Ser la cadena omnicanal ***más confiable***

3 SALUD Y BIENESTAR

Las y los clientes / socios *son primero, siempre*

+26,650,000
encuestas aplicadas a nuestros y nuestras clientas y *socios de la región*

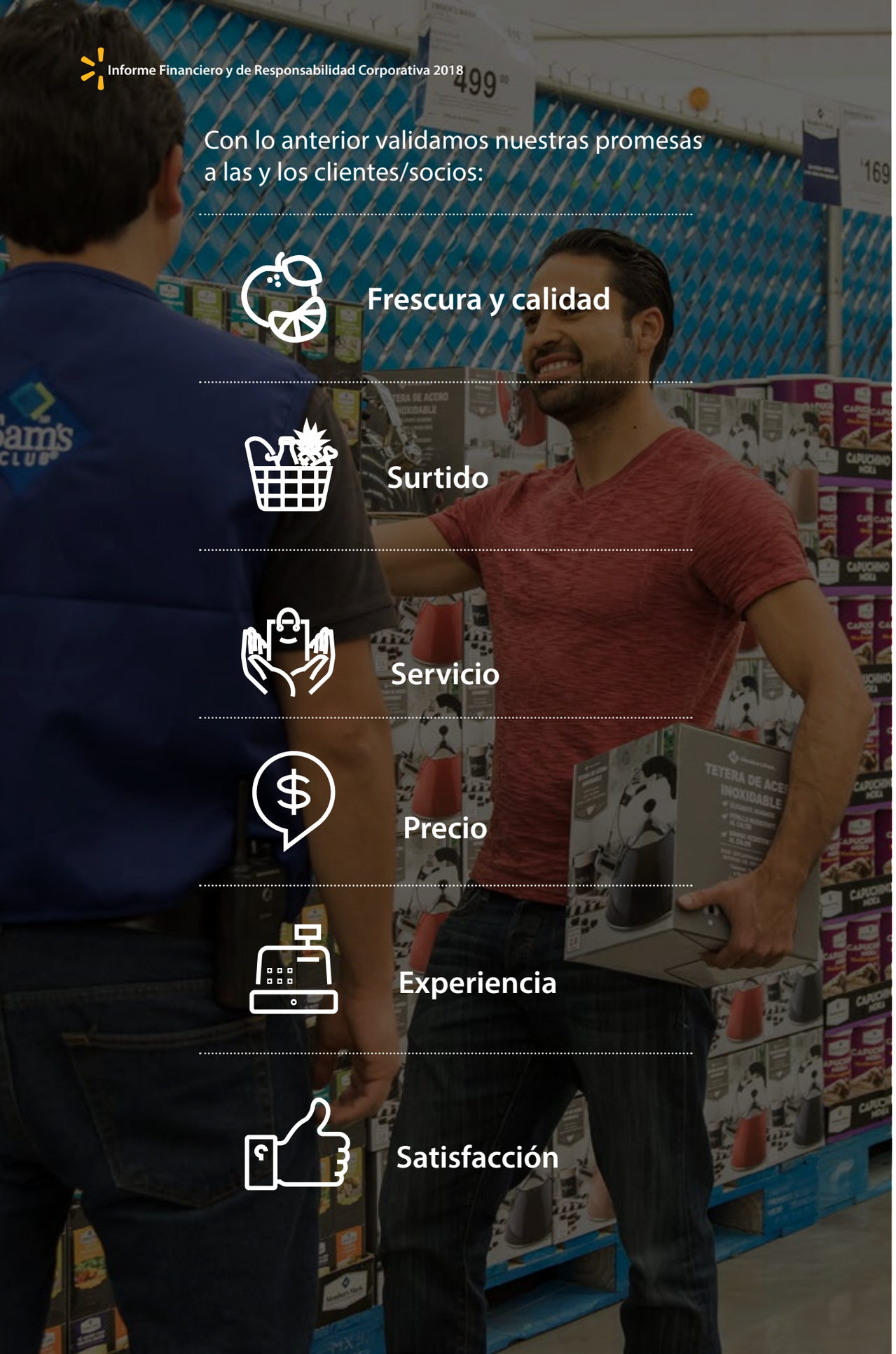
Incrementamos la *Tasa Neta de Promoción** **de todos los formatos de México**

*NPS, por sus siglas en inglés

Incrementamos la satisfacción **general de nuestras y nuestros socios de Sam's Club**

Todos los días escuchamos las opiniones y necesidades de los clientes(as) y socios(as), y nos esforzamos diariamente para mejorar nuestro desempeño.

Contamos con herramientas digitales en el 100% de nuestros formatos de la región, Índice de Experiencia del Cliente e Índice de Experiencia del Socio, las cuales tienen como objetivo monitorear la experiencia de compra dentro de las unidades. Estos índices nos ayudarán a mejorar la toma de decisiones y a generar planes de acción para asegurar que las tiendas operen perfectamente de acuerdo a la necesidad de nuestras clientas.



En Centroamérica, cambiamos la metodología y la forma de recolección de información con el fin de optimizar costos y mediciones mensuales. Logramos migrar de un estudio cara a cara en tiendas con una muestra constante y reportes mensuales, a uno auto-aplicado con ilimitado número de respondientes y avances semanales.

GRI 414: 103-3

Los *resultados han servido* como guía para que se trabaje en las **mayores oportunidades** y para el desarrollo de programas o iniciativas que mejoren la **experiencia de compra** en las tiendas en la región

Mantener un

diálogo abierto y constante

con nuestros clientes es de suma importancia, por lo que ponemos a su disposición diferentes **vías de comunicación:**

Contacto Multicanal con *clientes y socios*

Disponible en nuestro sitio corporativo 24/7

Centros de Atención Telefónica (CAT) personalizados por negocio, con la opción de tener una llamada programada de acuerdo con el horario seleccionado por el cliente

Correo electrónico

Chat en línea

Redes sociales

Promovemos **opciones saludables**

GRI 416: 103-1, 103-2, 103-3

Contamos con un equipo especializado en la comunicación de mercadotecnia responsable, la transparencia en el contenido nutrimental de los productos, así como en la innovación de productos y la mejora de perfiles nutrimentales a través de las reducciones de sodio, grasas y azúcar, entre otros aspectos. Ofrecemos productos pensados en la salud de nuestras clientas, por lo que incrementamos nuestra oferta de productos saludables como:

Libres de gluten

Sin azúcar

Bajo en sodio

Kosher

Sin grasas trans

De libre pastoreo

El *Consumer Goods Forum* es una organización global que reúne a los principales minoristas y productores de consumo masivo de todo el mundo para lograr cambios positivos en la industria y en sus consumidores. Doug McMillon, Presidente Ejecutivo y Director General de Walmart Inc., es miembro del Consejo de Administración Global y Enrique Ostalé, Presidente del Consejo de Administración de Walmart de México y Centroamérica, representa a la compañía en el capítulo latinoamericano.

Derivado de la importancia de esos temas para la región, determinamos que nuestros esfuerzos iniciales deberían centrarse en el pilar Salud y Bienestar. Por lo tanto, en conjunto con proveedores(as) quienes se unieron a dicha organización, creamos la campaña Dale un giro saludable a tu vida, con el fin de que los consumidores costarricenses aprendan sobre la importancia de tomar decisiones de compra conscientes, que les permitan adoptar estilos de vida saludables y balanceados.

La campaña se activó **en Costa Rica** donde se instalaron **estaciones saludables** en Walmart San Sebastián

El objetivo del proyecto es orientar a los consumidores para que tengan más herramientas y busquen su bienestar y el de sus familias. Durante la campaña, los consumidores y clientes(as) fueron orientados por diferentes expertos quienes asesoraron sobre hábitos y rutinas saludables, acompañados por todas las marcas aliadas.

En 2019, este evento se realizará por primera ocasión en México y se implementará en los cinco países donde tenemos presencia en Centroamérica.

Productos ***confiables***

Etiquetado

GRI 417-1, 417-2, 414: 103-1, 103-3

Al revisar el etiquetado de productos de Nuestras Marcas, nos cercioramos de que la información de seguridad sea acorde a lo que nos señala la legislación aplicable a cada producto. Asimismo, tenemos especial cuidado para que no generen impactos ambientales y sociales negativos.

En Centroamérica, brindamos asesoría y generamos diferentes herramientas para revisión de las etiquetas por parte de la operación.

Los principales requerimientos de etiquetado son:

- 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

923 etiquetas validadas

153 incidentes de etiquetado

- **20** con resultado en multa o sanción
- **35** procesos de la autoridad por incumplimiento

87 visitas de la autoridad sanitaria y de protección al consumidor

Mercadeo responsable

GRI 417-3

El área de Cumplimiento, de manera constante capacita a las áreas claves y envía comunicados a las tiendas sobre los lineamientos para comunicar a las clientas y de publicidad comparativa.

64 Incidentes de mercadotecnia

- **8** con resultado en multa o sanción
- **64** con resultado en incumplimiento de códigos voluntarios

Respeto por el ***medio ambiente***

El 70.2% de los residuos que generamos **son reciclados o** *reutilizados*

1,040 millones de pesos *invertidos* en iniciativas **sustentables**

Redujimos *nuestras emisiones* **en 5% vs. 2015**

GRI 305-5, 414: 103-1

Trabajamos para hacer *más sustentables nuestras operaciones* y hacer más eficiente la **cadena de valor.**

La sustentabilidad y eficiencia de nuestras operaciones y cadenas de valor son factores fundamentales en nuestra ambición de ser la cadena minorista más confiable para nuestros(as) clientes(as) y grupos de interés. Es el camino que nos hemos trazado para ser una empresa más eficiente y resiliente, al mismo tiempo que nos ayuda a fortalecer nuestra marca y a mantener la lealtad de las y los clientes.

La disponibilidad

de recursos y el cambio climático son dos de los **retos más grandes y complejos** que enfrentamos todos los días

GRI 305: 103-1, 103-2, 103-3

Es por eso que nuestro plan al 2025 incluye la reducción de emisiones en nuestras operaciones, la eliminación de residuos con base en los principios de la economía circular y el abastecimiento responsable y sustentable de productos.

