



logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la **comunidad**

gobierno
corporativo

creación de oportunidades





logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la **comunidad**

gobierno
corporativo

nuestra gente

El compromiso, esfuerzo y contribución que nuestros asociados aportan diariamente nos permiten cumplir con nuestra visión en todos los países donde tenemos presencia. La Cultura Walmart es el marco de referencia para fortalecer el compromiso de todos los asociados con la empresa. Por ello, fomentamos el desarrollo de comportamientos que sean reflejo de esta cultura, procurando que los asociados la vivan a través del ejemplo, el reconocimiento, la capacitación y la comunicación.



231,996
ASOCIADOS

51%
DE LOS ASOCIADOS
SON MUJERES

3.25
MILLONES DE HORAS
DE CAPACITACIÓN

- ▶ TALENTO
- ▶ PROGRAMAS DE DESARROLLO
- ▶ BALANCE DE VIDA
- ▶ IGUALDAD E INCLUSIÓN
- ▶ SALUD Y SEGURIDAD
- ▶ ESTÁNDARES LABORALES



logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la comunidad

gobierno
corporativo

TALENTO



Como el principal empleador privado de México, entendemos la importancia de cuidar de nuestros asociados. Ofrecemos salarios, prestaciones competitivas, entrenamiento y capacitación para desarrollar nuevas habilidades. Asimismo, escuchamos las sugerencias e inquietudes de nuestros asociados de la región para mejorar continuamente su experiencia.





logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la comunidad

gobierno
corporativo

Para Walmart de México y Centroamérica nuestra gente es una de las mayores ventajas competitivas. Por ello, actualizamos e innovamos nuestros programas de capacitación para desarrollar en nuestros asociados principalmente habilidades como liderazgo, trabajo en equipo, negociación y conocimientos técnicos, a fin de que ofrezcan a nuestras clientas un servicio y una experiencia de compra de excelencia.

Ofrecemos capacitación presencial, por medio del Centro de Capacitación Walmart, y en línea, a través del Sistema Integral de Gestión del Aprendizaje, que incluye planes individuales de desarrollo y grupales. Adicionalmente, contamos con Walmart TV, el canal de televisión interna que cubre toda la operación.

La evaluación contempla el desempeño individual semestral y anual; asimismo, se realizan evaluaciones multidimensionales de desempeño 360° y calibraciones de ejecutivos, lo que permite identificar el talento y elaborar planes de desarrollo. En 2015 evaluamos a más de 121 mil asociados permanentes con al menos un año en la empresa, lo que corresponde al 83% de la plantilla total en México y 23% en Centroamérica. **G4-LA11**

Capacitación por nivel G4-LA9

Nivel	Horas hombre	
	México	CAM
Directivo	11,309	1,045
Gerencial	658,903	32,833
Departamental	350,424	68,262
Línea	1,805,351	314,289





logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la **comunidad**

gobierno
corporativo



271,086
asociados
capacitados



110.7
millones de pesos
invertidos
en capacitación **G4-LA9**

24,097
asociados
promovidos



Talento



545
asociados
Top Talent



10,173
asociados en la
**Base Universal
de Talento**



logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la comunidad

gobierno
corporativo

PROGRAMAS DE DESARROLLO G4-LA10

Buscamos formar asociados reconocidos por su liderazgo y profesionalismo en la ejecución de los procesos, el enfoque a la satisfacción de las clientas, el apego a los resultados del negocio y el compromiso con su formación integral y las de sus equipos.



México

Renovamos los programas de Mentoría Individual y Círculos de Mentoría que promueven el desarrollo acelerado de los ejecutivos de forma personalizada o en grupos. Mediante la guía de un asociado con mayor experiencia y conocimientos, estos programas sirven para modelar comportamientos alineados a las competencias que permitan mejorar el desempeño de los asociados para poder contar con el mejor talento. Durante 2015 se establecieron 78 nuevas asignaciones de mentoría individual, se concluyeron 42 asignaciones y se certificaron 69 nuevos mentores.

El Programa de Estudiantes de Maestría contribuye a la integración de estudiantes mexicanos que estudian un MBA. Los estudiantes lideran un proyecto estratégico en el verano durante tres meses, con la posibilidad de poderse integrar a la empresa al terminar su MBA. Desde el inicio del programa en el 2010, hemos contratado a 15 de 45 estudiantes, y actualmente estos ocupan puestos de director, subdirector o gerente. De la generación que participó en el verano de 2015, cinco de seis estudiantes se incorporarán a la empresa en puestos ejecutivos.

El Programa de Financiamiento de Estudios apoya al desarrollo de asociados ejecutivos identificados como *Top Talent* para que inicien o concluyan estudios de nivel Licenciatura, Diplomado, Maestría e Idiomas. Brindamos apoyo económico con un tope anual que depende del nivel de estudios. En el 2015 otorgamos 80 becas a 63 gerentes y 17 subdirectores.





logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la **comunidad**

gobierno
corporativo





logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la **comunidad**

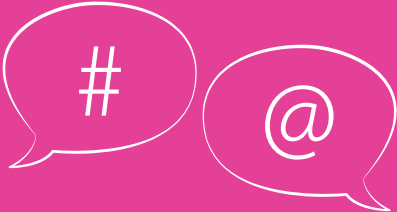
gobierno
corporativo



capacitamos a más de
1,300 asociados
mercaderes



coordinamos el entrenamiento de
38 trainees
que se graduaron como asistentes
de compras o resurtidores



reforzamos temas de liderazgo,
planeación y organización, además
de brindar una nueva plataforma
de entrenamiento de
idiomas a distancia



impartimos por 1ª
vez el curso
Lideres de Alto Nivel,
el cual ahora formará parte
de la oferta permanente
a supervisores de Farmacia



actualizamos temas de
cumplimiento y trato
con proveedores, así como la
Política Global de Aportaciones

Academia de Compras



logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la **comunidad**

gobierno
corporativo

Centroamérica

Un hito clave en los procesos de capacitación y desarrollo fue el lanzamiento del Centro de Aprendizaje (CDA), a través del cual garantizaremos el proceso de inducción y la búsqueda de resultados de los nuevos subgerentes de tienda. El CDA está alineado al Estilo Walmart de Trabajar y promueve el liderazgo positivo en los participantes, quienes al egresar se convertirán en un semillero para futuras posiciones de gerentes de tienda y forman la base de talento para solventar nuestras necesidades de crecimiento futuro.

