

Índice de contenidos GRI

GRI 102-50, 102-54

Lineamientos GRI Este informe 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, por lo que “Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva”.

Alcance

Este informe plasma el desempeño de todos los formatos de negocio de Walmart de México y Centroamérica en los 6 países donde operamos, en la misma línea, la cobertura incluye la operación de nuestras unidades, centros de distribución y oficinas.

Periodo

La información incluida en este reporte, corresponde al periodo comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017. Los objetivos de la Estrategia de Responsabilidad Corporativa “Valor Compartido” establecidos por Walmart de México y Centroamérica apoyan los Objetivos del Desarrollo Sostenible para contribuir a mejorar la región equitativamente al 2030.



Índice GRI

GRI 102-55

Contenidos	Descripción	Páginas	Verificación
GRI 101. FUNDAMENTOS 2016			
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016			
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN 2016:			
102-1	Nombre de la organización	Walmart de México y Centroamérica	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	https://www.walmex.mx/quienes-somos/#about-us	
102-3	Ubicación de la sede	Ciudad de México, México	
102-4	Ubicación de las operaciones	https://www.walmex.mx/quienes-somos/#about-us	
102-5	Propiedad y forma jurídica	Pág. 242	
102-6	Mercados servidos	https://www.walmex.mx/quienes-somos/#about-us	
102-7	Tamaño de la organización	https://www.walmex.mx/quienes-somos/#about-us Pág. 31	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 31, 50-82	
102-9	Cadena de suministro	Pág. 83, 124-150	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Eventos relevantes	
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 105, 193	
102-12	Iniciativas externas	Pág. 151-161, 203	
102-13	Afiliación a asociaciones	https://www.walmartmexico.com/responsabilidad-corporativa/gobierno-corporativo	
2. ESTRATEGIA 2016:			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 3-9	
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Pág. 10-20, 105, 118, 193-196	
3. ETICA E INTEGRIDAD 2016:			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	https://files.walmex.mx/assets/files/Gobierno%20Corporativo/2012/Esp/DeclaracionEtica-Espanol-2014.pdf Pág. 12	

<i>Contenidos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Páginas</i>	<i>Verificación</i>
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pag. 166-168	
GRI 101. FUNDAMENTOS 2016			
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016			
4. Gobernanza 2016			
102-18	Estructura de gobernanza	Pag. 185-192	
102-19	Delegación de autoridad	Pag. 191-192	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Pag. 189-192	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Pag. 14-17	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Pag. 187,189,190,191	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Pag. 187	
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Pag. 187	
102-25	Conflictos de intereses	Pág. 242, 256	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	Pag. 188	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pag. 188	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pag. 187	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Pag. 188, 192, 15	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Pag. 192, 193-196	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Pag. 192, 10-17	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El Comité de Responsabilidad Corporativa participa activamente en la definición del contenido del Informe Anual.	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas		
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas		
102-35	Políticas de remuneración		
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Pag. 189,229	
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Cumplimiento con la legislación laboral aplicable.	

<i>Contenidos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Páginas</i>	<i>Verificación</i>
GRI 101. FUNDAMENTOS 2016			
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016			
5. Participación de los grupos de interés 2016			
102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 15	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Pág. 80	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 14-17	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 14-17	•
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 14-17	•
6. Prácticas para la elaboración de informes 2016			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág. 33-34	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pág. 14-20	
102-47	Lista de temas materiales	Pág. 14-20, 222,223	
102-48	Reexpresión de la información	Pág. 33-34	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No hubo cambios	
102-50	Periodo objeto del informe	Pág. 204	
102-51	Fecha del último informe	El último informe fue publicado en 2018 con información de 2017	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	La información de este reporte anual Integrado comprende el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018 y corresponde a las operaciones de Walmart de México y Centroamérica.	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 274	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Pág. 204	
102-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 205-221	
102-56	Verificación externa	Pág. 266-271	