Prioridades 2025

Mitigar el cambio climático

Reducir
18%
las emisiones GEI*
*Objetivo basado en ciencia

Reducir
25%
la intensidad energética kWh/m²
(meta 2020 / base 2010)

Impulsar una economía circular

Generar
cero
residuos*
*De acuerdo con las definiciones de la *Zero Waste International Alliance*

Reducir
50%
los residuos de alimentos
(base 2016)

Abastecimiento sustentable

100%
de empaques reciclables en productos de Nuestras Marcas *
*Empaques desarrollados por nuestros proveedores

Cero
deforestación en cadena de abasto por uso de aceite de palma y papel
(meta 2020)

GRI 303-1, 303-2

Mitigar el cambio climático

Ahorramos

51,132 GJ

de energía vs. 2017

GRI 302-4

84%

de tiendas en México suministradas con energía de fuentes renovables

Abastecimiento sustentable

2,757

productos con menor impacto ambiental

Impulsar una economía circular

74%

de avance en nuestra meta Cero Residuos en México

50%

en Centroamérica

Resultados 2018

GRI 305: 103-1, 103-2, 103-3

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE — 7.2, 7.3

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA — 9.4

13 ACCIÓN POR EL CLIMA — 13.1

Acciones para mitigar ***el cambio climático***

GRI 305: 103-1, 103-2, 103-3

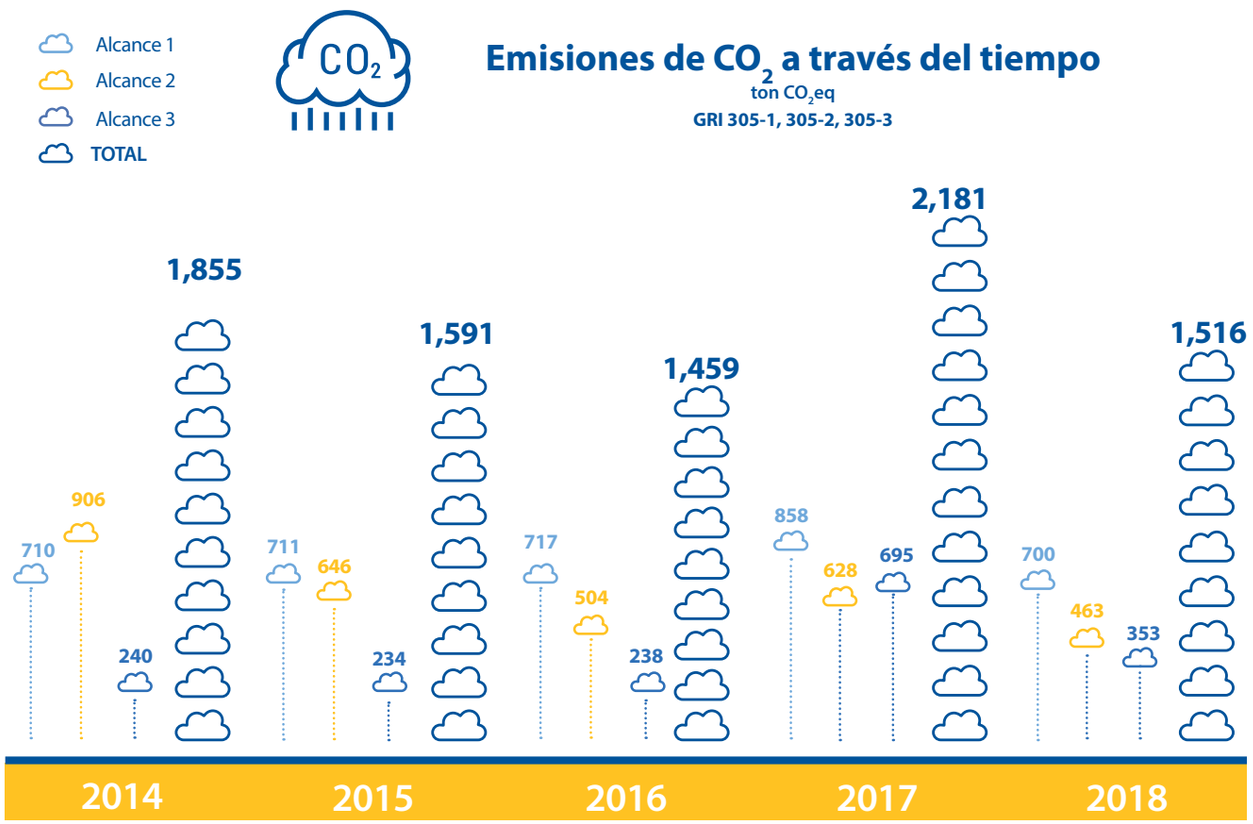
Estamos alineados con los principios del Acuerdo de París de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC). Compartimos el objetivo de Walmart Inc. de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en 18% para 2025 con respecto a los niveles de 2015. Este objetivo está aprobado por la iniciativa de Objetivos Basados en Ciencia.

En los últimos cinco años hemos reducido 39% las emisiones directas de carbono en términos absolutos y 50% las relativas a los metros cuadrados de construcción de nuestras tiendas, separando el incremento de las emisiones de gases de efecto invernadero del crecimiento de nuestro piso de venta en 3.08% durante el mismo periodo.

Emisiones de CO_2 a través del tiempo

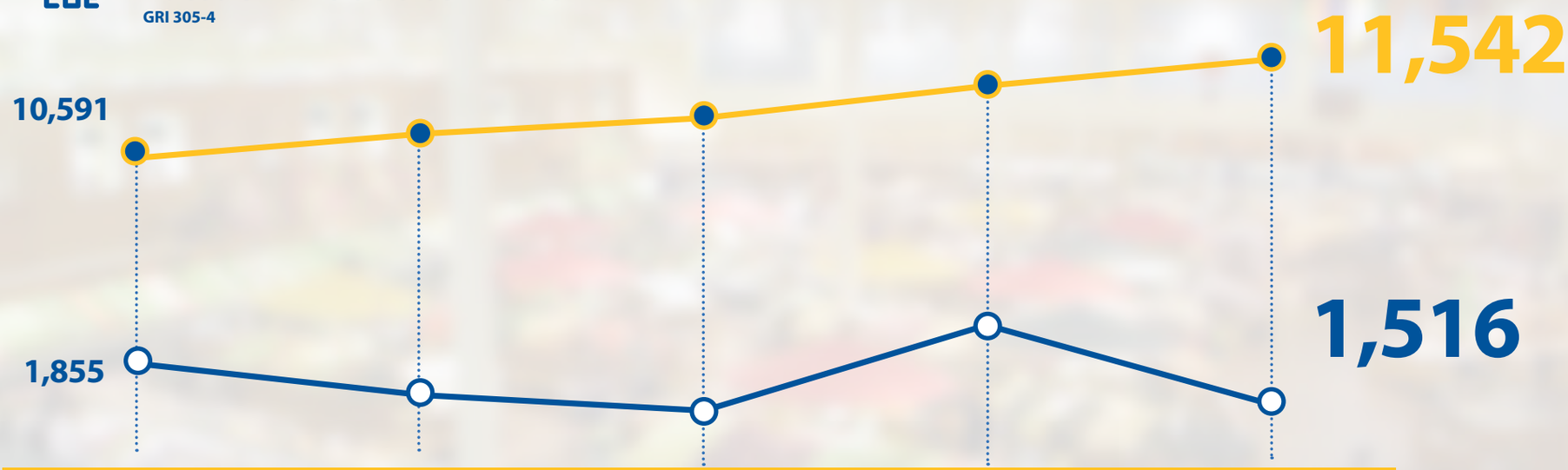
ton CO_2eq

GRI 305-1, 305-2, 305-3



Redujimos nuestras emisiones manteniendo nuestro ritmo de crecimiento

GRI 305-4



nuestro objetivo es

reducir las emisiones de gases

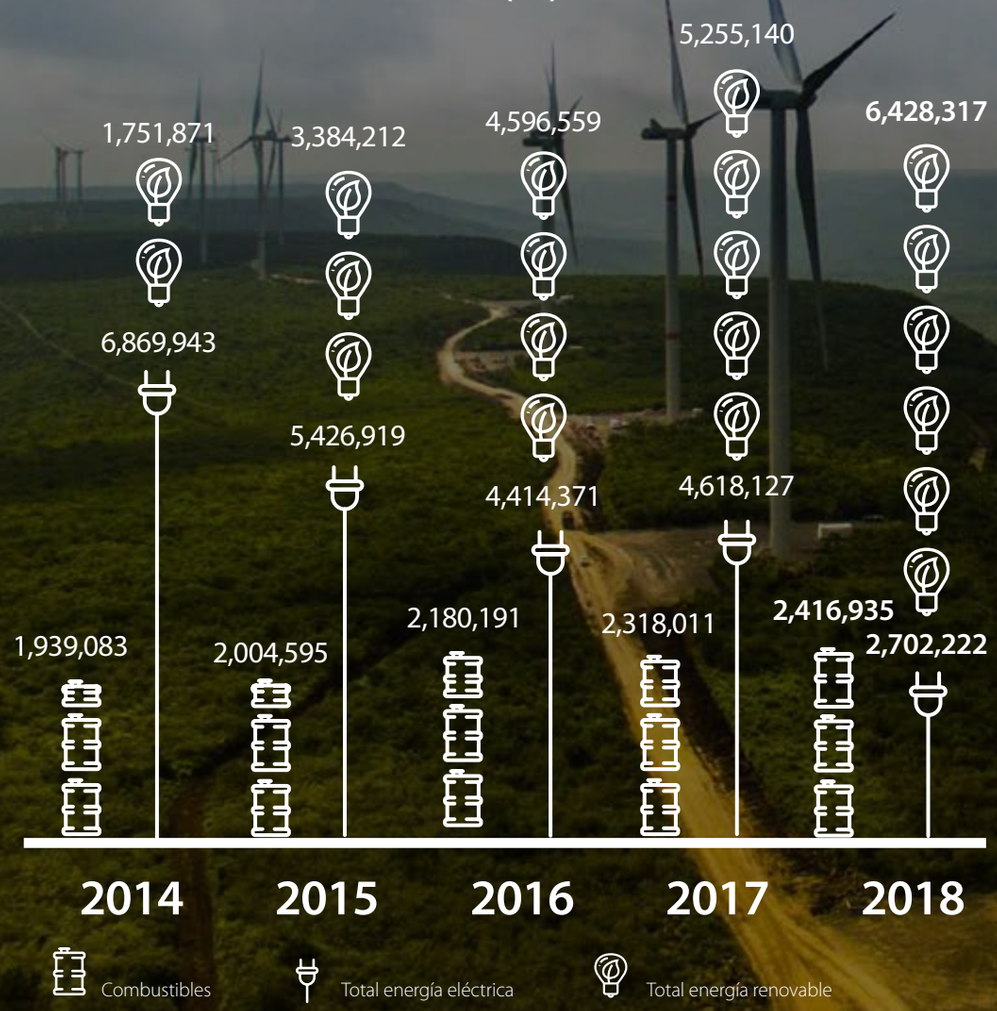
de efecto invernadero

Esto se debe principalmente al abastecimiento de energía eléctrica renovable que nos proveen seis parques eólicos y dos plantas hidroeléctricas, el cual ha aumentado 91% desde 2013. Además, es un esfuerzo sostenido para hacer más eficientes en materia energética nuestras tiendas y centros de distribución desde su diseño, implementando sistemas de refrigeración más eficientes, sistemas de control de energía y sistemas de submedición, así gestionamos remotamente el consumo de energía. Nuestro consumo total interno de energía fue de 11,547,474 GJ.