Este año dimos un giro en el diseño y ejecución de las diferentes academias con que contamos:

En la Academia de Operaciones integramos programas de entrenamiento clave para garantizar el alcance de nuestras prioridades estratégicas, tales como el Programa Integral de Perecederos, a través del cual buscamos fortalecer la ejecución eficiente de sus procesos, diferenciados por formato; estandarizar procedimientos y prácticas del área;

y adoptar los lineamientos de las áreas de Cumplimiento y Protección de Activos.

Dentro de esta academia, ejecutamos con éxito el programa DOE 2.0 dirigido a líderes de las operaciones, cuyo contenido busca garantizar la excelencia operacional. Integramos programas como Soy Líder y Soy Guía, además de capacitación en línea sobre Seguridad Alimentaria, Ética, Seguridad Humana y Ambiental.





Reforzamos la Academia Comercial con la integración de nuevos cursos orientados a mejorar las habilidades de nuestros mercaderes, como negociación estratégica, ética del mercader y fundamentos de compras. Además, innovamos al ofrecer *webinars* como una nueva metodología de entrenamiento, a través de los cuales trabajamos competencias como pensamiento estratégico, liderazgo efectivo y enfoque en la ejecución.

Rediseñamos la Academia de Liderazgo al incluir programas de desarrollo de competencias según el tipo de liderazgo necesarios en cada posición. Esta segmentación de la población y rediseño de la academia, nos permitió ser no sólo más asertivos en el desarrollo de nuestros asociados según su necesidad actual, sino incrementar la audiencia de participaciones en un 400% respecto al 2014. Se implementaron también nuevas metodologías de capacitación, como *webinars*, con facilitadores internacionales de la ADEN Escuela Internacional de Negocios, con lo que se logró un impacto positivo y se rompieron paradigmas con capacitación a distancia.

Como parte de las innovaciones en el área de Capacitación, se dio inicio a la Academia de Desarrollo y Bienes Raíces, que busca fortalecer competencias técnicas y de liderazgo que impulsen el alto desempeño y el desarrollo de equipos para dar soporte al crecimiento del negocio.

Iniciamos el diseño de lo que será la Academia de Logística, con la que buscamos integrar a todas las áreas de la cadena de abasto y entrenar a los asociados en los procesos que la conforman.



Renovamos cursos orientados a mejorar las habilidades de nuestros mercaderes

En el Programa de *Trainees* que apoya el desarrollo de talento de compradores, incorporamos a 68 nuevos asociados a nuestra organización, que están capacitados en las áreas de Resurtido, Comercial y Operaciones. Adicional, graduamos a las primeras generaciones de *trainees* compuestas de 20 asociados en las áreas de Resurtido y Operaciones.

Lanzamos un Programa de Desarrollo para direcciones y subdirecciones en conjunto con el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas, mediante el cual a través de cuatro módulos buscamos desarrollar competencias ejecutivas que permitan alinear de manera efectiva los objetivos y prioridades del negocio con un liderazgo que inspire y oriente a nuestros ejecutivos a ser agentes de cambio.



Lanzamos el CDA en Centroamérica, adoptando las mejores prácticas de México



BALANCE DE VIDA

Uno de nuestros objetivos es fomentar el bienestar de nuestros asociados al ofrecerles un balance entre lo profesional y lo personal.

El Programa de Semana Flexible de Trabajo para los asociados de *Staff* consiste en acomodar las horas de trabajo de lunes a jueves para dejar libre la tarde del viernes. Los asociados de Operaciones cuentan con descansos trimestrales, y los gerentes y subgerentes tienen un fin de semana libre al mes, adicional a sus días de descanso. Asimismo, ofrecemos horarios especiales para estudiantes.

La licencia postnatal para madres de *Staff*, les permite completar su licencia de maternidad conforme a lo que marca la ley y reintegrarse de manera progresiva a su horario habitual hasta los 7 meses de vida de su bebé. Para las madres en Operaciones, ofrecemos turnos fijos durante el periodo de lactancia. La licencia postnatal para padres de *Staff* ofrece horario flexible durante el primer mes de vida de su bebé y turnos fijos para padres solteros de operaciones. Gracias a estas iniciativas, al 31 de diciembre de 2015, el 78% de los asociados se reincorporaron al trabajo después de gozar su licencia de maternidad o paternidad. **G4-LA3**

Durante el año se impartieron campañas y conferencias en temas de salud, bienestar y nutrición que propician un estilo de vida saludable. Además, en los seis países donde operamos se realizó el Día de la Familia, al que estuvieron invitados a participar los asociados de *Staff* así como familiares y amigos.

Existe un micrositio interno en el que los asociados consultan los convenios vigentes, promociones y temas de salud e interés, así como enviar sus comentarios y/o sugerencias.





Tabla de prestaciones a asociados G4-LA2

	Jornada Completa		Jornada Parcial/ Temporal	
	México	CAM	México	CAM
Vacaciones ejecutivos	★	●		
Vacaciones no ejecutivos	●	●	●	●
Días de descanso (festivos)	★	●	●	★
Permisos especiales	◆	★	◆	★
Subsidio de alimentación		◆	◆	
Vale electrónico	◆			
Descuento en compras	◆	◆	◆	◆
Automóvil corporativo ejecutivos*	◆	◆		
Reembolso para automóvil ejecutivos		◆		
Revisión médica ejecutivos	◆	◆		
Seguro de vida	◆	◆		
Seguro hospitalario		◆		
Seguro de gastos médicos mayores	◆	◆		
Subsidio incapacidad	◆	★	●	◆
Celebración fin de año	◆	◆	◆	◆
Reconocimiento de antigüedad	◆	◆		
Maternidad	★	★	●	●
Paternidad	★	◆		●
Fondo de pensión		●		

● Se otorga conforme a la ley

◆ La ley no lo exige y la empresa lo otorga

★ Otorgado superior a lo que exige la ley

* Desde gerente divisional





logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la **comunidad**

gobierno
corporativo





logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la comunidad

gobierno
corporativo

IGUALDAD E INCLUSIÓN

Conformamos una fuerza de trabajo rica en experiencias, capacidades y resultados valiosos y lo demostramos generando y reforzando continuamente acciones que promueven la igualdad de oportunidades.