<i>Contenidos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Páginas</i>	<i>Verificación</i>
GRI 201: Desempeño económico 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 23	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 23	•
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 23	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 161	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pág. 105	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Pág. 65	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	No disponible	
GRI 202: Presencia en el mercado 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Este indicador fue verificado, sin embargo al momento de la elaboración de este informe decidimos no publicarlo. Pág. 80	
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	En México el 99% de la alta dirección tiene nacionalidad mexicana , en Centroamérica el 83% tiene nacionalidad centroamericana.	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pag. 35-44, 50	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 35-44, 50	•
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 35-44, 50	
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Pag. 35-44, 50	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Pag. 50, 35-44	•
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pag. 124-139	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 124-139	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 124-139	
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	En México proveedor local es aquel que distribuye su producto o servicio en su estado o región de origen. En Centroamérica proveedor local es aquel que distribuye su producto o servicio en el país de origen. Pag. 124, 140-149	•

Contenidos	Descripción	Páginas	Verificación																											
GRI 205: Anticorrupción 2016																														
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 169																												
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 169																												
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 169																												
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 169																												
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 169																												
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Informe de los Auditores Independientes Nota 15, inciso c Procedimientos Legales, pág. 250, 257																												
GRI 206: Competencia desleal 2016																														
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura																													
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes																													
103-3	Evaluación del enfoque de gestión																													
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Pág. 181																												
GRI 301: Materiales 2016																														
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 110																												
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 110																												
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 110																												
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">Total de Materiales consumidos (kg)</td> <td>325,981,712</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">No renovables (kg)</td> </tr> <tr> <td>Químicos (litros)</td> <td></td> <td>4,400,339</td> </tr> <tr> <td>Plástico (bolsas, playo, sacos, lonas, cajas, charolas, tarimas, etc)</td> <td></td> <td>27,638,253</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">Renovables (kg)</td> </tr> <tr> <td>- Papel (bond, TAB, tarjetas, kraft, bolsa pan, Papel tortillas)</td> <td></td> <td>8,264,262</td> </tr> <tr> <td>- Papel sanitario y toallas Papel</td> <td></td> <td>2,113,833</td> </tr> <tr> <td>- Cartones</td> <td></td> <td>1,007,000</td> </tr> <tr> <td>- Madera</td> <td></td> <td>316,725</td> </tr> </table>	Total de Materiales consumidos (kg)		325,981,712	No renovables (kg)			Químicos (litros)		4,400,339	Plástico (bolsas, playo, sacos, lonas, cajas, charolas, tarimas, etc)		27,638,253	Renovables (kg)			- Papel (bond, TAB, tarjetas, kraft, bolsa pan, Papel tortillas)		8,264,262	- Papel sanitario y toallas Papel		2,113,833	- Cartones		1,007,000	- Madera		316,725	
Total de Materiales consumidos (kg)		325,981,712																												
No renovables (kg)																														
Químicos (litros)		4,400,339																												
Plástico (bolsas, playo, sacos, lonas, cajas, charolas, tarimas, etc)		27,638,253																												
Renovables (kg)																														
- Papel (bond, TAB, tarjetas, kraft, bolsa pan, Papel tortillas)		8,264,262																												
- Papel sanitario y toallas Papel		2,113,833																												
- Cartones		1,007,000																												
- Madera		316,725																												

Contenidos	Descripción	Páginas	Verificación
301-2	Insumos reciclados	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	
		-Plástico	22%
		- Papel bond (impresiones, TAB)	8%
		- Papel sanitario	85%
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Pag. 110-113,98	
GRI 302: Energía 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pag. 102	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 102	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 102	
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Los datos de consumo de electricidad se obtienen del reporte de consumo que nos envía Comisión de Electricidad de la región y; los permisionarios de energía renovable mensualmente. Los consumos de combustibles se obtienen de los montos facturados que aparecen en SAP y se dividen entre el precio mensual vigente del combustible en cada estado. El factor de conversión de kWh a GJ es de 0.0036 GJ/kWh.	•
		Pag. 102	
302-2	Consumo energético fuera de la organización	Pág. 102	
302-3	Intensidad energética	Los tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad son combustibles y eléctrica (renovable y no renovable). El ratio abarca el consumo energético dentro de la organización.	•
		Pag. 102	
302-4	Reducción del consumo energético	Incluye energía eléctrica. Los datos de consumo de electricidad se obtienen del reporte de consumo que nos envía Comisión de Electricidad de la región y; los permisionarios de energía renovable mensualmente. Los consumos de combustibles se obtienen de los montos facturados que aparecen en SAP y se dividen entre el precio mensual vigente del combustible en cada estado. El factor de conversión de kWh a GJ es de 0.0036 GJ/kWh.	•
		Pag. 99	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	No aplica debido a que la compañía no manufactura productos.	
GRI 303: Agua 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 116-118	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 116-118	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 116-118	