GRI 302-1, 302-2

Consumo total de energía

(GJ)



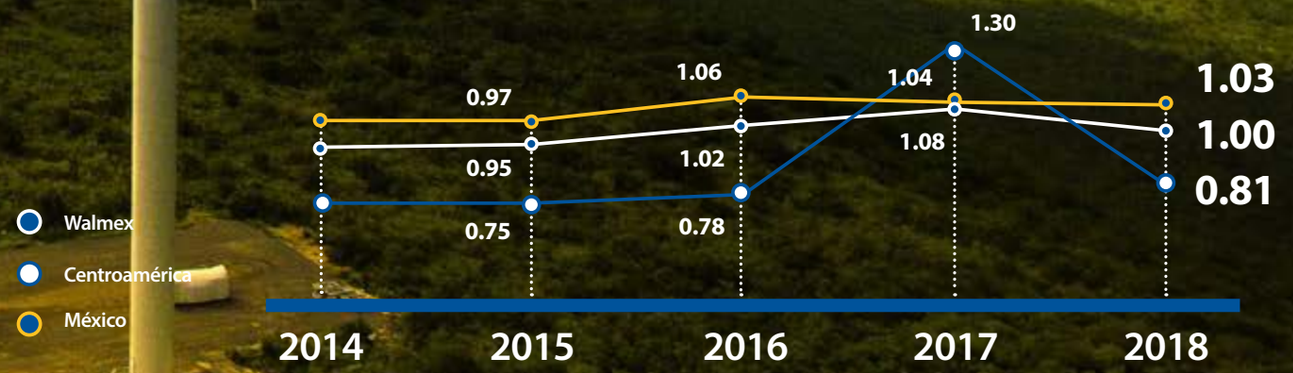
GRI 302: 103-1, 103-2, 103-3

Contribuimos a las metas 7.2 y 7.3 del Objetivo 7 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para lograr la Agenda 2030 de la ONU, al incrementar nuestro abasto de energía renovable en 18% con respecto al año anterior y reduciendo el consumo de energía de nuestras tiendas y centros de distribución en 0.58% en el mismo periodo.

GRI 302-3

Intensidad de energía eléctrica

(GJ/m²)



Alcance 1

Combustibles

20.80%	2.13%
México	Centroamérica
145,602	14,936

Refrigerantes

71.04%	6.03%
México	Centroamérica
497,405	42,230

ton CO_2eq

Alcance 2

Electricidad

85.12%	14.88%
México	Centroamérica
394,502	68,956

ton CO_2eq

Alcance 3

Transporte

87.65%	7.39%
México	Centroamérica
306,520	26,677

ton CO_2eq

Viajes de negocio

4.55%	0.41%
México	Centroamérica
16,045	1,436

1,516,134
CO_2eq

Total de emisiones
GRI 305-1, 305-2

Redujimos nuestras emisiones de alcance 1 y 2 en 5% vs. 2015
GRI 305-5

GRI 305-1, 305-2, 305-3

Continuamos modernizando nuestra red de distribución para reducir la distancia total recorrida por los vehículos utilizados para el reparto de mercancías, programando mejor las rutas y cargas optimizadas para realizar entregas con menos camiones y cargados de manera más eficiente, lo que al final se traduce en el uso de menos combustible y en la reducción de emisiones.

Contamos con el Programa de Recolección de Residuos Valorizables por medio de Logística Inversa, es así como los asociados(as) y asociadas recolectan lo que genera la operación del negocio. Este programa consiste en que los mismos camiones que llegan a las tiendas a dejar los productos, recolectan los materiales para llevarlos a los Cedis.

Ahorros por iniciativas logísticas

37,990,293 km	**20,637,549**	**58,577 ton CO_2eq**
no recorridos	litros de combustible ahorrados	emisiones evitadas

Emisiones en la Cadena de suministro

58% de proveedores(as) implementaron iniciativas para reducir emisiones

44% de proveedores(as) consumen energía renovable

213 proveedores(as) respondieron el cuestionario del programa Cadena de Abasto de CDP

Asimismo, continuamos mejorando la línea base de emisiones generadas en nuestra cadena de suministro al solicitar a nuestros principales proveedore(as) que nos reporten las emisiones generadas por el volumen de negocio que tienen con Walmart en México. Con ello, buscamos sumarnos al Proyecto Gigatón de Walmart Inc. para reducir mil millones de toneladas de CO_2eq en la cadena de abastecimiento en 2030.

Riesgos relacionados con el ***cambio climático***

GRI 102-11, 102-15, GRI 201-2

El cambio climático es un tema de suma importancia y que ha adquirido mayor relevancia entre la sociedad civil y los gobiernos ya que sus efectos pueden traer graves consecuencias. Éstos pueden incluir un aumento en temperaturas, sequías, inundaciones, huracanes, entre otros, que podrían cambiar el acceso y alterar los ciclos de diversos cultivos, mientras que ciertos terrenos podrían quedar inutilizables para la agricultura. El transporte de mercancías también puede ser afectado si las condiciones climáticas extremas afectan la accesibilidad. Incluso la decisión de abrir una tienda nueva podría verse afectada si el riesgo de inundación se incrementa.

Evaluamos los riesgos y oportunidades del cambio climático de manera transversal dentro de la empresa. Particularmente, valoramos una amplia variedad de riesgos y oportunidades según el alcance de su impacto, como pueden ser los riesgos regulatorios generales que podrían afectar las operaciones de la compañía o del mercado, los riesgos regulatorios y físicos específicos que podrían afectar las instalaciones individuales o las operaciones regionales, así como una variedad de otros riesgos y oportunidades en la cadena de suministro, operaciones y clientes(as). Recopilamos continuamente información para identificar riesgos u oportunidades de una gama tan amplia de fuentes como sea posible, incluidos el personal y las y los asociados(as) en tienda, los contactos de la industria, consultoras, las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, las agencias de noticias, las organizaciones comerciales, las y los legisladores y la comunidad financiera.

A nivel de la empresa consultamos a algunos de estos mismos grupos, junto con recursos internos, para modelar y determinar qué tan real, material, amplio e inmediato puede ser un riesgo u oportunidad. El riesgo u oportunidad dada se evalúa bajo un esquema de posibles alternativas. A partir de esta evaluación, determinamos un curso de acción adecuado, que incluye si se requieren cambios operacionales para cumplir con las regulaciones actuales o anticipadas, qué medios pueden servir mejor a nuestros clientes(as), qué cambios podemos hacer para disminuir los impactos adversos en los negocios, sociales o ambientales, así como otras formas en las que podemos mejorar el valor de las y los clientes(as), accionistas o asociados(as).

Riesgos ante el cambio climático

Avanzamos hacia *una economía circular*

GRI 302-1, GRI 308: 103-1, 103-2, 103-3

Mantenemos nuestro *firme propósito* de no enviar **nuestros residuos** a rellenos sanitarios para el 2025

Seguimos las definiciones de cero residuos de la Alianza Internacional de Cero Residuos (ZWIA, por sus siglas en inglés): "La conservación de todos los recursos mediante la producción responsable, el consumo, la reutilización y la recuperación de todos los productos, empaques y materiales sin quemarlos, y sin descargas a la tierra, el agua o el aire que amenacen el medio ambiente o la salud humana".

6.3, 6.4 — 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

12.3 — 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

14 VIDA SUBMARINA

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

Jerarquía *cero residuos*

Reducir, rechazar y regresar

Rediseño de productos y empaques

Producción más limpia

Reutilizar, reparar y remanufacturar

Reciclar, compostar, biodegradar

Generación de energía por biodigestión

Incineración, vertedero, relleno sanitario

PLAN CERO RESIDUOS

GRI 302-1, GRI 308: 103-1, 103-2, 103-3

Estamos alineados con la meta 12.3 de los ODS para reducir a la mitad los desechos de productos perecederos en nuestra operación. Durante 2018, en México reorganizamos nuestros esfuerzos para acelerar la transición hacia una operación cero residuos. Cambiamos nuestra forma de trabajar al desarrollar el Plan Cero Residuos, para el cual se conformó un equipo estratégico con líderes de cada una de las áreas del negocio.

Dicho equipo tiene la misión de identificar y desarrollar las iniciativas necesarias para que desde su área se logre contribuir a la meta de cero residuos en las tiendas modelo. Como resultado se desarrolló un plan de trabajo de 121 acciones de las que se destacan beneficios operacionales como:

Fortalecimiento del programa de donaciones

Resurtido eficaz

Control óptimo de inventario

Integridad de la cadena de frío

Consolidación de la comunicación

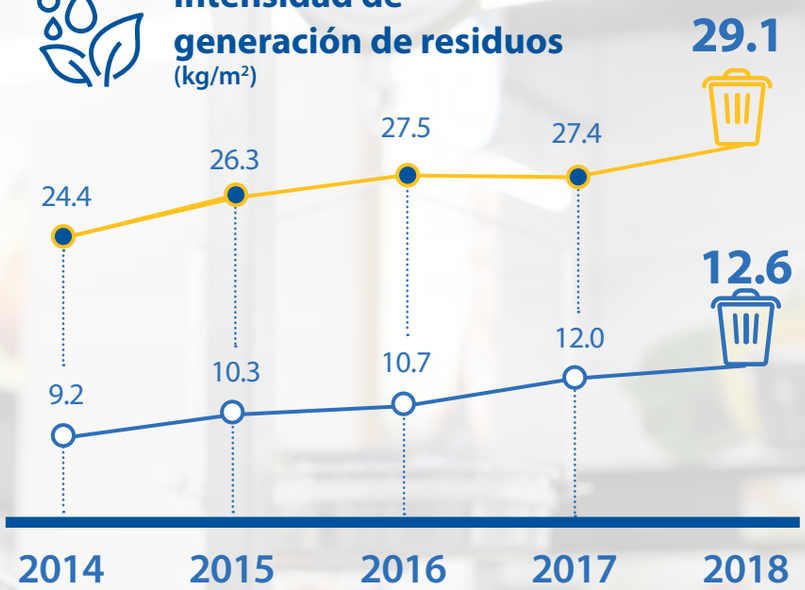
Con estos beneficios también apoyamos la promesa de frescura, calidad y disponibilidad para nuestros(as) clientes(as), por lo que estas acciones no sólo nos permiten proteger al medio ambiente, sino que también nos ayudan a incrementar la rentabilidad del negocio.

Nuestra estrategia para ***reducir el desperdicio de alimentos***

1. **Prevenir la generación de desechos de productos perecederos**
2. **Donación de alimentos**
3. **Alimento para ganado** | **Composta** | **Biodigestión**

En Centroamérica, con el objetivo de desviar mayor cantidad de desechos orgánicos de los rellenos sanitarios, se tiene en funcionamiento un equipo biodigestor en Walmart Roosevelt en la Ciudad de Guatemala y se colocó como piloto otro más en Walmart San Sebastián en San José, Costa Rica. Se procesaron y, por lo tanto, se dejaron de enviar a rellenos más de 145,887 toneladas de productos orgánicos en 2018. De esta manera, no sólo se redujeron gastos por el servicio de recolección de basura, sino también se eliminaron los riesgos de contaminación biológica por descomposición, olores y líquidos lixiviados.

Intensidad de generación de residuos (kg/m²)



Avance meta **Cero residuos 2025**

74%
México

50%
Centroamérica

493,858
toneladas de residuos generados

1.09%
composta

29.54%
relleno sanitario

1.24%
reutilizado

67.93%
reciclado

Empaques y gestión de ***empaques plásticos***

GRI 301: 103-1, 103-2, 103-3, 301-3

Nos esforzamos por hacer un uso eficiente de los materiales que utilizamos en nuestras operaciones, como empaques y embalajes de los productos que comercializamos. Nuestro compromiso para 2025 es que el 100% de los empaques de los productos de Nuestras Marcas sean reciclables. Entendemos un empaque reciclable como aquél que puede ser recolectado al existir sistemas para recuperar el material; está diseñado para ser compatible con la infraestructura de reciclaje existente y que el material puede ser reciclado para la elaboración de otros productos o empaques. En este sentido somos signatarios de la Declaración Global sobre Plásticos, promovida por la *Ellen MacArthur Foundation* y firmada en la Reunión de Nuestros Océanos. Continuamos con la expansión en el uso de los empaques listos para mercadeo, sumando 2,370 productos al programa para alcanzar un total de 4,017.

