



Contamos con una operación más eficiente

G4-EC1

Este año incrementamos nuestra inversión en la actualización, evolución y expansión de nuestra operación, incluyendo el desarrollo de funcionalidades digitales enfocadas a responder a las nuevas tendencias de consumo en México y Centroamérica.

Redujimos
la estancia de
productos en
nuestra cadena
de suministro



Abrimos la
Bodega grande
número 500
en México



Desarrollamos
herramientas de
trabajo de **última**
generación

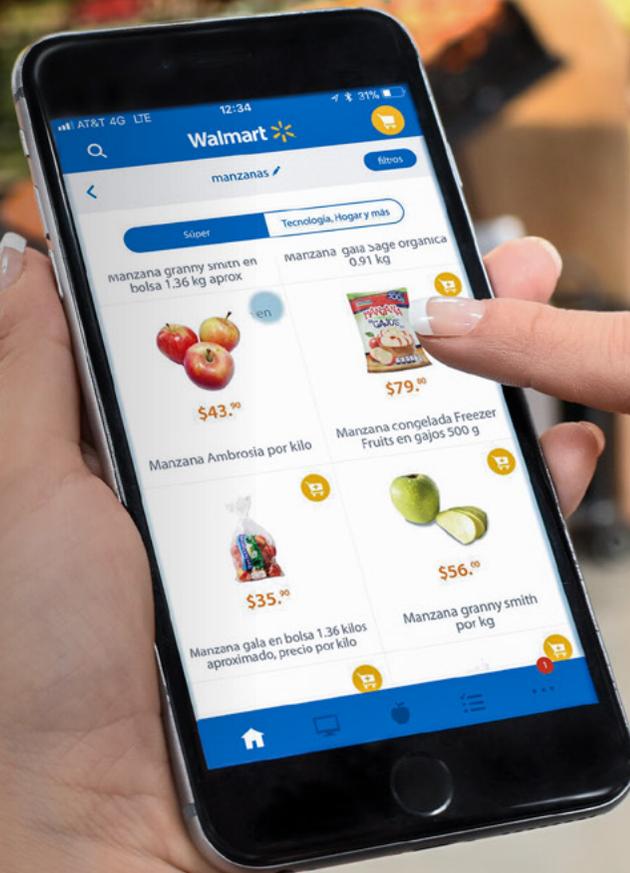
Duplicamos
la velocidad de
nuestra red de
comunicación



Ampliamos el
servicio de **internet**
inalámbrico gratuito
en tiendas de autoservicio



Desarrollamos
empaques
Retail ready



Transformación digital

En este año continuamos enfocados en impulsar la transformación digital dentro de la compañía y mejorar las interacciones con las clientas y hacia el interior, haciendo más eficientes nuestras operaciones e implementando plataformas tecnológicas más modernas y eficientes.



Comenzamos a operar nuestra Fábrica Digital, un laboratorio de innovación cuyo objetivo es generar soluciones digitales para hacer más eficiente nuestra operación, generando un impacto positivo en el negocio. Desarrollamos herramientas de trabajo de última generación, con el fin de apoyar a nuestros asociados a simplificar sus actividades, analizar el comportamiento del negocio, predecir los resultados de sus acciones y mejorar la oferta de valor para nuestras clientas. Paralelamente, implementamos iniciativas para duplicar la velocidad de nuestra red de comunicación en tiendas y centros de distribución, lo cual agilizará la transferencia de información y la toma de decisiones de negocio. En materia de seguridad cibernética, seguimos realizando múltiples acciones de revisión, corrección y prevención para reducir vulnerabilidades en nuestra red.

A nivel de tienda, comenzamos a habilitar nuestros formatos de autoservicio y clubes de precio como centros de recolección, para que clientas y socios puedan acudir por sus pedidos realizados a través de nuestras plataformas digitales. Como seguimiento a lo realizado en Sam's Club, decidimos ampliar el servicio de internet inalámbrico gratuito en todos nuestros formatos de autoservicio, para que nuestras clientas puedan tener acceso a nuestro catálogo extendido en línea.



Aperturas y remodelaciones

Fortalecimos nuestra presencia física en los seis países donde operamos, apoyados por un acelerado ritmo de expansión y una consistente inversión en nuestra base de tiendas.