Nuestros asociados reflejan la diversidad de nuestra base de clientes

Nuestros asociados G4-LA1, LA12

	México			Centroamérica		
	Total	%M	%H	Total	%M	%H
Asociados	199,072	53	47	32,924	41	59
Ejecutivos	2,659	33	67	389	34	66
No ejecutivos	196,413	53	47	32,535	41	59
Permanentes	194,935	53	47	31,625	40	60
Jornada completa	158,569	52	48	28,960	39	61
Jornada parcial	36,366	56	44	2,665	56	44
Eventuales	4,137	47	53	1,299	44	56
Jornada completa	2,948	45	55	897	41	59
Jornada parcial	1,189	52	48	402	50	50
Por rango de edad						
Nuevos asociados	58,607	48	52	8,883	34	66
= <25	33,222	40	60	4,429	29	71
26-30	8,724	51	49	2,162	36	64
31-35	5,384	60	40	1,209	39	61
36-40	4,256	65	35	594	47	53
>=41	7,021	62	38	489	42	58
Bajas de asociados	100,142	44	56	8,687	35	65
= <25	55,780	37	63	3,099	28	72
26-30	16,158	47	53	2,467	34	66
31-35	10,019	54	46	1,480	38	62
36-40	7,157	57	43	809	44	56
>=41	11,028	58	42	832	45	55



logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la **comunidad**

gobierno
corporativo

Contamos con una Política de Igualdad e Inclusión cuyo objetivo es asegurar igualdad de oportunidades y la no discriminación en todos los niveles de la organización, por lo que los criterios de contratación se enfocan en buscar el mejor candidato para ocupar la plaza, independientemente de si es o no residente local. El proceso consiste en entrevistas, selección, evaluaciones psicométricas, entrevista con el comité del negocio, oferta económica, documentos, bienvenida e inicio de entrenamiento. En México, el 94% de la alta dirección tiene nacionalidad mexicana y el resto extranjera. En Centroamérica, por ley debe darse preferencia a los residentes locales de cada país, el 88% de la alta dirección es centroamericana y el resto extranjero. La alta dirección contempla los puestos de subdirección, dirección y vicepresidencia. **G4-EC6**

No existe diferencia entre los sueldos por género, edad, religión, preferencia sexual o ideología política. Contamos con un tabulador salarial; las diferencias que existen se deben al desempeño individual de cada asociado, mismo que se evalúa anualmente con base en la antigüedad en la empresa y los comportamientos de éxito que están plasmados en la Política Lugar de Trabajo Libre de Hostigamiento y Discriminación. **G4-LA13**

Conscientes de la importancia de la igualdad de oportunidades, donde el talento precede a cualquier aspecto, tenemos una Política de Igualdad e Inclusión a fin de fomentar un ambiente incluyente. Al 31 de diciembre de 2015, contamos con una plantilla de 645 asociados con alguna discapacidad en los diferentes formatos de la región. **G4-LA12**

En Centroamérica, como parte de nuestro proceso de Atracción de Talento en niveles ejecutivos, hemos logrado la incorporación de mujeres en el 94% de las ternas presentadas como parte del proceso de selección externa, lo que ha permitido equilibrar la contratación de hombres y mujeres en un 50%.





Contamos con el Consejo Consultivo de Igualdad e Inclusión (CCII) conformado por equipos de líderes de alto nivel, cuyo objetivo es promover estrategias, programas e iniciativas que permitan la identificación, desarrollo, promoción y retención de talento para incrementar la participación de hombres y mujeres en todos los niveles de la organización.

Para tener un mejor enfoque, el CCII está dividido en cuatro comités: Transformación Cultural, Gobierno y Procesos, Flexibilidad Laboral, y Capacitación y Desarrollo. Los principales resultados en México fueron:

- Difusión de la Política de Igualdad e Inclusión.
- Certificación del Modelo de Equidad de Género 2015 con calificación aprobatoria "A".
- Firma del convenio con Fundación Teletón para la incorporación de personas con discapacidad.
- Sensibilización en temas de discapacidad.
- Seguimiento a la incorporación de personas con discapacidad.
- Continuidad en la difusión de la Política Permisos Especiales por Maternidad y Paternidad.

El Programa *Reach High!* está enfocado a mujeres directoras de alto potencial con el fin de promover en ellas el desarrollo de habilidades como pensamiento estratégico, generación de redes de contacto e innovación. Ello se logra a través del intercambio de experiencias tanto internas como externas, así como del conocimiento que otras asociadas tienen del negocio. Actualmente participan 12 directivas de distintas áreas.

El Diplomado de Liderazgo Femenino fortalece a nuestro talento gerencial y fomenta su participación en espacios organizacionales, con lo que se logra que las mujeres que participan adquieran confianza y seguridad en sí mismas para crear redes laborales con los líderes de la organización. Desde el inicio del curso en 2010, se han graduado 980 asociadas, de las cuales 19% han sido promovidas.



En Centroamérica, logramos la incorporación de mujeres en el 94% de las temas presentadas

El Programa *Mujeres en Retail* asegura que contemos con una base de talento femenino requerida para cubrir las necesidades de crecimiento de la compañía a través de la implementación de acciones e iniciativas para impulsar el desarrollo de competencias y habilidades durante un periodo de tres años. Al cierre de 2015, en México participan 301 asociadas de la primera y segunda generación, de las cuales 21% han sido promovidas.

En Centroamérica lanzamos la primera generación con talleres presenciales a través del Programa Círculo de Mentorías, foros con líderes femeninas de otras organizaciones multinacionales y paneles de discusión



El Programa *Mujeres en Retail* asegura que contemos con una base de talento femenino para el crecimiento futuro

con la presencia de la alta dirección acerca de temáticas de género y de negocios clave para su puesto. Al cierre de 2015 participan 121 asociadas de tiendas, de las cuales 10% han sido promovidas.