Nuestra estrategia para alcanzar la meta está basada en tres principios:

Aumentar
la proporción de empaques que son reciclables

Evitar
materiales que interfieran con la selección y procesamiento para reciclaje

Comunicación
clara para facilitar la recolección, separación y reciclaje

Hoja de ruta para ***plásticos reciclables***

1 Aprender

- **Desarrollar guías para diseño de empaques:**
  - Indentificar materiales con infraestructura para reciclaje
  - Identificar materiales y sustancias que dificultan el reciclaje
- **Inventario de empaques empleados**

Fecha objetivo

1er semestre 2019

2 Planear

- **Priorizar**
- **Sensibilización y capacitación de asociados(as)**
- **Comunicación a proveedores(as)**

Fecha objetivo

1er semestre 2020

3 Implementar

- **Diseñar cambios y ajustar especificaciones**
- **Mejorar comunicación y etiquetado para facilitar reciclaje**
- **Medir y comunicar avances**

Iniciar en

3er trimestre de 2020

4 Optimizar

- **Identificar retos y establecer alianzas y colaboraciones**
- **Alcanzar objetivos**

Completado en 2025

En conjunto con un grupo de proveedores(as) de gran impacto, por la cantidad de productos que nos suministran, hemos **promovido** los principios de **economía circular** mediante la realización de talleres en donde analizamos el uso de plásticos en los empaques, de tal forma que podamos contribuir activamente a la disminución de **residuos post-consumo**, desde el diseño y los materiales empleados, así como en el **manejo después de uso.**

Durante 2018 trabajamos en consolidar **las alianzas con proveedores(as)** y otras organizaciones para fortalecer nuestros programas de reciclaje dirigidos a clientes(as), facilitando así la **separación, reciclaje y reutilización** de diferentes residuos valorizables que de otra manera hubieran llegado a rellenos sanitarios o generado un mayor impacto negativo al **medio ambiente.**

Reciclando por tu comunidad

En alianza con Coca Cola y Ciel mantuvimos 300 contenedores azules en tiendas Walmart, Superama y Sam's Club, en los cuales se recibieron 25.6 toneladas de envases de PET y aluminio, con los cuales se fabrican bancas y pupitres para comunidades necesitadas.

Reciclaje post-Consumo

Programas para clientes(as)

Recicla la lata

En colaboración con Grupo Herdez y por segundo año consecutivo, este programa estuvo vigente en 50 tiendas de la Ciudad de México, Estado de México, Monterrey y Guadalajara.

Durante su vigencia

se lograron acopiar 18.5 toneladas de hojalata por las **+528,000 latas** que fueron reutilizadas para promover la cultura de la **separación y protección** del medio ambiente.

Reciclar para ganar

En alianza con Alen del Norte se han colocado centros de recepción de envases de PET, PEAD y aluminio en 19 tiendas Walmart y Bodega Aurrera en Monterrey.

Con este programa no sólo se promueve la cultura de la **separación de residuos**, sino que todos los envases recibidos se llevan a una *planta de reciclaje* para crear nuevas botellas, contribuyendo así a una economía circular. En 2018, se logró el acopio de **+120 toneladas de envases.**

Medicamentos caducos

En colaboración con SINGREM contamos con 254 contenedores en tiendas Walmart, Superama, Bodega Aurrera y Sam's Club, en los cuales se recibieron 35.4 toneladas de medicamentos caducos de nuestros(as) clientes(as) para ser llevados a una correcta destrucción y disposición, con el fin de proteger al medio ambiente y la salud de nuestros(as) clientes(as).

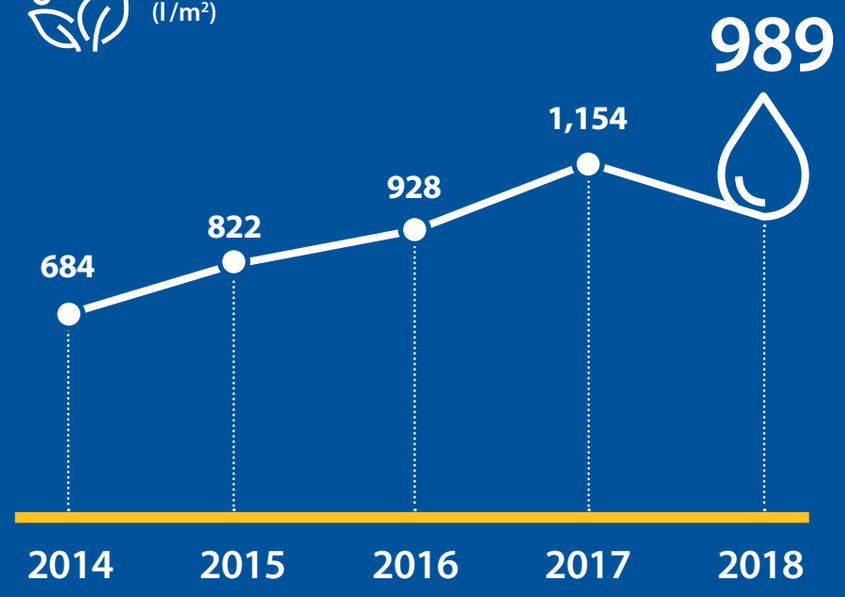
Gestión sustentable del agua

GRI 303: 103-1, 103-2, 103-3, 303-1, 303-4

Continuamos trabajando para preservar la calidad y cantidad de agua disponible, mejorando el uso eficiente del agua en nuestras operaciones, el tratamiento de aguas residuales y el reciclaje donde sea posible, lo que contribuye a las metas 6.3 y 6.4 del Objetivo 6 de los ODS.

Intensidad consumo de agua

(l/m^2)



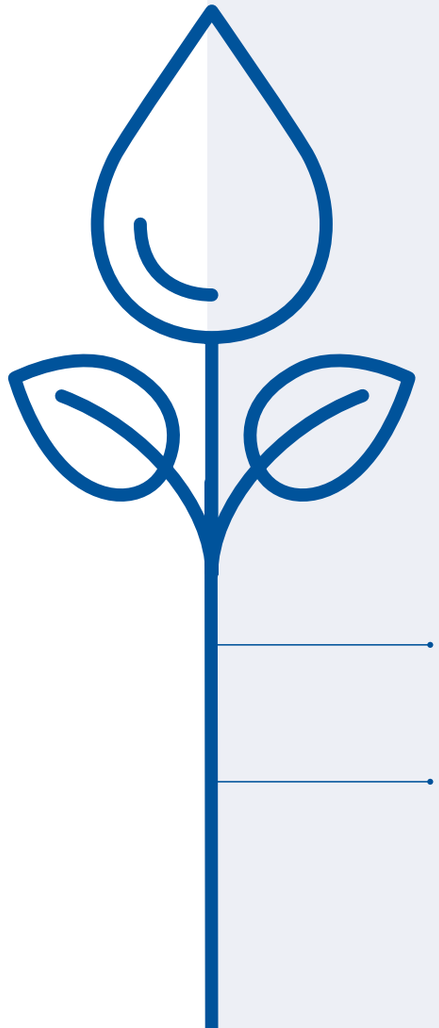
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