<i>Contenidos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Páginas</i>	<i>Verificación</i>
303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido	<p>Metodología de cálculo para reportes de consumo y distribución de agua</p> <p>Cálculo de consumo de agua total compañía</p> <p>La metodología de cálculo de consumos de agua, está basada en la obtención de un factor de consumo específico para cada formato, el cual considera los consumos reales de agua de las tiendas y el área de piso de venta (m² piso de venta) de las mismas para su obtención.</p> <p>Los pasos a seguir para la obtención de este factor son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Consolidar en un documento de Excel los datos reales de consumo de las tiendas obtenidos a través de los consumos físicos que envían al área de cuentas por pagar 2) Mediante un análisis de la información, se seleccionan los datos de consumo lógicos en su comportamiento 3) Con esta información se obtiene un factor al dividir los m² de agua/m² de piso de venta para cada uno de los formatos 4) Este factor es utilizado para calcular un estimado de consumo de agua al multiplicarlo por los m² de piso de venta de aquellas tiendas que no cuentan con información de consumos <p>Pag. 98, 116</p>	•
303-2	Gestión de los impactos relacionados con la descarga de agua	De acuerdo con los criterios correspondientes nuestro consumo regional no es significativo, por lo que no hay afectaciones a las fuentes de agua por captación.	
303-3	Extracción de agua	<p>Reutilización de agua total compañía</p> <p>Para la obtención de la cantidad de agua que se reutiliza en sanitarios y riego para las tiendas que cuentan con Planta de Tratamiento de Agua Residual, esta fue solicitada directamente a los proveedores contratados para la operación y mantenimiento de las mismas.</p> <p>La manera en la que se miden o calculan los volúmenes tratados y reutilizados es mediante medidores de flujo colocados en los sistemas hidroneumáticos.</p> <p>En dado caso de que los modelos no cuenten con dichos sistemas, se toman medidas de altura de tirantes de agua en los tanques de agua residual tratada.</p> <p>Estas mediciones se registran diariamente en una bitácora en sitio, misma que registran mes con mes de forma electrónica para su consolidación.</p> <p>Pág. 117</p>	•
303-4	Descarga de agua	Pág. 116	
303-5	Consumo de agua	Pág. 117	

<i>Contenidos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Páginas</i>	<i>Verificación</i>
GRI 304: Biodiversidad 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Pág. 176	•
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	<p>Impactos significativos de cada proyecto:</p> <p>a) Proyectos en áreas naturales protegidas: Superficie impactada Mi Bodega Jalpan (0.005355 km²).</p> <p>1. Impacto Contaminación del suelo. Preparación del sitio: por tala, trasplante de árboles, excavaciones y cortes; construcción, edificación; colocación de pavimento no permeable, asfalto y concreto, colocación de pavimento permeable ecocreto adopasto, introducción de servicios generales. Operación y mantenimiento: Generación de residuos sólidos. Abandono del sitio: Desmantelamiento de la construcción.</p> <p>2. Impacto Alteración de la permeabilidad del suelo: Preparación del sitio: Relleno y compactación con materiales de banco. Construcción: Colocación de pavimento no permeable, asfalto y concreto.</p> <p>3. Decremento de la Calidad Físicoquímica y Biológica del Agua: Las actividades diarias del establecimiento provocarán decremento en la calidad físicoquímica y biológica del agua por su consumo. Será generada diariamente 8.33 lts de agua residual.</p> <p>4. Afectación a la recarga de acuíferos: Preparación del sitio: Los rellenos con material de banco, la compactación de pavimentos de asfalto y concreto disminuirán la capacidad de permeabilidad del suelo lo que ocasionará una menor infiltración de agua al subsuelo de manera que los sitios actuales de recarga del acuífero en la zona desaparecerán parcialmente lo que afectará el nivel de captación de los mantos freáticos.</p> <p>5. Afectación al área natural protegida: Preparación del sitio: Tala y trasplante de árboles, despalme, excavaciones y cortes, relleno y compactación con materiales de banco.</p> <p>b) Proyectos con especies protegidas: Superficie impactada Mi Bodega Nanacamilpa (0.002924 km²)</p> <p>1. Impactos en la etapa de preparación del sitio y construcción: Se identificaron 81 impactos ambientales. Siendo la mayoría de los impactos compatibles, lo que quiere decir que en general la recuperación ambiental del medio es viable. No se estimaron impactos significativos adversos.</p> <p>2. Impactos en la etapa de operación: Se identificaron 23 impactos ambientales. Siendo la mayoría de los impactos positivos, lo que quiere decir que en general la recuperación ambiental del medio es benéfica y supone una mejora en las condiciones de los factores considerados. No se identificaron impactos significativos</p>	•