En Centroamérica el Programa Red de Mujeres que busca fortalecer y ampliar el desarrollo y apoyo a mujeres ejecutivas con el objetivo de intercambiar conocimiento, mejores prácticas, inquietudes y necesidades. Participaron líderes del género masculino y destacadas figuras del ámbito de negocios centroamericano.



logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la **comunidad**

gobierno
corporativo



Igualdad e inclusión

6 años
consecutivos que obtenemos la
certificación
de Modelo de Equidad de Género
en México

16,237
asociados
capacitados **G4-HR2**



logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la comunidad

gobierno
corporativo

SALUD Y SEGURIDAD

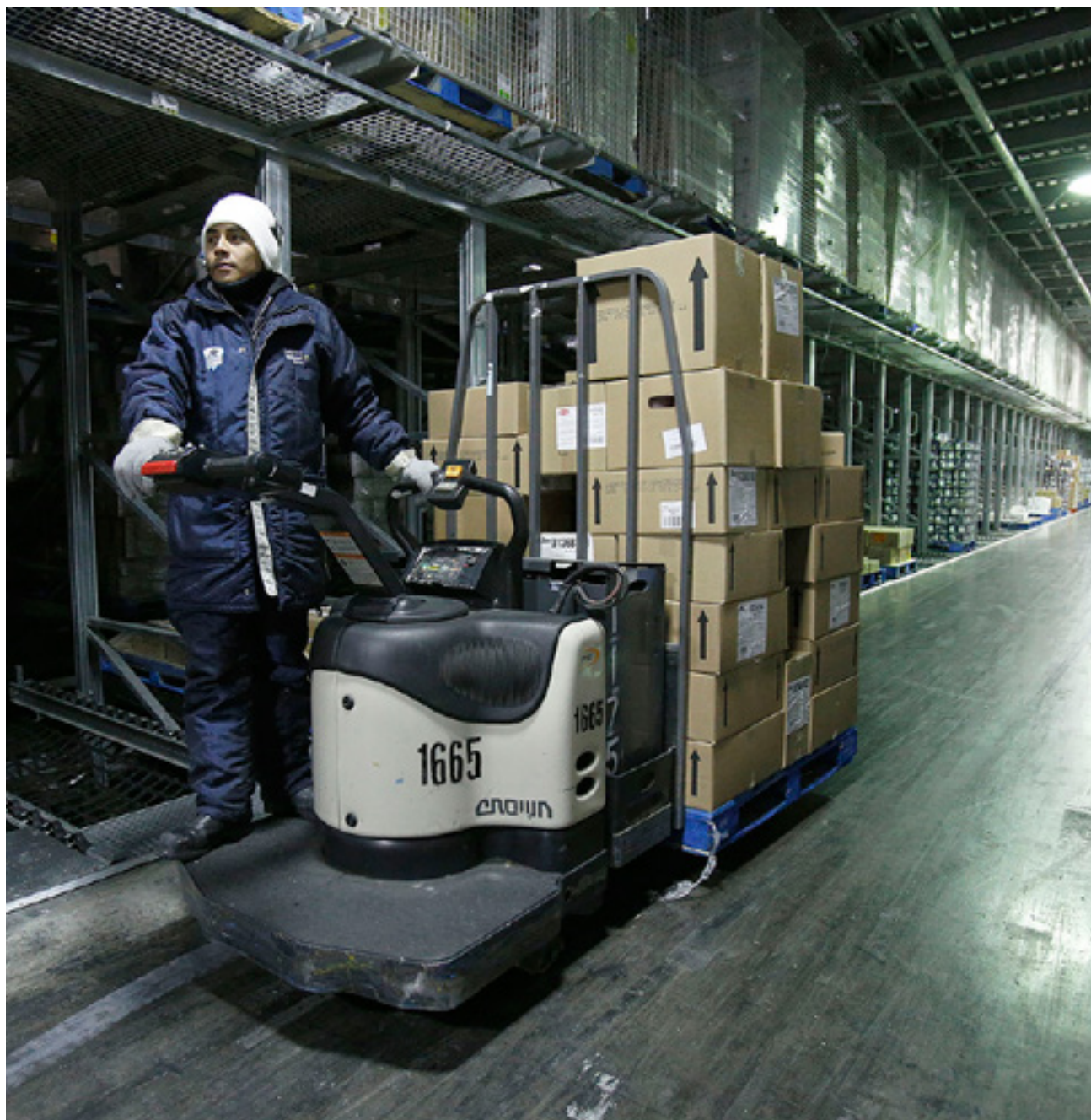
Fomentamos y generamos constantemente una cultura de prevención de accidentes de trabajo que involucra a todos nuestros asociados.



En Walmart de México y Centroamérica no estamos exentos de tener riesgos y accidentes dentro de nuestras instalaciones.

Los principales ejes en los que se basan las acciones y programas son aquellos que se refieren a la comunicación, capacitación y la mejora continua de las políticas y procedimientos que rigen a nuestra compañía. Con ello garantizamos la realización de un conjunto de acciones preventivas encaminadas hacia la generación de lugares más seguros para comprar y trabajar.

Existe un Comité de Salud y Seguridad en cada país donde operamos cuyas responsabilidades son vigilar la seguridad, higiene y salud ocupacional de asociados y clientes, así como proteger las condiciones laborales de los asociados de acuerdo a la legislación aplicable. **G4-LA5**





Hemos desarrollado programas de prevención de accidentes que integran todas las medidas y acciones en seguridad que deben aplicar los asociados.

Estos sirven para identificar y atender las lesiones de mayor frecuencia derivadas de accidentes tanto de clientes como de asociados en los diferentes formatos para que, con acciones muy sencillas, se establezcan controles para combatir las principales causas de los accidentes.

Un cuerpo de expertos en seguridad e higiene realiza constantes auditorías a las distintas unidades de negocio para detectar y generar planes de acción para atender las necesidades detectadas dentro de nuestros negocios. Además, documentamos las buenas prácticas de las diferentes unidades de negocio e investigamos las causas de accidentes para evitar que se repita la condición o acto inseguro.

Capacitamos a los asociados, mediante medios digitales y de manera presencial, en diferentes ramas de la seguridad, como Seguridad y Salud en el trabajo, Protección Civil y Brigadas de Emergencias.