Consumo total

11,411,241 m^3

1.3% Suministro pozos

98.7% Suministro municipal



Plantas de tratamiento

GRI 306-1

1,111

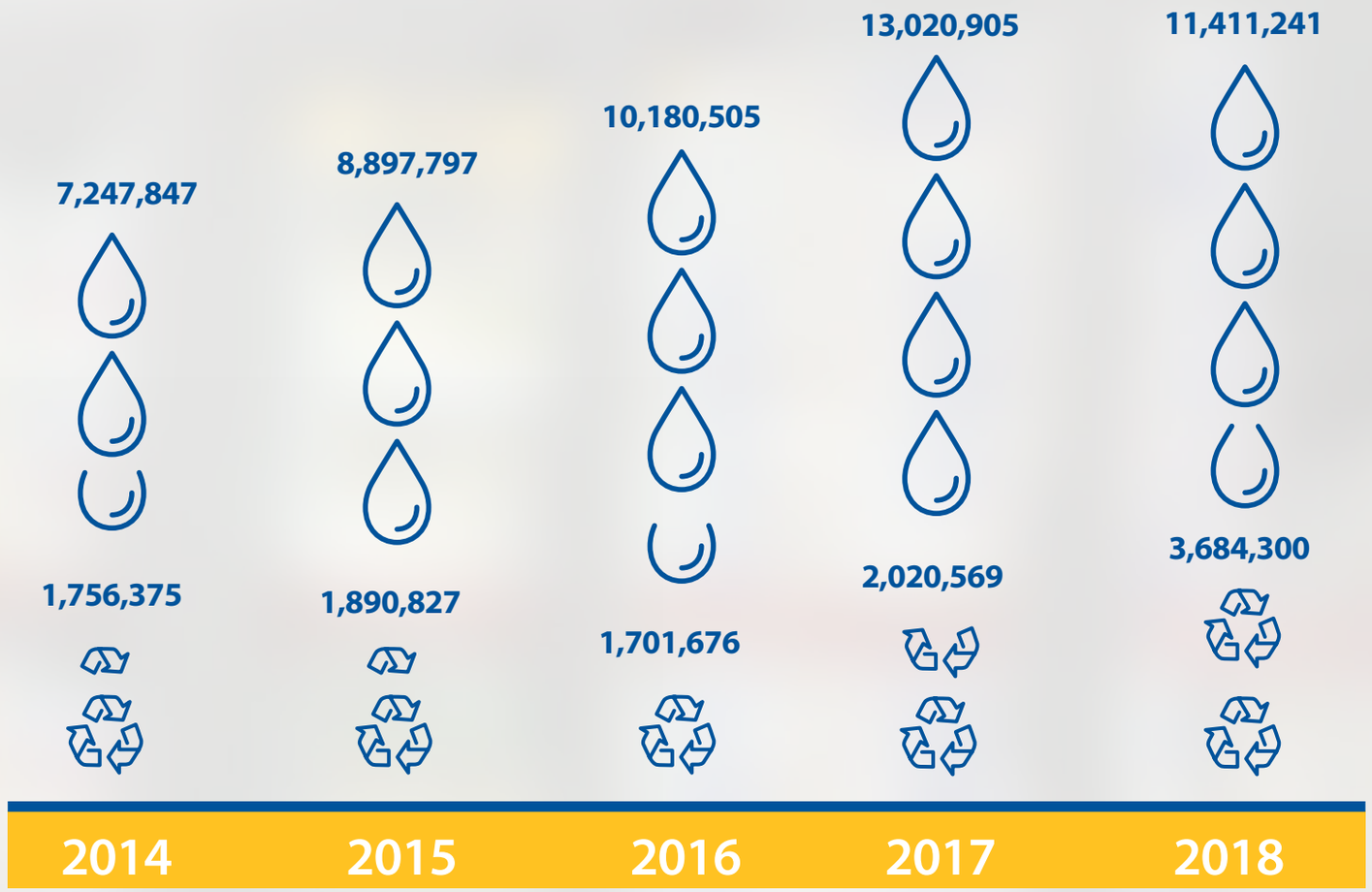
345 *Centroamérica*

766 *México*

GRI 303-3, 303-5

Consumo y reutilización de agua

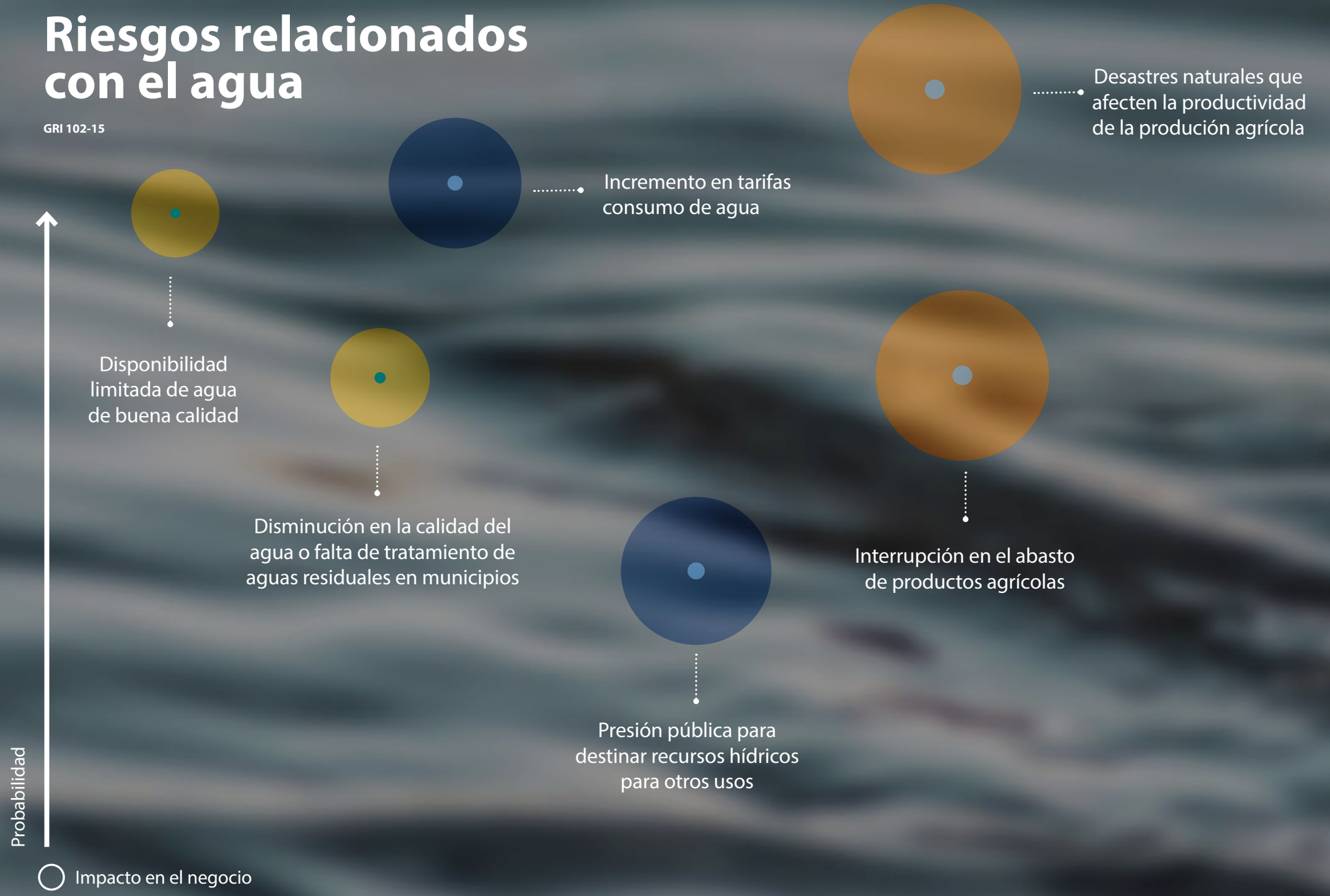
(m^3)

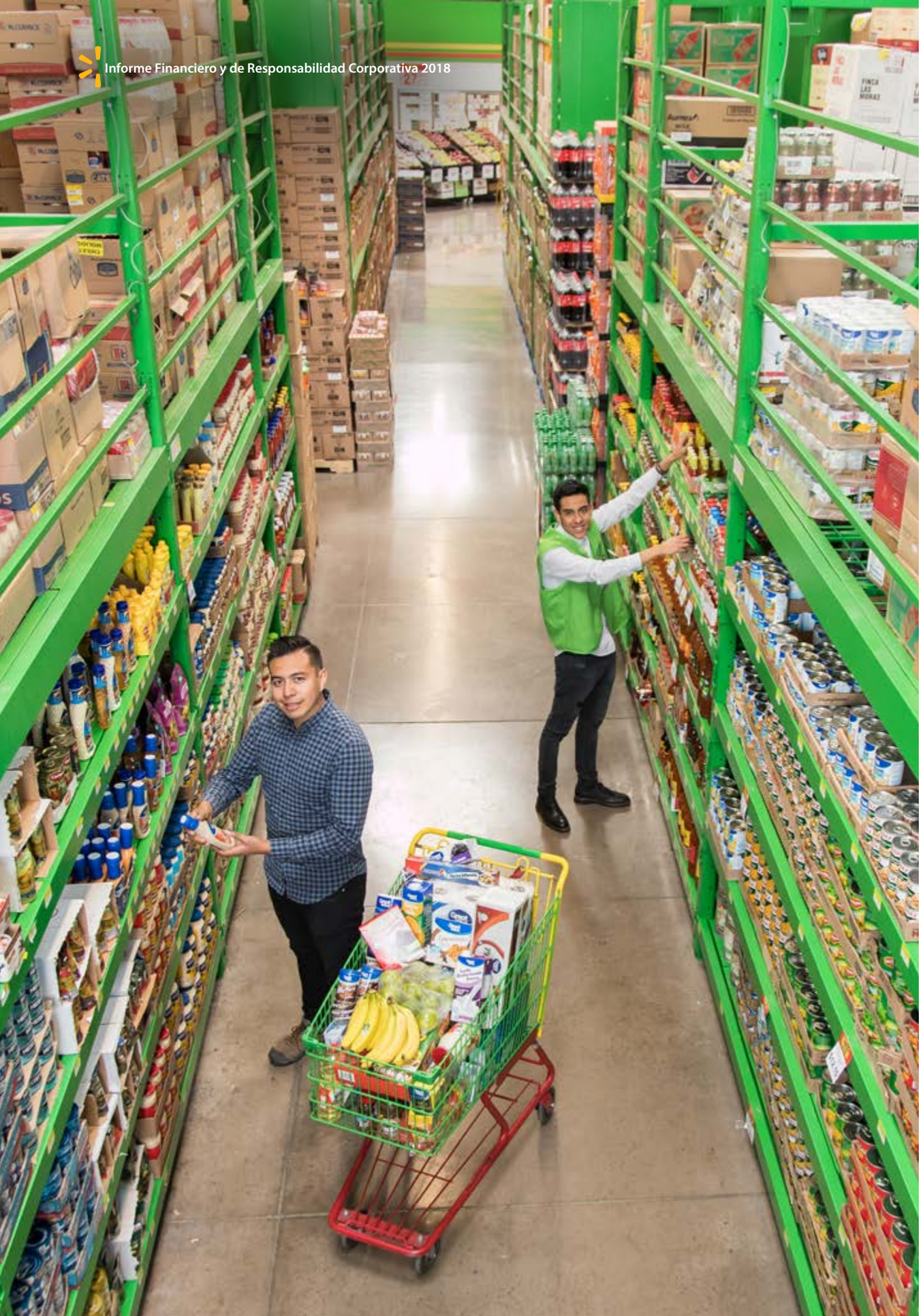


32% del agua que consumimos es reutilizada

Riesgos relacionados con el agua

GRI 102-15





Durante 2018 solicitamos a un grupo de proveedores(as) clave que completaran el **cuestionario de seguridad hídrica** del programa de Cadena de Abasto de CDP.

146 proveedores(as)
respondieron el cuestionario.

El **70%** de estas empresas realizan un **análisis de riesgos** asociados al agua y los integran en sus procedimientos de negocio, con una mayor proporción en sus operaciones directas y en menor medida en su cadena de abastecimiento.

La oferta de productos orgánicos creció

6.3%

representa

2.1%

de la categoría en Superama

En Superama y Walmart

ofrecemos huevos

de gallinas libres, con incremento en

ventas de 13.7%

Cadena de suministro más sustentable

GRI 308: 10-1, 103-2, 103-3, 308-2

Un desafío clave al que se enfrenta el mundo es cómo producir de manera sostenible, haciendo frente al aumento en la demanda de alimentos y productos para satisfacer las necesidades de una población creciente en la región.

Afrontamos este reto trabajando con nuestros proveedores(as) y otras organizaciones para impulsar una producción de alimentos más sostenible y asequible para las y los clientes, reduciendo los impactos medioambientales en donde haga más sentido a lo largo del ciclo de vida de los productos que vendemos.

Somos miembros de la Mesa Redonda de Ganadería Sustentable – Capítulo México, con el interés de impulsar mejoras y lograr en colaboración una transformación más sustentable en el sector.

Cero *deforestación*

GRI 308-2

Iniciamos la complementación de una **política de abasto** de productos elaborados con papel y **pulpa sustentables**

En Centroamérica, nos enfocamos en que los productos de Nuestras Marcas que utilicen aceite de palma estén **certificados por** la organización **RSPO** (*Roundtable On Sustainable Palm Oil*) e iniciamos los esfuerzos para ser abastecidos con papel o fibra certificados de producción sostenible por la **FSC** (*Forest Stewardship Council*), **SFI** (*Sustainable Forestry Inititative*) o **PEFC** (Program for Endorsement of Forest Certification).

2,757

productos con menor *impacto ambiental*

3.7%
certificación sustentable y libre pastoreo

36.6%
orgánicos e hidropónicos

29.2%
biodegradables y no contaminantes

0.7%
textiles

12.8%
ahorradores de energía y agua

4.5%
reciclado

12.5%
con empaque optimizado

La *Alianza Empresarial para la Sostenibilidad,* tiene como misión contribuir al **desarrollo y progreso social de Centroamérica,** a través de influir en el comportamiento, hábitos de uso y consumo, y las decisiones de compra del consumidor hacia productos más sostenibles, y ejecutar buenas prácticas de **sostenibilidad ambiental** con el fin de aprovechar las experiencias de sus miembros.

Cadena de *valor responsable*

GRI 102-9

GRI 204: 103-1, 103-2, 103-3

49,585
proveedores
de la región

87%
de nuestros proveedores
de autoservicio son
PYMES en México

93%
de la mercancía que se
vende en **México** es
comprada en el país

90%
de la mercancía que se
vende en **Centroamérica** es
comprada en la región

GRI 204-1

Walmart de México y Centroamérica tiene como objetivo el promover una base de proveedores(as) más incluyente que genere una oportunidad económica para las personas y sus familias, al mismo tiempo que impulse el crecimiento económico. Promovemos la innovación productiva local y el crecimiento en la región, estamos comprometidos a ayudar a mejorar la vida de los pequeños productores mediante mejores accesos al mercado, construcción de habilidades y capacitación en la visión comercial.