Contenidos	Descripción	Páginas	Verificación
GRI 304: Biodiversidad 2016			
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	No disponible	
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	No disponible	
GRI 305: Emisiones 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 97, 100	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 97, 100	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 97, 99,100	
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 100, 103	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 100, 103	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Para el cálculo de las emisiones GEI se utiliza la metodología establecida en el Protocolo GEI de 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. Pág. 100, 103	
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Pág. 101	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 95, 103	
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Refrigerante R-22 (kg) 6,576 Refrigerante R-141b (kg) 484	
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	-Emisiones NOx 25,006 -Emisiones SOx 653 -Emisión de partículas PM 1,428 -Emisiones COP 2.052 -Emisiones HAP 0.322 -Emisión de VOC 1.327	

Contenidos	Descripción	Páginas	Verificación
GRI 306: Efluentes y residuos 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 107-108	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 107-108	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 107-108	
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Pág. 116	
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	<p>Total residuos generados (ton) 493,858</p> <p>Total residuos peligrosos (ton) 1124.81</p> <p>Total residuos NO peligrosos (ton) 492,733</p> <p>Determinación del 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.</p>	•
306-3	Derrames significativos	No se generaron derrames significativos que reportar a la autoridad	•
306-4	Transporte de residuos peligrosos	1,124.8 toneladas	
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	No se identificaron impactos significativos en cuerpos de agua por vertidos, ya que toda el agua residual se descarga al drenaje municipal, de acuerdo a las normas aplicables.	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 120, 121, 125-139	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 120, 121, 125-139	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 120, 121, 125-139	

<i>Contenidos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Páginas</i>	<i>Verificación</i>
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales		
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pág. 120, 121, 125	•
GRI 401: Empleo 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 52	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	En México, enfrentamos 7,709 demandas laborales interpuestas durante 2018 y en años anteriores, 6,798 de asociados y 911 de proveedores; en 2018 se concluyeron 7,074 de asociados y 816 de proveedores. En Centromérica, enfrentamos 77 demandas laborales interpuestas durante 2018 por asociados; en 2018 se concluyeron 55 de asociados y 6 de proveedores. Pág. 52, 180	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 50	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 50, 53, 54	•
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 66	•
401-3	Permiso parental	100% de las y los asociados tienen derecho a de permiso de maternidad/paternidad. El 98% de los asociados en México y el 88% de los asociados en Centroamérica que utilizaron su permiso por maternidad/paternidad, se reincorporaron al trabajo después de gozar su licencia. Pág. 70	
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		

Contenidos	Descripción	Páginas	Verificación
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 68-70	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 68-70	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 68-70	
403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	Pág. 68-70	•
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Este indicador fue verificado, sin embargo al momento de la elaboración de este informe decidimos no publicarlo.	
403-3	Servicios de salud ocupacional	<p>En México, de acuerdo con el análisis de datos de accidentabilidad realizado en el año, el puesto con mayor incidencia a accidentes es Cajero (a), los principales riesgos son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sobreesfuerzo al levantar o empujar objetos 2) Golpeado por o contra objetos en movimiento 3) Caída al mismo nivel <p>En Centroamérica, 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.</p>	•
403-4	Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad ocupacional	Cumplimos con la legislación laboral.	
403-5	Formación de trabajadores en seguridad y salud laboral	Pág. 170,171	
403-6	Promoción de la salud del trabajador	Pág. 67-70	
403-7	Prevención y mitigación de impactos en seguridad y salud ocupacional vinculado con las relaciones comerciales	Pág. 170,171	
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud laboral	Pág. 171	
403-9	Lesiones relacionadas con el trabajo	<p>En México, de acuerdo con el análisis de datos de accidentabilidad realizado en el año, el puesto con mayor incidencia a accidentes es Cajero (a), los principales riesgos son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sobreesfuerzo al levantar o empujar objetos 2) Golpeado por o contra objetos en movimiento 3) Caída al mismo nivel <p>En Centroamérica, 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.</p>	
403-10	Mala salud relacionada con el trabajo (incluyendo víctimas mortales)	Información confidencial	