Ponemos especial cuidado en los asociados cuyo trabajo tiene un riesgo elevado de accidente o enfermedad, como los asociados de mantenimiento y de brigadas de primeros auxilios, quienes pueden estar en contacto con residuos biológicos; el personal de *display*, a quienes puede afectar la exposición a solventes, y los asociados en centros de distribución expuestos a fluidos peligrosos como el amoníaco. **G4-LA7**



Indicadores de Salud y Seguridad G4-LA6

	2014	2015
Días de incapacidad	159,534	151,066
Accidentes por riesgo de trabajo	12,565	11,498
Asociados incapacitados	9,611	11,006
Víctimas mortales	2	1



logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

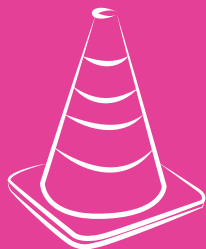
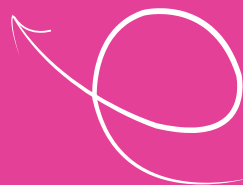
sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la **comunidad**

gobierno
corporativo

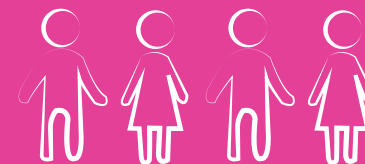


nuestra visión:
ser la empresa más segura para
comprar y trabajar



8.5%
de **reducción**
de accidentes por riesgo de
trabajo vs 2014

Salud y seguridad



312,925
participaciones
de asociados en cursos



en México y en Centroamérica
contamos con
**Comités de Salud
y Seguridad**



ESTÁNDARES LABORALES

En todos los países donde operamos estamos comprometidos con cumplir plenamente con todas las leyes y regulaciones relativas a salarios y horarios, incluidos el pago de horas extras, recesos de descanso, periodos de comida y días de descanso, pago por despido, requisitos de salario mínimo, trabajo forzado, la no contratación de menores de edad ni de extranjeros sin permiso de trabajo y el pago de todas las prestaciones establecidas en la ley laboral.

Para ser nuestro proveedor o prestador de servicios es requisito indispensable fijar los términos y condiciones de la relación comercial, incluyendo las obligaciones relativas al cumplimiento de las disposiciones legales aplicables y las relativas a las de responsabilidad laboral.

G4-HR4, HR5, HR6

La empresa cumple y excede el salario mínimo establecido por las autoridades. Dependiendo del área geográfica, nuestro tabulador general se ubica 39.4% por encima del promedio del salario mínimo en México. **G4-EC5**

Nos regimos por el plan de pensiones establecido por la ley de cada país. Como beneficio adicional, la empresa otorga al jubilado en el momento de la baja tres meses de sueldo, lo cual está normado en nuestra Política de Bajas de Personal. **G4-EC3**

En México, enfrentamos 6,237 demandas laborales de 2015 y de años anteriores, 5,444 de asociados y 793 de proveedores, de las cuales en 2015 se concluyeron 5,329 de asociados y 239 de proveedores. **G4-LA16**





logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la **comunidad**

gobierno
corporativo

nuestros proveedores

Gracias a nuestros proveedores podemos garantizar que los mejores productos con Precios Bajos Todos los Días estén disponibles para nuestras clientas. Estamos construyendo alianzas sólidas con micro, pequeños, medianos y grandes proveedores de confianza para poder ofrecer a nuestras clientas variedad, abasto suficiente, alta calidad y productos seguros que se producen de manera responsable, a un precio accesible.



G4-EC9

28,140

PROVEEDORES
EN MÉXICO Y
CENTROAMÉRICA

90%

DE NUESTROS
PROVEEDORES
EN MÉXICO SON
NACIONALES

76%

DE NUESTROS
PROVEEDORES EN
CENTROAMÉRICA
SON DE LA REGIÓN

- PROVEEDURÍA RESPONSABLE
- DESARROLLO DE PROVEEDORES
- RESPONSABILIDAD DE PRODUCTOS



PROVEEDURÍA RESPONSABLE

G4-LA14, LA15, HR1, HR4, HR5, HR6, HR9, HR10, HR11, SO10, SO11

Estamos comprometidos a trabajar con nuestros proveedores y otros grupos de interés para seguir impulsando la responsabilidad en nuestra cadena de suministro. Nuestro Programa de Proveeduría Responsable establece expectativas y rendición de cuentas y, además, proporciona recursos y capacitación para nuestros asociados, proveedores y administradores de las fábricas. Mediante el fortalecimiento de los programas internos y el trabajo con socios que impulsan el progreso en asuntos clave de toda la industria, podemos hacer una diferencia aún mayor para los trabajadores en la cadena de suministro.

Estándares para Proveedores

Nuestros principios de respeto a la integridad del individuo y de la compañía han sido siempre la base fundamental del negocio. Aplicarlos a la cadena de suministro implica que nuestros proveedores funcionen de forma social y ambientalmente responsable en cualquier lugar donde operen, por lo que los desafiamos constantemente a que se comprometan a alcanzar altos estándares de responsabilidad, cumplan con requisitos sólidos en las auditorías y realicen evaluaciones exhaustivas. Nuestro objetivo es dirigir toda la cadena de suministro con prácticas de proveeduría responsable. Este objetivo sólo se puede lograr mediante trabajo constante y proactivo con los proveedores, con el fin de elevar los estándares de suministro e impactar positivamente las prácticas de la cadena de suministro. Es por esto que contamos con un manual denominado Estándares para Proveedores, que establece las expectativas mínimas de operación que nuestros proveedores y sus fábricas deben cumplir en relación con el trato ético de los trabajadores, la seguridad laboral, la responsabilidad ambiental y las prácticas de operación apropiadas.





Los proveedores se comprometen a cumplir con estos estándares al respetar los derechos humanos y crear una cadena de suministro ética y sustentable. Los estándares deben colocarse visiblemente, en el idioma que hablan los empleados, en un área común en todas las instalaciones que manufacturan productos para la compañía y sus afiliados. Los Estándares para Proveedores son:

- Cumplir con todas las leyes y reglamentos nacionales y locales pertinentes, incluyendo pero sin limitarse a aquellos relacionados con trabajo, inmigración, salud, seguridad y medio ambiente.
- No tolerar la esclavitud, el trabajo de niños y/o menores, el trabajo forzado por pago de deuda o trabajo por pago de garantía. El trabajo deberá ser siempre voluntario.
- Otorgar días de descanso a los trabajadores y asegurar que el horario de trabajo sea consistente con la ley y no sea excesivo.
- Implementar prácticas de contratación que verifiquen con precisión, previo a la contratación, la edad del trabajador así como el derecho legal para trabajar en el país. Todos los términos y condiciones laborales incluyendo pero sin limitarse a la contratación, el pago, capacitación, promoción, finalización de la relación laboral y jubilación deben basarse en la capacidad y el deseo de la persona de realizar el trabajo.
- Remunerar a todos los trabajadores con salarios, pagos de horas extras y prestaciones que satisfagan o excedan los requisitos legales o los contratos colectivos, lo que sea mayor.
- Respetar el derecho de los trabajadores de crear o unirse de forma legal y pacífica a los sindicatos de su elección o a realizar una negociación colectiva.
- Proporcionar a los trabajadores un ambiente de trabajo seguro y saludable. Los proveedores deberán tomar medidas preventivas para evitar o para manejar los peligros en el lugar de trabajo de manera adecuada.