También estamos convencidos

de que nuestra **cadena de abasto**

debería reflejar la diversidad de nuestros clientes(as)

y de las comunidades en todo el mundo donde

vivimos y trabajamos

Promoción de prácticas de ***abastecimiento responsable***

GRI 308-2, 407-1, 408-1, 409-1, 412-1, 412-3, 414-1, 414-2 GRI 308: 103-1, 103-2, 103-3, GRI 407: 103-1, 103-2, 103-3, GRI 408: 103-1, 103-2, 103-3, GRI 409: 103-1, 103-2, 103-3, GRI 412: 103-1, 103-2, 103-3

Walmart está comprometida con el trabajo con proveedores y otros grupos de interés para lograr que la cadena de valor global sea más responsable y las bases de nuestro programa de Abastecimiento Responsable constituyan las **Normas para Proveedores** con las que contamos. Estas normas se alinean a los principios básicos de Walmart de servicio al cliente, respeto por el individuo, búsqueda de la excelencia e integridad. Se espera que los proveedores, sus instalaciones y representantes cumplan con estas normas a lo largo de la cadena de valor de los productos.

Entre otros temas, estas normas

requieren que *nuestros proveedores*

y las personas que los abastecen

hagan lo siguiente:

Cumplir con la ley

No usar mano de obra forzada o de menores de edad

Cumplir con *todas las leyes* y acuerdos aplicables en materia de compensaciones y horas de trabajo

Ofrecer un ambiente de *trabajo seguro*

Ser *transparentes*

Mantener un *proceso justo* para tomar decisiones sobre el empleo

Reconocer la *libertad de asociación* y del contrato colectivo de trabajo

Determinación de rendición de cuentas a través de ***auditorías y otras herramientas***

Usamos auditorías detalladas de terceros para evaluar las prácticas en la cadena de suministro contra nuestras normas, incluyendo asuntos sociales, de seguridad y ambientales. Las auditorías se llevan a cabo a través de un número de programas externos reconocidos internacionalmente, y se enfocan en varios asuntos, entre los que se encuentran la compensación de conformidad con la ley de todas las horas trabajadas, prácticas de trabajo voluntario, observancia de las leyes y normas en materia de edad para trabajar, horas trabajadas no excesivas y consistentes con las leyes y reglamentos locales, y normas sobre instalaciones con observancia de seguridad e higiene.

A los proveedores dentro de nuestro alcance de revisión se les requiere enviar reportes de auditoría a Walmart y trabajar con sus instalaciones para resolver los problemas identificados. Generalmente, las instalaciones se vuelven a auditar con base en una programación determinada por el servicio de auditoría externa de su elección, o por la gravedad de los problemas encontrados. La mayoría de los servicios de auditoría externa asignan sus propias calificaciones o puntuaciones dependiendo de los resultados de la revisión, mientras que otros operan como sistemas de certificación.

También revisamos cada reporte de auditoría que le envían los proveedores y le asigna un color dependiendo del tipo y gravedad de los problemas encontrados. Esta revisión puede ocasionar que las instalaciones reciban una puntuación menor que la que hubieran obtenido si sólo se hubiera tomado en cuenta un programa de calificaciones, especialmente en aquellos lugares donde existen indicadores de trabajo forzado, de menores de edad o en condiciones inseguras. Esto ayuda a los proveedores a priorizar sus acciones correctivas y les ofrece a los equipos internos de la compañía un punto de vista consistente de desempeño en la cadena de valor en todos los servicios de auditoría.

Adopción de enfoque basado en ***riesgos para auditar***

GRI 102-15

No todas estas instalaciones tienen el mismo grado de riesgos potenciales para la seguridad y bienestar de los trabajadores. Al usar los indicadores globales de gobernabilidad del Banco Mundial, consideramos factores tales como efectividad del gobierno, estado de derecho, prevalencia de corrupción y estabilidad del gobierno para evaluar la probabilidad de que los distintos países del mundo no estén en cumplimiento.

Las auditorías basadas en riesgos destinan mayores recursos a las instalaciones ubicadas en países con riesgos potenciales más altos. A las instalaciones que se encuentran en países de alto riesgo se les requiere auditorías frecuentes, mientras que las que están en países de menor riesgo son auditadas en programas de muestreo.

Las evaluaciones de los resultados de auditorías, especialmente en lugares de mayor riesgo, nos proporcionan tanto a nosotros como a nuestros proveedores información importante que ayuda a abordar problemas potenciales y causar un impacto positivo en los trabajadores y comunidades.

Estamos convencidos que promover la rendición de cuentas y la mejora continua a lo largo de nuestra cadena de valor tiene un impacto positivo en las comunidades en donde nuestros proveedores y nosotros realizamos actividades comerciales. Es por ello que nuestra continuada presencia en partes retadoras del mundo tiene como consecuencia una mayor tendencia a que se aborden riesgos potenciales a la dignidad de los trabajadores que no se daría si retiráramos nuestras actividades comerciales de ahí.

6,392

proveedores con contratos activos para los mercados de México y Centroamérica

1,534

instalaciones activas que abastecen varios mercados minoristas de Walmart

Clasificación de auditorías

Aquellas instalaciones en las que el área de **Abastecimiento Responsable** ha descubierto que existe la menor cantidad de violaciones graves.

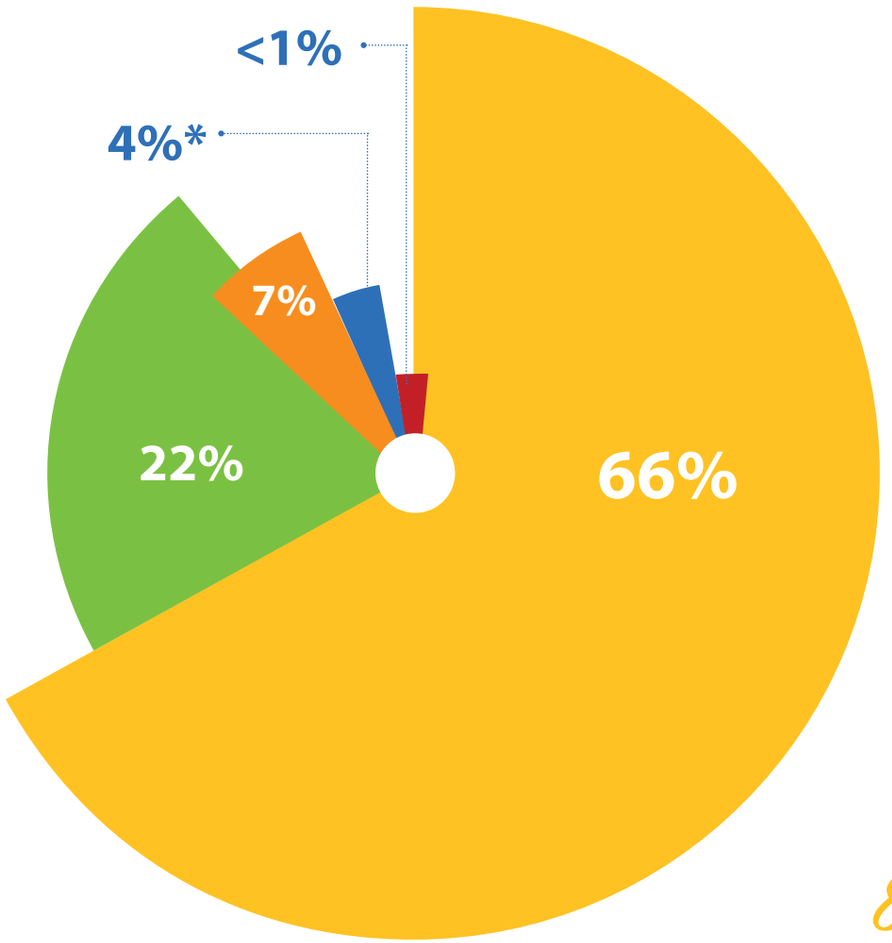
Aquellas instalaciones cuyas auditorías han indicado que en **general cumplen con las normas**, pero que no han cumplido con cuando menos un requerimiento importante.

Aquellas instalaciones en las que el departamento de Abastecimiento Responsable ha descubierto más **violaciones graves a las normas**, pero de las que se seguirá permitiendo comprar mientras se arreglan tales violaciones. Tres calificaciones naranja consecutivas pueden dar lugar a una calificación roja, sin importar si la instalación ha salido bien en el sistema de auditoría elegido.

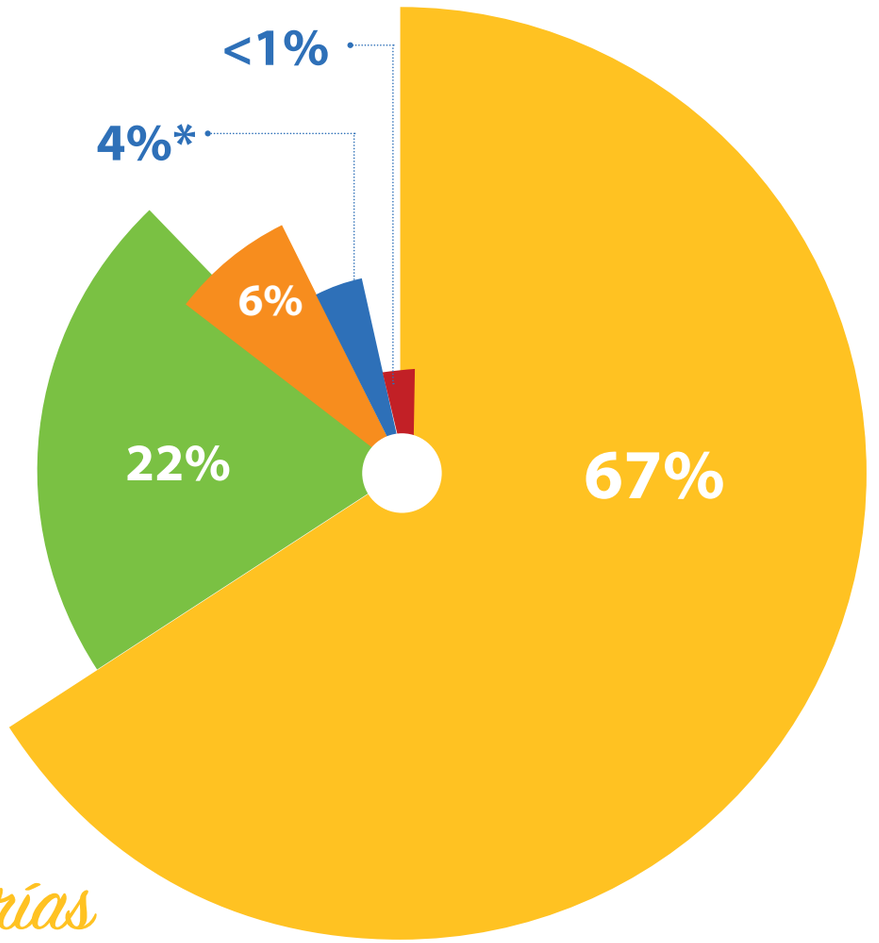
La calificación roja señala a aquellas instalaciones en las que el departamento de Abastecimiento Responsable ha descubierto que existen **violaciones que por su naturaleza** pueden justificar que se detenga temporal o permanentemente la capacidad de la instalación de producir artículos para ser vendidos por Walmart. Si una instalación recibe una calificación roja, se le puede prohibir que produzca artículos para Walmart de manera indefinida, o se puede detener su producción y/o sus artículos producidos se pueden rechazar.

