

A close-up photograph of several bunches of ripe yellow bananas. Each bunch has a purple circular sticker with the text 'PEQUEÑO PRODUCTOR' and 'Cuentas con nosotros' (We have accounts with us). The background is dark, making the yellow bananas stand out.

6

Desarrollo de proveedores



Nuestros 26,653 proveedores tanto de productos como de insumos para la operación son nuestros socios comerciales por lo que su desarrollo, conocimiento de las clientas y sustentabilidad son pilares fundamentales para llevar la mejor oferta de productos a los mejores precios del mercado.



26,653
proveedores
en la región

Gestión de proveedores

La estructura que soporta las relaciones con proveedores depende de la Vicepresidencia Senior de Compras, que a su vez está integrada por las Vicepresidencias de Perecederos, Ropa, Abarrotes, Mercancías Generales, Consumibles y Farmacia, y por la Dirección de Desarrollo de Proveedores. Además, el área de Cumplimiento vigila la calidad de los productos y el cumplimiento con la normatividad, como se describe en el capítulo *La cliente/socio es primero*.

El fortalecimiento de las capacidades de los compradores juega un papel fundamental en el sano desarrollo de la relación comercial para llevar los mejores productos a nuestras tiendas. En 2014, la *Academia de Compras*, preparó a 1,670 compradores. Asimismo la plataforma *Retail Link* permite a los proveedores llevar a cabo el análisis necesario sobre el desplazamiento de sus productos a nivel nacional y local, y con ello contar con información valiosa para una mejor planeación.

El trabajo realizado en conjunto con los proveedores para los programas de modulares, de eficiencia en empaques para aumentar la productividad del espacio y de desarrollo de productos de marcas propias, deriva de una relación de negocios con visión de largo plazo. Adicionalmente, esta relación permite que empresa y proveedores colaboren en otros ámbitos, como las iniciativas ambientales, para contribuir a reducir el impacto sobre el medio ambiente provocado por la producción, el empaque y la distribución de los productos, como se describe en el capítulo *Cuidado del medio ambiente*.

La capacidad logística que ha desarrollado y fortalecido la empresa permite a los proveedores llevar sus productos a los puntos de venta en los 6 países donde operamos de manera eficiente a través de los 24 centros de distribución.

74%
de nuestros
proveedores son
Pymes en México y
64%
en Centroamérica





25%
de incremento en
ventas en el
programa *Adopta
una Pyme*

Estándares para los proveedores

La relación con todos los proveedores está regulada por un convenio que rige la relación comercial y que incluye cláusulas relativas al comportamiento ético y anticorrupción, y a las responsabilidades laborales, medioambientales y de cumplimiento con la ley. Mediante este convenio, los proveedores se comprometen a:

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

Desarrollo de productores locales pequeños, medianos y de bajos ingresos

Dado que una de nuestras mayores fortalezas está relacionada con la cercanía con las clientas y la presencia local, nos convertimos en un canal de desarrollo para muchos proveedores en todos los países en donde operamos y, en consecuencia, somos un disparador de ventas, ingresos y empleo en toda la región.

En respuesta a nuestro propósito de lograr una cada vez mayor inclusión de proveedores pequeños, medianos y de bajos ingresos tanto de productos manufacturados artesanal o industrialmente como de productos agrícolas, hemos diseñado en todos los países donde operamos un programa de desarrollo para la capacitación, financiamiento y acceso al mercado que les permite vender sus productos, tener un mayor conocimiento de las clientas y fortalecer sus habilidades para comercializar sus productos en el autoservicio y conocer a la competencia. Además, impulsa a las empresas a adoptar prácticas de mayor eficiencia y planeación, con el consecuente desarrollo de capacidades de sus empresarios.



Más de **7 mil millones**
de pesos en ventas en
el programa *Una
Mano para Crecer*





Más de **5.5 millones** de pesos en ventas en el programa *Pequeño Productor, Cuentas con Nosotros*

Para ello, se han desarrollado plataformas operativas que buscan la sustentabilidad para lograr el acceso de los productores como proveedores, su permanencia y crecimiento en la empresa, así como para incrementar su capacidad de crecer en otros mercados. Basadas en la naturaleza de los proveedores, dichas plataformas contemplan el manejo de las compras, los costos logísticos, los pagos y las metas que las áreas de Compras hoy comparten para poder incidir en la inclusión, retención y crecimiento de los proveedores, todo a través de los programas *Una Mano para Crecer*, en Centroamérica, y *Pequeño Productor, Cuentas con Nosotros*, en México.

En México, *Adopta una Pyme*, es un programa que busca apoyar a un grupo de Pymes para que incrementen sus ventas y desarrollen sus capacidades operativas, financieras y logísticas, a través de las áreas de Compras y Desarrollo de Proveedores. El programa plantea una serie de beneficios y obligaciones para el proveedor participante, así como compromisos de parte de las áreas responsables. El objetivo es lograr un crecimiento de al menos 50% en 18 meses, en ventas de Pymes a total grupo.

El programa "*Women Owned Business*" (negocio propiedad de una mujer) es una iniciativa global que busca empoderar a las mujeres empresarias, proporcionando un mayor acceso a los mercados y herramientas para ayudarles a hacer crecer sus negocios. El objetivo en México es duplicar para el 2016 el volumen de compras a mujeres empresarias que teníamos en el 2011.