- Asegurar que todas las instalaciones de manufactura cumplan con la legislación medioambiental, incluyendo todas las leyes relacionadas con la disposición de desechos, emisión de gases, descargas, sustancias tóxicas y disposición de desechos peligrosos. Los proveedores deberán validar que todos los materiales y componentes que ingresan hayan sido obtenidos de cosechas autorizadas y cumplan con los tratados y protocolos internacionales, además de con las leyes y regulaciones locales.
- No ofrecer regalos ni entretenimientos a los asociados.
- No realizar transacciones con los asociados que puedan causar conflicto de interés.
- No tolerar, permitir o participar en sobornos, corrupción ni prácticas no éticas ya sea al tratar con funcionarios o con personas del sector privado.
- Llevar los registros precisos de todos los asuntos relacionados con la compañía de acuerdo a las prácticas estándar de contabilidad como las Normas de Información Financiera en México (NIF) o las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Estos estándares son paralelos a las normas de auditoría que utilizamos para medir el grado de cumplimiento de los proveedores de Marcas Estratégicas. Si una fábrica no cumple con nuestros estándares, debe llevar a cabo medidas correctivas para mejorar su desempeño. De no hacerlo, no se permite que nos suministre mercancía.

Creemos que la voz de los trabajadores desempeña un papel clave en el impulso de la seguridad y el bienestar a lo largo de toda la cadena de suministro. Es por eso que requerimos, dentro del ámbito de la Proveeduría Responsable, que en las instalaciones se muestre el número de teléfono gratuito, la dirección de correo electrónico y del sitio web donde los trabajadores pueden denunciar anónimamente sus preocupaciones en su idioma local.





En general, las auditorías de Proveeduría Responsable no son anunciadas, y las realizan terceros. La frecuencia de la repetición de una auditoría se basa en la gravedad de los hallazgos previos. A los resultados se les asigna una calificación de color basada en el tipo y la gravedad de los problemas encontrados. Utilizamos estas clasificaciones para ayudar a la toma de decisiones con respecto a los proveedores y sus fábricas. Los resultados de las auditorías a las fábricas se envían a cada proveedor que utilice dichas instalaciones, y es responsabilidad de los proveedores trabajar con las fábricas para remediar los hallazgos de la auditoría.

Gestión de riesgos en la cadena de suministro

A principios de 2015, comenzamos a evolucionar nuestro Programa de Proveeduría Responsable para centrarlo en áreas que presentan los mayores riesgos potenciales para la sociedad, la seguridad y el cumplimiento ambiental. Evaluamos el riesgo a través de un enfoque basado en datos, y los factores de riesgo incluidos actualmente son los que utilizan los Indicadores Mundiales de Gobernabilidad del Banco Mundial. Evaluamos la forma en que la eficacia y estabilidad del gobierno correspondiente, el estado de derecho y el control de la corrupción afectan el riesgo de incumplimiento en las instalaciones en cada país.

Para gestionar el riesgo en la cadena de suministro adicional a nuestras propias auditorías, programas y capacitación, también estamos desarrollando alianzas con otras empresas, gobiernos y organizaciones no gubernamentales para abordar cuestiones complejas que ninguna empresa puede hacer frente por sí misma. Creemos que este enfoque más colaborativo impulsará un mayor impacto en nuestra cadena de suministro, y que se hará de manera más efectiva.





logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la **comunidad**

gobierno
corporativo





DESARROLLO DE PROVEEDORES G4-EC8, EC9

En Walmart de México y Centroamérica, estamos convencidos de que vamos por el camino correcto cuando promovemos la diversidad en la cadena de suministro. Para nuestros proveedores, trabajar con nosotros significa tener acceso a 2,069 millones de clientes que compran en nuestras tiendas. Para nosotros, la diversidad de proveedores significa que podemos entregar mejores productos y una selección más amplia proveniente de las comunidades que servimos.

Creamos oportunidades económicas para las personas y empresas a lo largo de la cadena de suministro a través de programas que promueven la movilidad económica de la mujer, brindan oportunidades de desarrollo de productores locales y apoyan a las pequeñas empresas a crecer. Para dichas empresas, el acceso a cualquier mercado formal requiere de capacidad instalada y acceso a capital, así como cumplir con requisitos específicos.

Es por esto que nuestras plataformas de desarrollo están diseñadas de acuerdo a la naturaleza de los productores para equiparlos con el conocimiento y la experiencia necesaria para lograr su acceso como proveedores, su permanencia y crecimiento sostenible en la empresa, así como para incrementar su capacidad de crecer en otros mercados.

Porcentaje del gasto que corresponde a proveedores locales G4-EC9

	Autoservicio		Sam's Club
Marcas Estratégicas	México	CAM	México
Productos	1,965	1,441	288
Proveedores	407	172	177
% proveedores nacionales/ regionales	73	78	33
% venta nacionales/ regionales	93	90	60
% venta que representa ME	5	9	10

Medimart México	
Laboratorios nacionales	14
Laboratorios internacionales	7
Productos activos	349
Nuevos lanzamientos de producto	29
Ahorros en medicamentos (mdp)	1,935

	Frutas y Verduras		Carnes		Pescados y Mariscos		Aves
Porcentaje	México	CAM	México	CAM	México	CAM	CAM
Compra a proveedores nacionales/ regionales	80	74	88	90	88	80	100
Compra de producto nacional/ regional	73	65	85	92	30	73	90
Compra directa al productor	46	57	82	90	14	43	NA



logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

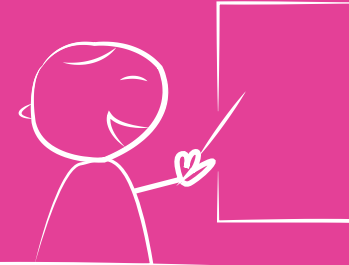
compromiso con
la **comunidad**

gobierno
corporativo

% de proveedores Pymes:

63 en México

64 en Centroamérica
G4-EC9

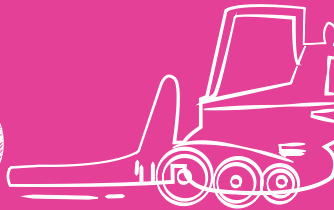


3,685

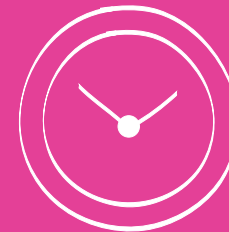
participantes en sesiones informativas
y consultorías a Pymes

23,695

productores agrícolas y de
manufactura desarrollados



1,884
horas hombre de
asesoría en proveeduría





logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la comunidad

gobierno
corporativo

MUJERES EMPREENDEDORAS™

Diferentes estudios demuestran que las mujeres son motor del desarrollo social y económico. Al invertir en una mujer, el impacto va mucho más allá de ella. Las mujeres también constituyen la mayoría de nuestras clientas en todo el mundo. Así, para la compañía el empoderamiento de las mujeres no es sólo hacer lo correcto, es también un negocio inteligente.

Women Owned Business es una iniciativa global lanzada en 2011, con el fin de dar más poder a las mujeres empresarias, proporcionándoles un mayor acceso a los mercados y las 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. Al cierre de 2015 hemos alcanzado 98% de avance.

OBJETIVO 2016

Duplicar el
volumen
de compras
a mujeres
empresarias





logramos
avances importantes

mejoramos
nuestro negocio

invertimos
continuamente

operamos con
mayor eficiencia

creación de
oportunidades

sustentabilidad
ambiental

compromiso con
la **comunidad**

gobierno
corporativo



El Programa Adopta una Pyme en México, busca apoyar a empresas a través del área de Compras y Desarrollo de Proveedores. Con este programa se otorgarán apoyos temporales que ayuden a los empresarios de menor tamaño a incrementar su productividad, competitividad, venta y el posicionamiento de sus productos en nuestras tiendas de autoservicio.

La primera generación estuvo compuesta por 100 Pymes y se concluyó con un 94% de alcance del objetivo inicial de duplicar sus ventas en 18 meses. Actualmente, se está apoyando a la segunda generación que incluye 115 nuevos proveedores. Estos son seleccionados por su innovación, costo competitivo contra el mercado, capacidad de entrega, cumplimiento con las normas legales, de calidad y sanitarias requeridas para el producto y por sus prácticas sustentables para contribuir a la mejora del medio ambiente y de la comunidad. Además, la empresa cuenta

con compradores especializados para captar de manera regional los mejores productos locales para incluirlos en nuestras tiendas de la región. En 2015, incorporamos 41 nuevos proveedores regionales. Entre los beneficios de pertenecer a este programa está el seguimiento puntual de sus indicadores en el punto de venta, la promotoría compartida y un curso de *Retail Link*, entre otros.

En Centroamérica, a través del Programa Una Mano para Crecer, apoyamos directamente a 331 Pymes. Incluimos a 42 nuevos proveedores a quienes les ofrecemos capacitación empresarial presencial y en línea. Realizamos seis rondas de negocio donde compartimos información sobre qué hay que hacer para ser proveedor, así como una ronda de negocio en Costa Rica, en la que diferentes Pymes presentaron sus productos al área Comercial. Desarrollamos Ferias Pyme con productos de abarrotes en Guatemala, El Salvador y Honduras, con resultados de hasta 300% en crecimiento en venta en Guatemala y 200% en Honduras y El Salvador.

Pequeño Productor en México y Tierra Fértil en Centroamérica, son programas sociales cuyo objetivo es apoyar a los agricultores de bajos ingresos y con carencias sociales para que desarrollen cultivos diversificados con base en las necesidades reales del mercado. Este año apoyamos a 3,878 productores agrícolas de bajos ingresos, con asesoría sobre calidad de las semillas, uso de suelos, rendimiento y calidad de los cultivos, uso responsable de agroquímicos y rotación de cultivos, entre otros temas.

Adicionalmente, en México el Programa de Pequeño Productor se enfoca también en desarrollar a productores de manufactura artesanal de bajos ingresos, a lo que les brindamos capacitación y asesoría de producto y les reintegramos el 100% de la utilidad generada por la venta de sus productos. En 2015, desarrollamos a 19,947 productores y logramos contar con 55 productos catalogados para la venta.



Anualmente realizamos, a través de un tercero, una Encuesta de Satisfacción a proveedores grandes, medianos y pequeños en México, con lo que obtenemos un indicador anual que muestra el *ranking* que ocupan las divisiones Autoservicio y Sam's Club en el mercado. Esta evaluación nos ayuda a identificar los puntos clave para mejorar el diálogo y la relación comercial, aumentar la eficiencia y mejorar la ejecución en nuestras unidades. Este año Autoservicio obtuvo el primer lugar en la evaluación total y Sam's Club subió cinco posiciones, obteniendo el segundo lugar en la encuesta. **G4-PR5**

El Consejo Consultivo de Proveedores nos ha permitido ampliar el diálogo con nuestros socios comerciales principalmente de las divisiones de Consumo, Abarrotes, Perecederos y Mercancías Generales. Está formado por 14 empresas en México y 62 en Centroamérica, y tiene como objetivo fomentar el intercambio de ideas y establecer modelos de trabajo colaborativos que contribuyan a incrementar la competitividad de nuestros proveedores en beneficio de nuestras clientas.

Durante el año se coordinaron 38 reuniones *Top to Top* con presencia de la alta dirección y de nuestros principales proveedores de las divisiones de Abarrotes, Perecederos y Consumibles a fin de revisar el desempeño del negocio y definir nuevas oportunidades de crecimiento que garanticen el alcance de los acuerdos anuales, así como abrir el diálogo para alinear estrategias entre compañías.

En 2015 retomamos las sesiones de capacitación a proveedores de las herramientas básicas de los sistemas Walmart en Centroamérica, especialmente en lo que se relaciona a la aplicación *Decision Support System*. Se impartieron 20 sesiones de capacitación en los cinco países y se capacitó a 216 empresas. También realizamos reuniones del *Retail Link User Group* (RLUG) por videoconferencia. El RLUG es un grupo de proveedores que se reúne con cierta regularidad para aprender acerca del *software Retail Link* y compartir buenas prácticas.





RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO G4-PR1

Nuestro objetivo es llevar productos a precios accesibles a nuestras clientas y, al mismo tiempo, elevar continuamente la calidad y seguridad alimentaria. Además, las clientas están cada vez más interesadas en saber de dónde provienen sus productos, lo que estos contienen y cómo se hacen. Las clientas esperan que los productos y servicios cumplan las funciones previstas de forma satisfactoria y que no supongan un riesgo para la salud y la seguridad.

Para ayudar a generar la confianza de las clientas en nuestros alimentos, llevamos a cabo una revisión rigurosa de nuestra cadena de suministro. En México, reforzamos nuestro Programa de Seguridad Alimentaria, al incluir la Prevención de Fraude Alimentario, por medio de análisis con laboratorios externos acreditados para la:

- Identificación de especie en nuestra materia prima cárnica y de productos de cocina, para lo cual realizamos 465 análisis.
- Verificación de la integridad de los ingredientes de los productos de Marcas Estratégicas (ME), por ejemplo miel, leche, aceite de oliva, jugos 100% naturales y café, de los cuales realizamos 40 análisis.
- Validación de certificados de productos comercializados como orgánicos, acreditando 380 artículos.

El 87% de nuestros proveedores de ME están certificados en las normas reconocidas por la Iniciativa Global de Seguridad Alimentaria (GFSI, por sus siglas en inglés), un sistema de gestión de seguridad alimentaria reconocido internacionalmente. Actualmente en México, 180 unidades cuentan con el Distintivo H que otorga la Secretaría de Turismo a los establecimientos que acreditan el cumplimiento con las normas de buenas prácticas de higiene en preparación y servicio de alimentos.

Proveedores de ME evaluados en México

Textiles	
Inspecciones	8,580
Auditorías	54
Proveedores nacionales	318
Proveedores de importación	71
Auditorías a maquiladoras de proveedores de alimentos	189
No aprobados	1
Auditorías a maquiladoras de mercancías generales	22
No aprobados	9
Auditorías a maquiladoras de medicamentos	36
No aprobados	6
Inspecciones a centros de distribución	701,079
Embarques	287,347
Frutas y Verduras	231,839
Procesados	181,893
Auditorías en tiendas no anunciadas de Seguridad Alimentaria	25,517



Capacitación y auditorías Salud y Bienestar México

Farmacias	
Asociados capacitados en línea	9,618
Horas de capacitación	4,809
Asociados capacitados a distancia	6,641
Horas de capacitación	3,321
Asociados capacitados en manejo y dispensación de medicamentos	2,141
Horas de capacitación	85,640
Ópticas	
Asociados capacitados	631
Número de cursos impartidos	34
Farmacias/ Ópticas	
Auditorías externas (Ecolab)	1,785
Auditorías internas en tienda	1,475
Centros de distribución	
Auditorías de BPAyD	10
Asociados capacitados	331
Horas de capacitación	662
Análisis de producto realizados por terceros autorizados por Cofepris de los parámetros de calidad de Medimart	227



93,770 horas de capacitación a
asociados de Farmacia



Incidentes de salud y seguridad G4-PR2

	México	CAM
Número de visitas de la autoridad sanitaria	3,102	1,175
Número de visitas de entidades de protección al consumidor	1,413	1,262
Órdenes de retiro por caducidad	54	0
Órdenes de retiro por salud y seguridad	9	73
Resultados		
Multas o sanciones	409	0
Incumplimiento de códigos voluntarios	73	0
Amonestación	0	0

Etiquetado G4-PR3

Las clientas necesitan disponer de información veraz acerca del impacto de los productos y servicios para tomar decisiones fundamentadas sobre sus compras y para que sus preferencias se reflejen en el mercado. Facilitar la información y el etiquetado adecuados acerca del impacto es nuestra responsabilidad.

Las etiquetas de los productos de ME en México pasan por el proceso de revisión y validación de las áreas de Legal y Calidad Corporativa. Durante el 2015 se realizó el análisis de 1,424 etiquetas, de las cuales 540 corresponden a medicamentos y 884 a alimentos y mercancías generales, para validar lo siguiente:

- Origen de los componentes del producto o servicio.
- Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social.
- Instrucciones de seguridad del producto o servicio.
- Eliminación del producto e impacto ambiental o social.

En Centroamérica, dimos continuidad al monitoreo, asesoría y capacitación de requisitos de etiquetado por categoría de producto y país hacia las áreas pertinentes, incluyendo ME. Iniciamos el proceso de capacitación y certificación de líderes en temas de etiquetado para apoyar la revisión y validación en el 2016. Creamos guías con lineamientos de etiquetado para fácil identificación y uso.

Los contratos comerciales que se celebran con proveedores contienen la obligación de cumplir con la normatividad. Asimismo, el área de Calidad Corporativa revisa de manera aleatoria en los centros de distribución, productos de ME para validar la información de etiquetado.





Incidentes de etiquetado G4-PR4

	México	CAM
Procesos de la autoridad por incumplimiento	81	0
Casos de Marcas Estratégicas	8	0
Resultados		
Multas o sanciones	68	11
Incumplimiento de códigos voluntarios	0	0
Amonestación	0	0

Respecto a los casos de incumplimiento de la normativa relativa a las comunicaciones de mercadotecnia y publicidad, en México tuvimos 35 procedimientos derivados de falta de información en materiales de publicidad, los cuales fueron subsanados de forma inmediata. Cuando fue necesario, se presentó evidencia a Profeco, y tuvimos un total de 57 multas por publicidad en general. En Centroamérica no se reportaron casos. El área de Cumplimiento capacita de manera constante a las áreas clave y envía comunicados a las tiendas para recordarles los lineamientos de publicidad comparativa, entre otras directrices. **G4-PR7**



En 2015, no recibimos multas significativas por el incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios en la región. **G4-PR9**

Ni en México ni en Centroamérica vendemos productos prohibidos o que estén en litigio. En Centroamérica, por requerimientos de la *Office of Foreign Assets Control* (OFAC), la compañía declara la comercialización de cualquier producto de origen de alguno de los países incluidos en listas sancionadas. En el 2015 se llevaron a cabo capacitaciones sobre este tema para las áreas Comerciales y Desarrollo Agroindustrial, y se realizaron revisiones aleatorias de productos en tiendas para la validación de sus orígenes. **G4-PR6**