Evaluación a auditorías **basadas en riesgos**

México



Centroamérica



8,300 auditorías realizadas en **instalaciones afiliadas a** los mercados de **México y Centroamérica**

*Países Categoría uno en los que el riesgo es bajo, la auditoría se realiza a un muestreo del 10% del total de las instalaciones

Investigación y **compromiso**

Además de monitorear las instalaciones de los proveedores mediante auditorías, Walmart investiga supuestas violaciones a nuestras Normas para Proveedores. Cada acusación se revisa y se puede enviar al equipo de Investigaciones de Abastecimiento Responsable y a otros equipos de cumplimiento normativo dentro de Walmart. Además, iniciamos un nuevo proceso de compromiso directo de proveedores en 2017, sobre situaciones en las que no se justificaba llevar a cabo una investigación formal. Este proceso de problema-solución generalmente incluye una conversación sobre las acusaciones, una aclaración de las expectativas, y revisión, aprobación y seguimiento con el proveedor de un plan correctivo.

Estamos convencidos que mantener el compromiso de proveedores a través del diálogo y los planes correctivos puede tener un impacto más positivo en los trabajadores que únicamente abandonar la relación con esos proveedores. Sin embargo, los hallazgos comprobados pueden resultar en consecuencias para los proveedores, las instalaciones o ambos, que pueden llegar hasta la terminación de la relación comercial con Walmart y sus subsidiarias, o incluir esta medida.

Empoderamiento de **los trabajadores**

Queremos trabajadores que conozcan las expectativas que tenemos de nuestros proveedores y de sus instalaciones, con la finalidad de que reporten situaciones de incumplimiento. En 2017, actualizamos nuestras Normas para Proveedores, y ofrecimos una serie actualizada de carteles que se les requiere a los proveedores colocar en sus instalaciones. Los **carteles están disponibles en diferentes idiomas**, y seguiremos agregando idiomas a lo largo del siguiente año.

Estos carteles se enfocan principalmente en los asuntos de mayor riesgo para los trabajadores, incluyendo riesgos de trabajos forzosos, tráfico de personas, condiciones laborales inseguras, horas de trabajo y salarios, intimidación y discriminación. Los trabajadores cuentan con varias opciones para reportar asuntos que les preocupan, incluyendo los que directamente tienen que ver con Walmart.

Capacitación
y recursos a proveedores

Aunque la responsabilidad del cumplimiento en la cadena de suministro recae en los proveedores, estamos convencidos de que contamos con el potencial para influir en la cadena de valor global al apalancar nuestro tamaño y escala. Considerando lo anterior, desarrollamos el **Portal de Capacitación de la Academia de Abastecimiento Responsable**, con acceso público a través del sitio web de Walmart.

Este portal

les ofrece a **los proveedores** y sus instalaciones, las herramientas y materiales de capacitación diseñados para impulsar la **mejora continua y sostenible**

El portal contiene:

Guía de auditoría

Ofrece información y capacitación que ayuda a los proveedores a comprender los requerimientos de auditoría y a cumplir con ellos, así como herramientas y lineamientos que los apoya en la selección del programa externo de cumplimiento social que mejor funcione para su negocio.

Herramienta de lineamientos para el cumplimiento normativo global

Para usar esta herramienta, los proveedores responden preguntas acerca de sus productos, incluyendo origen y destino, y reciben orientación sobre los requerimientos de cumplimiento para iniciar o continuar relaciones comerciales con Walmart. Los temas incluyen abastecimiento responsable, inocuidad alimentaria, salud y bienestar, seguridad de los productos, habilidad y capacidad de las fábricas, y seguridad en la cadena de abasto.

Información y herramientas de capacitación

Acceso a información y herramientas de capacitación desde una variedad de fuentes, incluyendo Walmart, programas de auditoría externos aprobados por Walmart, despachos de auditores y otras empresas.

Habilitación de **compras responsables**

Nuestros compradores juegan un papel importante en el reforzamiento de nuestras Normas para Proveedores. Es por ello que desarrollamos una estrategia múltiple para ayudar a integrar el abasto responsable al negocio y así promover prácticas de compras responsables.

Incorporación de abasto responsable **a nuestros mercados**

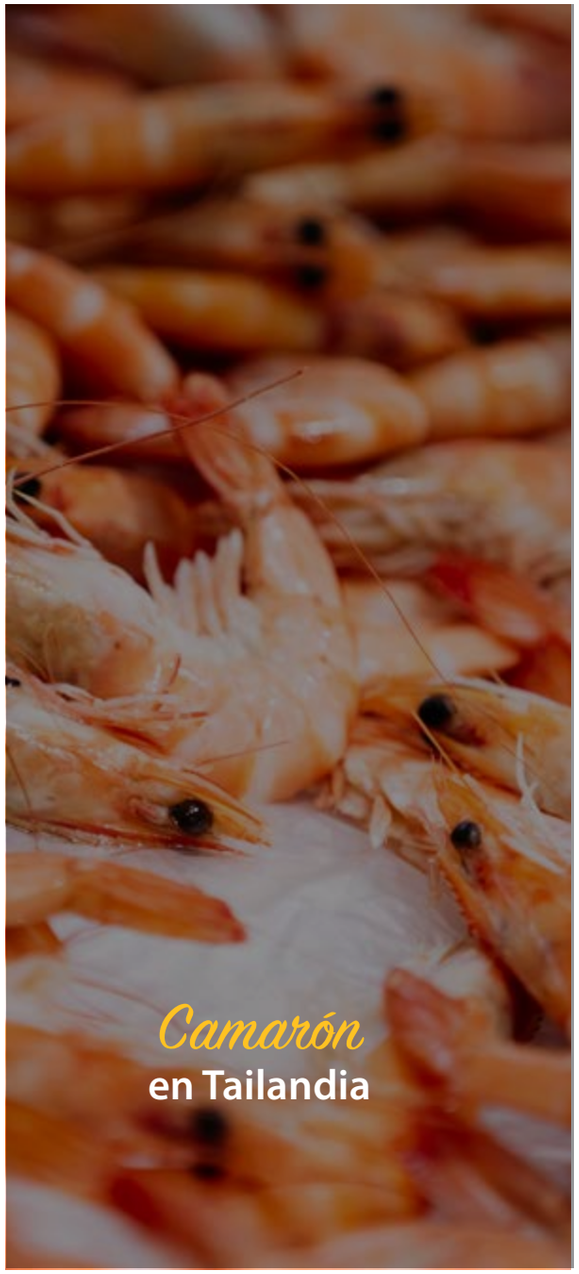
Los equipos de habilitación de negocios de Abastecimiento Responsable se encuentran físicamente en nuestras oficinas de compras y centros de abastecimiento del mercado detallista para ayudar a integrar el abasto responsable a las decisiones de compra. Estos equipos aclaran las dudas de los compradores, participan con equipos de abastecimiento en juntas de proveedores, y acompañan a los compradores a visitas en países para explicar mejor los retos y mejores prácticas regionales. Los asociados(as) de habilitación de negocios hablan con los compradores sobre las tendencias de las empresas y los riesgos emergentes, y comparten sus hallazgos con el equipo de Abastecimiento Responsable con el fin de mantener la agilidad y relevancia del programa para las decisiones de compras.

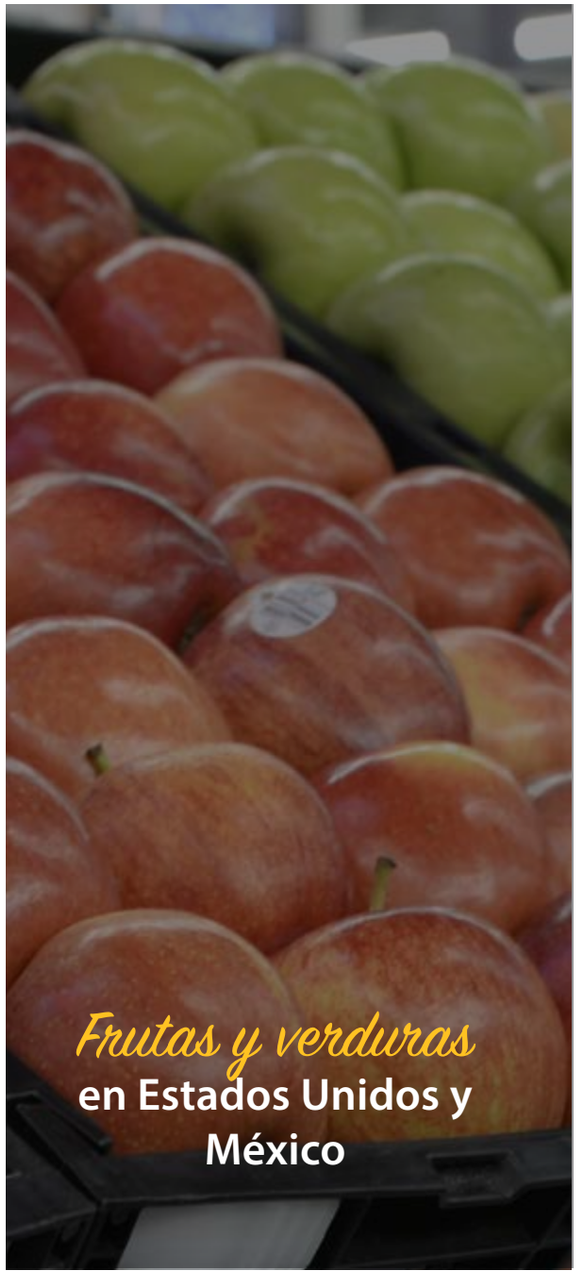
Medición del **desempeño**

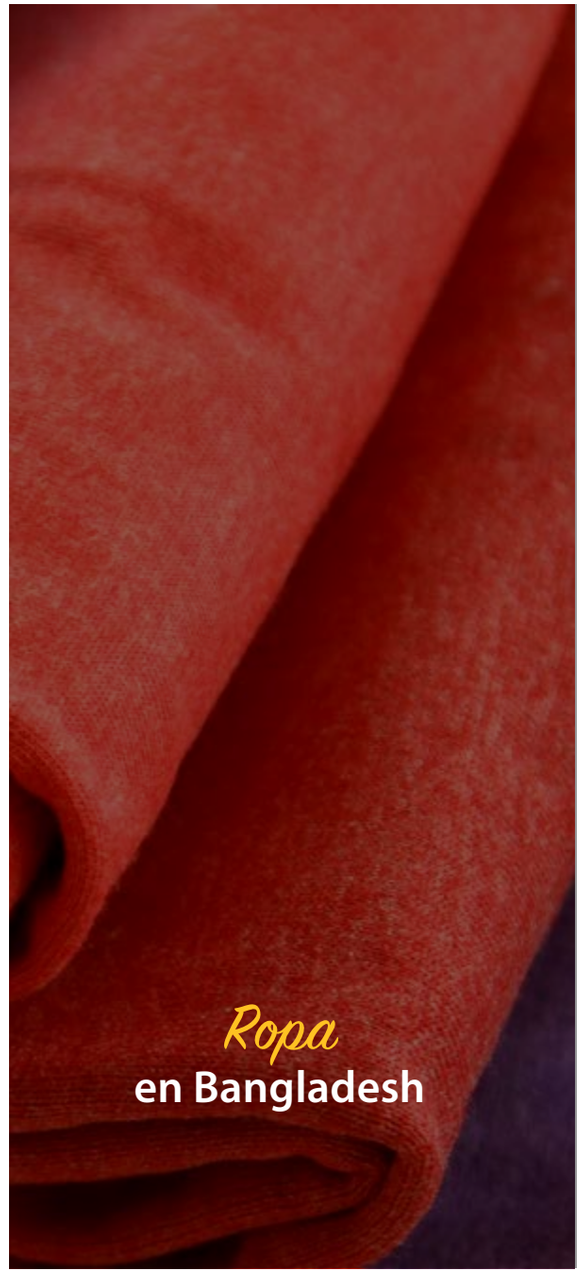
El equipo de Abastecimiento Responsable desarrolla reportes de revisión de la salud de la cadena de abasto e indicadores clave que miden el desempeño actual de las auditorías a las instalaciones, el historial de los proveedores y las mejoras en las instalaciones. Los equipos de habilitación de negocios comparten estos reportes con sus respectivos líderes del mercado detallista y centros de abastecimiento para impulsar la mejora sostenible.