<i>Contenidos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Páginas</i>	<i>Verificación</i>
GRI 404: Formación y enseñanza 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 55-64	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 55-64	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 55-64	
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Nivel ejecutivo incluye Vicepresidencia, Dirección, Subdirección y Gerencia. Las horas de capacitación por asociado incluyen: horas de capacitación a asociados activos e inactivos/asociados capacitados activos e inactivos. Pág. 56	•
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 55-64	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	100% de los asociados (as) reciben evaluación periódica de desempeño. En 2018, 115,621 asociados fueron evaluados.	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 71-82	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 71-82	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 71-82	
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 187, 189, 190, 191, 50, 53	•
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Pág. 80	
GRI 406: No discriminación 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 71-82	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 71-82	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 71-82	
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Este indicador fue verificado, sin embargo al momento de la elaboración de este informe decidimos no publicarlo.	

<i>Contenidos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Páginas</i>	<i>Verificación</i>
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 125-139	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 125-139	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 125-139	
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Pág. 125-139	•
GRI 408: Trabajo infantil 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 125-139	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 125-139	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 125-139	
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Pág. 125-139	•
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 125-139	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 125-139	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 125-139	
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Pág. 125-139	•
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Pág. 167	

<i>Contenidos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Páginas</i>	<i>Verificación</i>
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 125-139, 182-184	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 125-139, 182-184	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 125-139, 182-184	
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Pág. 125-139, 182-184	•
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Pág. 167	•
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Pág. 125	•
GRI 413: Comunidades locales 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 151-161	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 151-161	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 151-161	
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	El 100% de nuestras operaciones cuentan con programas de desarrollo comunitario Pág. 151-161	•
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	En México, hubo 105 reclamaciones de impacto social atendidas por el área Apoyo a la Comunidad	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 85, 94	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 85, 90, 94	
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Pág. 125-139	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pág. 125-139	•

Contenidos	Descripción	Páginas	Verificación																		
GRI 415: Política pública 2016																					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura																				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes																				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión																				
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Las contribuciones políticas están totalmente prohibidas por la política Anticorrupción de la compañía.																			
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016																					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 92																			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 92																			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 92																			
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pág.173-175, 179	•																		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Total de incidentes por parte de la autoridad sanitaria y de protección al consumidor</th> <th>México</th> <th>Centroamérica</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total</td> <td>1068</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Con resultado en multa o sanción</td> <td>317</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Con resultado en amonestación</td> <td>32</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Visitas de la autoridad sanitaria y Profeco</td> <td>4,209</td> <td>672</td> </tr> <tr> <td>Órdenes de retiro por caducidad</td> <td>7</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Total de incidentes por parte de la autoridad sanitaria y de protección al consumidor	México	Centroamérica	Total	1068	3	Con resultado en multa o sanción	317	3	Con resultado en amonestación	32		Visitas de la autoridad sanitaria y Profeco	4,209	672	Órdenes de retiro por caducidad	7	5	•
Total de incidentes por parte de la autoridad sanitaria y de protección al consumidor	México	Centroamérica																			
Total	1068	3																			
Con resultado en multa o sanción	317	3																			
Con resultado en amonestación	32																				
Visitas de la autoridad sanitaria y Profeco	4,209	672																			
Órdenes de retiro por caducidad	7	5																			
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016																					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura																				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes																				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión																				
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Pág. 94	•																		
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Pág. 94																			
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Pág. 94																			

<i>Contenidos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Páginas</i>	<i>Verificación</i>
GRI 418: Privacidad del cliente 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pag. 177	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		