

nuestros **PROVEEDORES**



DESARROLLO DE PROVEEDORES

PROVEEDURÍA RESPONSABLE

RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO

ESTAMOS CONVENCIDOS DE QUE PROMOVER LA DIVERSIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO GENERA OPORTUNIDADES PARA NUESTROS PROVEEDORES HACIENDO LLEGAR SUS PRODUCTOS A NUESTRAS TIENDAS Y CLUBES. **G4-LA9**

22,597

PROVEEDORES

93%

DE LA MERCANCÍA ES
COMPRADA EN MÉXICO

93%

DE LA MERCANCÍA ES
COMPRADA EN CENTROAMÉRICA



desarrollo de

PROVEEDORES

G4-EC8, EC9

17,629

PEQUEÑOS PRODUCTORES
DESARROLLADOS

87%

SON PROVEEDORES
PYMES EN MÉXICO

64%

DE NUESTROS PROVEEDORES EN
CENTROAMÉRICA SON DE LA REGIÓN

Brindamos oportunidades de desarrollo a productores locales y a las empresas pequeñas las apoyamos a crecer. Estamos conscientes que acceder a cualquier mercado formal requiere de capacidad instalada, acceso a capital y conocimientos de dichos mercados.



TENEMOS DIFERENTES PROGRAMAS QUE PROMUEVEN LA MOVILIDAD ECONÓMICA EN LA CADENA DE SUMINISTRO.

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

NUESTRAS MARCAS	AUTOSERVICIOS		SAM'S CLUB
	MÉXICO	CAM	MÉXICO
Productos	1,971	1,728	292
Proveedores	387	232	115
% proveedores nacionales/ regionales	70	85	82
% venta nacionales/ regionales	94	95	59
% venta que representa Nuestras Marcas	5	10	12

	FRUTAS Y VERDURAS		CARNES		PESCADOS Y MARISCOS		AVES
	MÉXICO	CAM	MÉXICO	CAM	MÉXICO	CAM	CAM
Compra a proveedores nacionales/ regionales	80	76	91	90	80	80	98
Compra de producto nacional/ regional	73	64	87	73	51	50	NA
Compra directa al productor	46	59	84	55	46	50	87

**Empresas
de MUJERES**



Empresas de Mujeres (*Women Owned Business*) es una iniciativa global lanzada en 2011 cuyo fin es empoderar a las mujeres empresarias, proporcionándoles un mayor acceso a los mercados y a herramientas necesarias para ayudarles a hacer crecer sus negocios. En 2016, en México, cumplimos nuestro objetivo de duplicar el volumen de compras a 109 mujeres empresarias, 11 de ellas participaron en un programa con Endeavor México que incluyó mentorías para fortalecer sus áreas financieras, administrativas, operativas y comerciales.

El Programa Adopta una Pyme, en México, y Una Mano para Crecer, en Centroamérica, busca apoyar a empresas a través del área de Compras y Desarrollo de Proveedores. Con estos programas se otorgan 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. Actualmente, 115 proveedores participan en la segunda generación de Adopta una Pyme, cuyo objetivo es crecer el 50% de sus ventas en 18 meses.





Pequeño Productor, en México, y Tierra Fértil, en Centroamérica, son programas sociales vinculados con un sentido de negocio 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.

Este año apoyamos a más de 1,800 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, rotación de cultivos, así como temas logísticos y lo necesario para fortalecer su preparación de agricultor como empresario, entre otros.

Anualmente realizamos, a través de un tercero, una Encuesta de Satisfacción a proveedores grandes, medianos y pequeños en México, con lo que obtenemos una calificación de las divisiones de Autoservicio y Sam's Club. Esta evaluación nos ayuda a identificar los puntos clave para mejorar la relación comercial, aumentar la eficiencia y mejorar la ejecución en nuestras unidades. **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 13 empresas en México y 67 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.

proveeduría



RESPONSABLE

G4-EN32, EN33, LA14, LA15, HR1, HR4, HR5, HR6, HR9, HR10, HR11, SO9, SO10, SO11

100%

DE LOS CONTRATOS CONTIENEN LOS ESTÁNDARES PARA PROVEEDORES

1,173

AUDITORÍAS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE SEGURIDAD

OBJETIVO

LOGRAR

QUE LOS PROVEEDORES CUENTEN CON PRÁCTICAS RESPONSABLES

Estamos comprometidos a trabajar con nuestros proveedores 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 Y PROVEEDORES.

