante envía comunicados a las tiendas para recordarles los lineamientos de publicidad comparativa.		Las irregularidades derivadas en la ejecución del procedimiento de competencia vigente a cargo de las unidades, se corrigieron de inmediato, presentando evidencia a Profeco. El área de legal, de manera constante envía comunicados a las tiendas para recordarles los lineamientos de publicidad comparativa.	
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Reclamaciones de privacidad y fuga de datos	ND	ND	ND	ND
PR9 Costos de multas significativas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Importe de multas significativas	No se reportan multas significativas en el periodo (considerando significativas aquellas superiores a 1.2 mdp).			
OiPR Otras acciones de Responsabilidad de Producto significativas para la compañía.	• Conflicto de interés	Todos los ejecutivos de Walmart de México reportan anualmente cualquier situación que pudiera generar un conflicto de interés. Actualmente contamos con 3,392 cuestionarios. Mensualmente se incluye a los nuevos ejecutivos de la empresa.	ND	Todos los ejecutivos de Walmart de México reportan anualmente cualquier situación que pudiera generar un conflicto de interés. Mensualmente se incluye a los nuevos ejecutivos de la empresa.	ND
	• Distintivo H	Actualmente 308 negocios cuentan con Distintivo H que otorga la Secretaría de Turismo a los establecimientos que acreditan el cumplimiento a las normas de buenas prácticas de higiene en preparación y servicio de alimentos.	ND	Actualmente 178 negocios cuentan con Distintivo H que otorga la Secretaría de Turismo a los establecimientos que acreditan el cumplimiento a las normas de buenas prácticas de higiene en preparación y servicio de alimentos.	ND

responsabilidad de producto

INDICADOR	CONTENIDO	2012 MÉXICO	2012 CAM	2013 MÉXICO	2013 CAM
	Auditorías textiles a marcas privadas				
	• proveedores nacionales	50		196	
	• proveedores de importación	700		261	
		150		46	Ethical Standards: fábricas de importación, 87.9% de fábricas en Verde y Amarillo.
	Auditorías a maquiladoras de marcas propias de alimentos	185	Se auditó el 90% de los proveedores de marcas propias.	213	Ethical Standards: fábricas locales o nacionales, 77.0% de fábricas en Verde y Amarillo.
	• no aprobados	17	66% no aprobó el diagnóstico de la auditoría.	3	GFSI: Se auditó el 99% de los proveedores de marcas propias. GFSI: 23% no aprobó el diagnóstico de la auditoría.
	• Certificación Global Food Safety Initiative (GFSI)	94.5%	239 proveedores	79%	235 proveedores
			Contamos con 8 proveedores que ya tenían certificación NIVEL 3 (7%). Total de proveedores de alimentos: 104.		10% de proveedores con certificación, 4% en proceso de certificación (ya recibieron auditoría de pre-certificación). Total de proveedores: 102.
	Auditorías a maquiladoras de marcas propias de mercancías generales	139	En proceso de declaración de fábricas para auditoría de Ethical Sourcing.	134	
	• no aprobados	6	NA	5	
	Auditorías a maquiladoras de marcas propias de medicamentos	39	NA	13	
	• no aprobados	0		0	
	Quejas ante la Profeco			972	
	• concluidas			608	
	• pendientes de resolución			364	
	Inspecciones a CEDIs de perecederos	252,906		352,465	
	Auditorías en tiendas (no anunciadas de Seguridad Alimentaria)	24,810	7,500	27,321	7,686



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Walmart de México y Centroamérica** ha presentado su memoria "La forma de enfrentar los retos" (2014) a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 19 de marzo 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
Director de Servicios
Global Reporting Initiative



Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 07 de marzo 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.