Experiencia omnicanal



+2,146
Millones de Clientas



3,134
Unidades Comerciales



23
Centros de Distribución



3
Plataformas Digitales



6
Países



634
Ciudades



26
Nuevas Ciudades



125
Aperturas

Experiencia omnicanal





Para seguir construyendo el futuro de nuestra operación, invertimos en el año 17,426 millones de pesos, de los cuales el 42% fue destinado a mejorar y modernizar la base actual de tiendas, el 36% fue invertido en 125 unidades nuevas que contribuyeron en 2.2 puntos porcentuales al crecimiento de ventas totales de la compañía y el restante 22% fue invertido en *eCommerce*, Tecnología, Logística y Perecederos.

En México, cerramos el año con 2,356 unidades, producto de la apertura de 78 nuevas tiendas. Reforzamos el reposicionamiento de Bodega Aurrera como la cadena de tiendas de autoservicio más grande del país y abrimos la Bodega grande número 500, para llegar a un total de 1,820 unidades de este formato. Paralelamente, comenzamos a enfocar nuestros esfuerzos en robustecer la experiencia de compra omnicanal mediante nuevos prototipos de tienda con áreas destinadas a recoger pedidos realizados en línea, así como la disponibilidad de internet inalámbrico gratuito.

Para Centroamérica, 2017 representó el año de mayor número de aperturas en los últimos tres años, gracias a la incorporación de 47 tiendas nuevas. Este logro reflejó el correcto desempeño de nuestro programa de expansión y representó un impulso importante para nuestro sólido crecimiento de ventas en la región.

Seguimos destinando recursos para mejorar la operación en nuestras tiendas con más de un año en operación. Trabajamos con socios comerciales para desarrollar empaques "*Retail ready*", brindándoles a nuestros asociados en tienda la capacidad de mantener un mejor abasto de producto, gracias a una presentación que sirve como medio de transporte de mercancía, herramienta de almacenaje y exhibidor en anaquel. Estos esfuerzos se tradujeron en un aumento de 48 puntos base en disponibilidad de artículos en anaquel. Asimismo, el indicador Unidades Vendidas por Hora Hombre Trabajada (UPLH, por sus siglas en inglés) reflejó un incremento comparado al año pasado, un reflejo de la correcta implementación de nuestras iniciativas de productividad.

Red de distribución

Impulsamos nuestra experiencia de compra omnicanal por medio de mejoras operativas en Logística, lo cual se ha traducido en una reducción de costos de operación y tiempos de entrega, siempre manteniendo el enfoque en nuestra promesa de precios bajos para nuestras clientas.



En 2017 se trabajó en proyectos para modernizar, mejorar la capacidad, el servicio y el costo de entrega de mercancía. Se concluyó la mecanización de dos centros de distribución y se iniciaron las expansiones y desarrollo de nuevos centros de distribución. Se incrementó la flota dedicada para atender principalmente la zona metropolitana de la Ciudad de México apoyando las unidades en esta zona y además mejorar las entregas de eCommerce, aunado a una alianza estratégica para incrementar las entregas de pedidos del mismo día y del día siguiente. Adicionalmente, se mejoró la flotilla de transportes al contar con nuevos remos multi-temperatura con motor híbrido (diésel + eléctrico) e incrementó el número de bodegas de temporada para atender los picos de demanda.

Obtuvimos por segundo año consecutivo el Premio Nacional de Logística, un distintivo que reconoce nuestros esfuerzos para optimizar la red de distribución, al reducir el número de viajes en vacío así como el consumo de combustible. También logramos obtener la Certificación ISO 9001:2015 (Norma internacional de sistemas de gestión de calidad), siendo la primer importadora del comercio detallista y la sexta empresa en México que la obtiene. Asimismo, logramos mejoras importantes en frescura al reducir el tiempo de estancia de productos dentro de nuestra cadena de suministro. En el caso particular de plátanos, garantizamos consistencias en el abasto, calidad del producto y reducción de merma alcanzando crecimientos de doble dígito en ventas en todas las regiones atendidas con cámaras de maduración ubicadas en distintos centros de distribución.