ESTÁNDARES PARA PROVEEDORES

Compartir con la cadena de suministro nuestro principio de respeto al individuo implica que nuestros proveedores operen de forma responsable social y ambientalmente. De este modo, desafiamos a que se comprometan a alcanzar altos estándares de responsabilidad, cumplan con las auditorías y realicen evaluaciones exhaustivas, de modo que cumplamos con el objetivo de lograr que toda la cadena de suministro cuente con prácticas de proveeduría responsable.

Para ello, desarrollamos el Manual de Estándares para Proveedores, que establece las expectativas mínimas de operación que nuestros proveedores se comprometen a cumplir en relación con el trato ético de los trabajadores, la seguridad laboral, la responsabilidad ambiental y las prácticas de operación apropiadas en el idioma que hablan los empleados y en un lugar visible dentro de las fábricas.

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

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 gravedad de los problemas encontrados. Utilizamos estas clasificaciones para ayudar a la toma de decisiones. Es responsabilidad de los proveedores trabajar con las fábricas para remediar los hallazgos de la auditoría.

estándares para **PROVEEDORES**

CUMPLIR CON TODAS

las leyes y reglamentos
nacionales y locales

otorgar
DESCANSO
y horarios de
**TRABAJO NO
EXCESIVO**

proporcionar un
ambiente de trabajo
**SEGURO Y
SALUDABLE**

NO REALIZAR TRANSACCIONES

con los asociados que puedan
causar conflicto de interés

NO TOLERAR

la esclavitud, el trabajo
infantil y el trabajo forzado

REMUNERAR
a los trabajadores
con salarios satisfactorios

asegurar que sus **INSTALACIONES Y PROCESOS**

cumplan con la legislación
medioambiental

NO PERMITIR SOBORNOS,

corrupción ni prácticas
no éticas

respetar la
**LIBERTAD DE
ASOCIACIÓN**

NO OFRECER REGALOS

a los asociados

LLEVAR REGISTRO PRECISO

de los asuntos relacionados
con la compañía

GESTIÓN DE RIESGOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO

A principios de 2015, comenzamos a modificar 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 la forma en que la efectividad y estabilidad del gobierno correspondiente, el Estado de Derecho y el control de la corrupción afectan el riesgo de incumplimiento en las instalaciones de los proveedores 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 a las 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.

clasificación de **AUDITORÍAS**

RIESGO BAJO

RIESGO MEDIO

RIESGO ALTO

DESVIACIONES CRÍTICAS

ALTO GRADO DE CUMPLIMIENTO

Auditado cada 2 años

VIOLACIONES IMPORTANTES PERO NO GRAVES

Auditado cada año

VIOLACIONES GRAVES INDISPENSABLES DE RECTIFICAR PARA CONTINUAR COMO PROVEEDOR

Auditado cada 6 meses

La fábrica que en un período de 2 años obtenga 3 calificaciones naranja, será calificada como rojo desaprobado, lo que implica la inactivación de la misma, por un año y no podrá suministrarnos productos

TERMINACIÓN TEMPORAL O PERMANENTE DE LA RELACIÓN DE PROVEEDURÍA

Trabajo infantil, trabajo forzado, castigo corporal, acoso, sobornos

procesos de **AUDITORÍA**

DE CUMPLIMIENTO

ambiental, social y de seguridad

realizamos

1,173 AUDITORÍAS

a maquiladoras de 6,009 proveedores

G4-LA14, LA15, HR10, HR11

INSPECCIÓN VISUAL

de las instalaciones

1,668

maquiladoras activas en la región

REVISIÓN DETALLADA

de documentos, incluidas las licencias, permisos y registros relacionados con el trabajo, el empleo y las prácticas de pago

ENTREVISTAS CONFIDENCIALES

a trabajadores



responsabilidad de

PRODUCTO

G4-PR1

100%

DE LOS CEDIS AUDITADOS EN SEGURIDAD
ALIMENTARIA EN CENTROAMÉRICA

175

UNIDADES CUENTAN
CON DISTINTIVO H

1,762

ETIQUETAS DE NUESTRAS MARCAS
REVISADAS BAJO LA NOM

Nuestro objetivo es llevar productos a precios accesibles a nuestras clientas y,
al mismo tiempo, elevar continuamente la calidad e inocuidad alimentaria.