Mujeres empresarias incluidas:

2011	2012	2013	2014
80	87	99	100

Por otro lado, los programas de desarrollo de proveedores agrícolas, *Compra Directa al Campo*, permiten a proveedores sociales pequeños y medianos mejorar sus prácticas agrícolas y de negocios, aumentar su productividad, elevar la calidad, favorecer la planeación y ampliar los márgenes de utilidad, con el consecuente crecimiento de sus negocios. El impacto adicional de este programa en términos de la protección del medio ambiente y de mejorar las condiciones de trabajo en el campo, tienen sin duda un enorme potencial de transformación para estos productores y sus regiones.



84% de incremento en ventas en el programa "*Women Owned Business*"



Plataforma de desarrollo de proveedores

	Empresas Pymes		Empresas sociales de productores de bajos ingresos	
	Productos manufacturados	Productos agrícolas		Productos de manufactura artesanal
Productores que venden en tiendas	409	1,419	2,525	8,081
Productores en desarrollo	10,193			
Plataforma de desarrollo	Capacitación empresarial			
	Asesoría en requisitos para ser un posible proveedor			
	Acceso a financiamiento	Capacitación en buenas prácticas agrícolas y productividad	Evaluación de línea base social, <i>Social Case</i>	
	Asesoría en ventas	Estándares de calidad	Evaluación de potencial del negocio, <i>Business Case</i>	
	Asesoría en <i>Retail Link</i>		Evaluación del potencial del producto en campo	Asesoría de producto
	Alianzas con externos para reducir costos en instalación de software empresarial		Capacitación en calidad del producto, buenas prácticas agrícolas, manejo postcosecha, logística y entrega	Capacitación en empaque, logística y entrega
			Plan de siembra con el área de Compras	Financiamiento para la producción y capacitación
Plataforma comercial y operativa	Comunicación y señalización del programa en piso de ventas			
	Estructura dedicada		Estructura dedicada en el área de Compras, Perecederos y Fundación Walmart de México	Estructura dedicada en Fundación Walmart de México
	Compradores con objetivos por categoría			Objetivos de venta compartidos con áreas de operaciones
	Promotoría compartida	Compra a libro abierto		Reintegro del 100% de la utilidad vía donativo
	Costos de distribución con descuento	Costo plus	Precio preferencial de compra	Costo de distribución "cero"
	Seguimiento al desempeño	Cartas de intención de compras		No hay devoluciones
	Condición preferencial de pago		Descuento en costos de distribución	Facilidad para cambiar de mercado / formato de negocios para ajuste de orientación del producto
			Visibilidad total al productor sobre fichas técnicas del producto	Condición preferencial de pago
			Continuidad ante incidencias de rechazo	
			Pago en menos de 7 días	
	Plataforma para el desarrollo de productores sociales con multiplicadores y empresas inclusivas			



Amaranto de Mesoamérica para el mundo fue el mejor proveedor social del año en México

Durante las exposiciones de Pymes que se incluyen en la *Expo Walmart* en Guatemala y en México, los asociados de las áreas de Compras tienen la oportunidad de conocer los productos de estos proveedores y de impulsarlos.

Adicionalmente, en los programas de desarrollo de proveedores se cuenta con estructuras dedicadas que trabajan en forma coordinada con las áreas de Compras, Compras Perecederos, Logística, Operaciones y Asuntos Corporativos, para acelerar los procesos y aumentar su potencial.

Cada año se premia a los proveedores de la región por su desempeño destacado en distintas categorías, incluidos el mejor proveedor Pyme, proveedor social y el proveedor con iniciativas ambientales destacadas.

Los productos que participan en el programa *Pequeño Productor, Cuentas con Nosotros* se marcan con un sello y se apoyan con comunicación en el piso de ventas. Asimismo, utilizamos las redes sociales para comunicar la historia de los productores. Adicionalmente, la incorporación de estos productos en nuestros sitios de venta en línea ha permitido que nuestras clientas los conozcan y, por lo tanto, que aumenten sus ventas.

Diálogo

La comunicación con los proveedores mejora las relaciones en beneficio de las clientas, y permite conocer sus inquietudes e ideas. Por ello, hemos desarrollado varios canales de comunicación:

Consejo Consultivo de Proveedores: integrado por 14 empresas en México, y 64 en Centroamérica, para intercambiar y fomentar las mejores prácticas que incrementen la competitividad.

Línea de proveedores y Línea Ética: a cargo de áreas independientes al área de Compras, que permiten al proveedor comunicar sus sugerencias y denunciar el incumplimiento de los estándares éticos.

Encuesta a proveedores: evaluación anual independiente, con representación de proveedores grandes, medianos y pequeños, que identifica los puntos clave para mejorar la relación comercial, aumentar la eficiencia y mejorar la ejecución en tiendas.

Sesiones de diálogo: en Centroamérica se coordinaron 34 reuniones *Top to Top* con presencia de la alta dirección y de 18 proveedores globales y regionales de las divisiones de Consumo y Abarrotes. En México, coordinamos el programa institucional *Win* que busca aumentar la colaboración con los proveedores más importantes para apalancar el crecimiento comercial acelerado.

83%
de incremento en ventas del programa *Pequeño Productor, Cuentas con Nosotros* en nuestros sitios de venta en línea