NUESTRAS CLIENTAS ESTÁN MÁS INTERESADAS EN SABER DE DÓNDE PROVIENEN SUS PRODUCTOS, LO QUE ESTOS CONTIENEN Y CÓMO SE HACEN.

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, a través del Programa de Prevención de Fraude Alimentario, realizamos análisis con laboratorios externos acreditados para la:

- Identificación de especie en nuestra materia prima cárnica y de productos de cocina, para lo cual realizamos 288 análisis.
- Verificación de la integridad de los ingredientes de los productos de Nuestras Marcas, por ejemplo: miel, leche, aceite de oliva, jugos 100% naturales y café, de los cuales realizamos 49 análisis.

- Validación de certificados de productos comercializados como orgánicos, acreditando 300 artículos.

El 96% en México y el 55% en Centroamérica de proveedores de Nuestras Marcas están certificadas 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, 175 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 NUESTRAS MARCAS EVALUADOS EN MÉXICO

	ZAPATERÍA	JOYERÍA Y ACCESORIOS	MERCANCÍAS GENERALES	TEXTILES	ALIMENTOS	MEDICAMENTOS
# de proveedores	43	10	113	33	220	ND
# de auditorías	54	23	464	48	286	30
no aprobados	39	2	62	12	0	0

INSPECCIONES A CENTROS DE DISTRIBUCIÓN

	MÉXICO
Frutas y Verduras	225,588
Embarques	171,152
Procesados	169,977
Textiles y zapatería	5,888
Proveedores de importación de textiles y zapatería, en el país de origen	5,060
Auditorías en tiendas no anunciadas de Seguridad Alimentaria	26,262

SALUD Y BIENESTAR EN MÉXICO

ASOCIADOS CAPACITADOS	
Manejo y Dispensación de Medicamentos	4,475
Horas de capacitación	26,850
Capacitación en línea	2,670
Horas de capacitación	2,614
Capacitación a distancia	1,968
Horas de capacitación	2,943
AUDITORÍAS INTERNAS EN TIENDA	
Farmacias	4,551
Ópticas	297
CENTROS DE DISTRIBUCIÓN	
Auditorías de BPAyD	8
Asociados capacitados	1,810
Horas de capacitación	4,545
Análisis de producto realizados por terceros autorizados por Cofepris de los parámetros de calidad de Medimart	416

INCIDENTES DE SALUD Y SEGURIDAD G4-PR2

	MÉXICO	CAM
Número de visitas de la autoridad sanitaria y de protección al consumidor	4,538	1,137
Multas o sanciones	364	NA
Amonestaciones	24	NA
Órdenes de retiro	56	20
Quejas ante Profeco	1,919	NA



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 Nuestras Marcas en México pasan por el proceso de revisión y validación de las áreas de Legal, Seguridad del Producto y Calidad. Durante el 2016 se realizó el análisis de 1,762 etiquetas, de las cuales 656 corresponden a medicamentos y 1,106 a 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 Nuestras Marcas. 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 Seguridad Alimentaria y del Producto revisan de manera aleatoria en los centros de distribución, productos de Nuestras Marcas para validar la información de etiquetado.

Respecto a los casos de incumplimiento de la normativa referente a las comunicaciones de mercadotecnia y publicidad, en México tuvimos 176 procedimientos por falta de información en materiales de publicidad, los cuales fueron subsanados inmediatamente. Cuando fue necesario, se presentó evidencia a Profeco, con un total de 22 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 2016, 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**

En Centroamérica, por requerimientos de la *Office of Foreign Assets Control*, la compañía declara la comercialización de cualquier producto de origen de alguno de los países incluidos en listas sancionadas. **G4-PR6**

INCIDENTES DE ETIQUETADO **G4-PR4**

	MÉXICO	CAM
Total	68	150
Multas o sanciones	40	0
Amonestaciones o en incumplimiento de códigos voluntarios	0	NA
Procesos de la autoridad por incumplimiento	68	5
Casos de Nuestras Marcas	7	NA