Los planes futuros de contar con **tarjetas de calificación** incluyen nuevos puntos de vista para enfocarse en **cadenas de valor**

Iniciativas
con la **cadena de valor**







Colaboración en **pescados y mariscos**

Fuerza de Trabajo, Pescados y Mariscos

Coalición Industrial Internacional luchando contra los abusos laborales en las cadenas de abasto de camarón de Tailandia

Alianzas sustentables del sector pesquero

Mejora de las normas sociales y ambientales para los productores de camarón

Misión de justicia Internacional*

Recolección de datos sobre tráfico para ayudar a mejorar la aplicación de las leyes existentes relacionadas con el tráfico en la industria pesquera

Tailandia
Instituto Issara *

Impulsar la voz de los trabajadores, asistencia telefónica para los trabajadores proporcionando educación y herramientas a organizaciones y comunidades migrantes

*Financiado con donaciones de Fundación Walmart US

Atún en **Majuro, Islas Marshall**

Alcance

- Atún enlatado

Riesgos

- Métodos de pesca sustentable
- Pesca ilegal
- Trabajos forzados
- Trata de humanos
- Condiciones laborales inseguras

Colaboraciones

- Fuerza de trabajo del atún: subgrupos de Atún y reclutamiento responsable
- Aportaciones de Fundación Walmart US

Frutas y verduras en **Estados Unidos y México**

Riesgos potenciales

- Abusos laborales en los sitios de la cadena de abasto, incluyendo los que están fuera del alcance de las restricciones de importaciones /exportaciones de Abastecimiento Responsable
- Disrupción en el abasto
- Leyes y aplicación de las mismas

Colaboraciones

- Comité Conjunto de la Asociación Unida para el Mercadeo de Perecederos y Frutas y Verduras sobre Prácticas Laborales Responsables.
- Coalición de trabajadores Immokalee

La meta de Walmart:

Mejorar las **prácticas laborales** responsables en las cadenas de **abasto de frutas y verduras**

El Comité Conjunto de Prácticas Laborales Responsables tiene por objeto impulsar en toda la industria enfoques para mejorar las condiciones laborales en las cadenas de suministro de frutas y verduras desde el nivel de agricultor

Metas

- Alineación de la industria en una declaración de Ética
- Criterios de medición del desarrollo

Ropa en **Bangladesh**

Alianza para la seguridad de los trabajadores en Bangladesh (*The Alliance*)

Organización de múltiples grupos de interés

Capacitación a trabajadores

Evaluación de instalaciones y acciones de remediación

Asistencia telefónica las 24 horas

Impacto ***The Alliance***

Como resultado de la capacitación sobre *Alliance* los trabajadores han mostrado un progreso significativo en su conocimiento para saber identificar riesgos potenciales y qué hacer en caso de emergencia.*

94%

de los trabajadores reportarían a sus supervisores su preocupación sobre su seguridad

89%

de los problemas requieren de acciones de remediación

6%

de los trabajadores se sienten inseguros en el trabajo comparados con el 25% de años anteriores

0%

Pérdida de vidas en incendios, o por incidentes estructurales o eléctricos**

*Resultados con base en una evaluación del Centro de Salud y Ciencia de la Universidad de Texas.

** En fábricas donde *Alliance* ha tomado acciones de remediación

Nuestra labor en **Reclutamiento responsable**

Nuestro compromiso

Mitigaremos riesgos, ayudando a que el reclutamiento ético se convierta en la norma de la cadena de suministro global en diez años.

Nuestra Meta

Disminución de la exposición de trabajadores a riesgos de explotación, trabajos forzados y tráfico.

1 **Grupo de Liderazgo para el Reclutamiento Responsable**

Apoyar al desarrollo y adopción de principios de reclutamiento responsable

2 **Principio de Pago al Empleado**

Promover el Principio de Pago al empleado en toda la industria

3 **Pruebas Piloto**

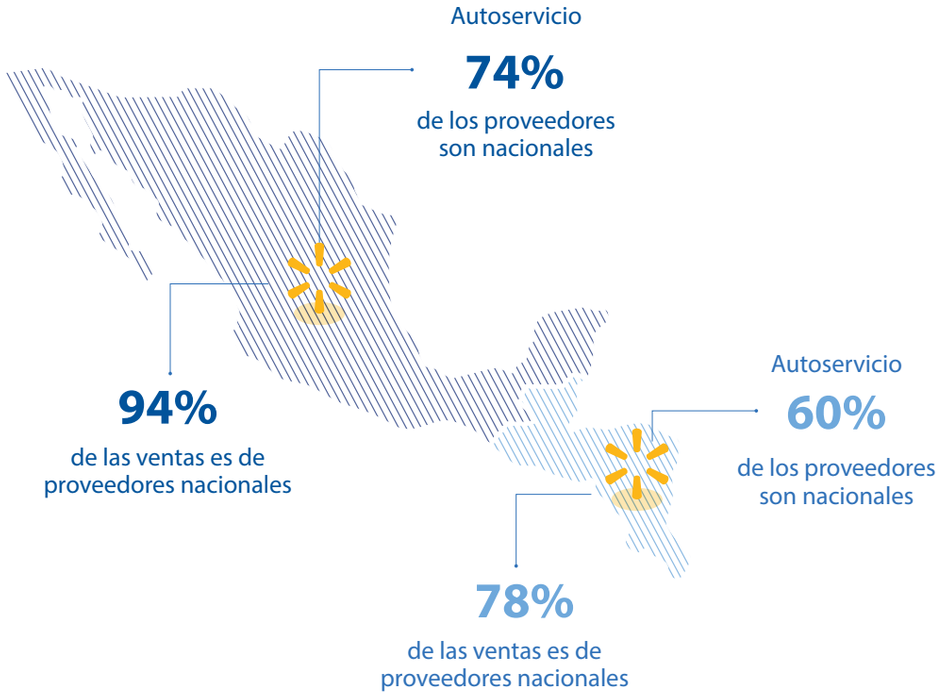
Pilotear el enfoque en las regiones clave

Desarrollo de nuestra **cadena de suministro**

GRI 204-1

Dado que una de nuestras mayores fortalezas está relacionada con la cercanía con las y los clientes(as), y la presencia local, nos hemos convertido en un canal de desarrollo para muchos proveedores(as) en todos los países en donde operamos y, en consecuencia, en un disparador de ventas, ingresos y empleo en la región.

Compra directa a proveedores locales de ***Nuestras Marcas***



Operamos diferentes plataformas de desarrollo, basadas en la naturaleza de los productores quienes buscan la sustentabilidad para lograr su acceso como proveedores, así como su permanencia y crecimiento en la empresa y en otros mercados.

El trabajo que realizamos para construir una cadena de suministro incluye los siguientes programas:

Adopta una **PyME**

En México y Centroamérica, Adopta una PyME apoya a un grupo de PyMEs para que incrementen sus ventas y desarrollen sus capacidades operativas, financieras y logísticas, a través de las áreas de Compras y Desarrollo de Proveedores. El programa plantea una serie de beneficios y obligaciones para el proveedor participante, así como compromisos de parte de las áreas responsables.

México

4ª
generación está conformada por 41 PyMEs

+375
millones de pesos en ventas

41%
de crecimiento en ventas vs 2017

Centroamérica

3ª
generación está conformada por 96 PyMEs

+201
millones de pesos en ventas

Objetivo

Lograr un crecimiento de al menos **50% en ventas en 18 meses**

Una Mano **Para Crecer**

En Centroamérica, este programa promueve la incorporación de nuevas pequeñas y medianas empresas en nuestra cadena de suministro, con especial énfasis en el empoderamiento económico de la mujer.

Beneficios:

- **Pronto pago**
- **Degustaciones** en puntos de venta
- **Tarifas preferenciales** en condiciones logísticas
- **Acompañamiento para el monitoreo** y seguimiento al desarrollo de su negocio
- **Capacitación gerencial** en línea con el apoyo de Fundación para el Desarrollo, A.C.
- **Atención personalizada**

Asimismo, llevamos a cabo el Segundo Congreso PyME, en el cual participaron representantes de cada uno de los países con el fin de incentivar y resaltar la importancia del emprendimiento en la región. Por segundo año consecutivo, implementamos la iniciativa Llévate a casa lo mejor de tu país, la cual consiste en que las y los clientes(as) conozcan, consuman y apoyen a las PyMEs que fabrican productos locales, identificándolos con un sello.

Tierra **Fértil**

Este programa en Centroamérica apoya con compra directa a 560 pequeños y medianos productores agropecuarios, llevando beneficios a 4,023 familias de la región.

La frecuente capacitación a los productores en Buenas Prácticas Agrícolas (BPA, en inglés GAP) es una parte fundamental del programa. Durante 2018 capacitamos a más de 3,400 agropecuarios, de los cuales 27% son mujeres, con el fin de reducir nuestro impacto en el ambiente, mejorar su productividad, garantizar la inocuidad de los productos que compramos y aumentar sus ventas.

560

pequeños productores

4,023

familias beneficiadas

95%

de estos productores son mujeres

representan

17%

de nuestros proveedores de frutas, hierbas y vegetales

776

millones de pesos *en compras*

Representaron el

20%

de las frutas, vegetales y granos vendidos

en nuestras tiendas en Centroamérica

Pequeño **Productor**

12,809
productores en desarrollo

4,106
mujeres apoyadas

2,352
empleos directos generados

Impactamos a productores

de 21 estados de

México

En las zonas rurales mexicanas, el campo poco productivo tiene como consecuencia la migración de los agricultores a otras ciudades en busca de oportunidades para poder vivir. La actividad agrícola para la subsistencia y su potencial para producir y generar desarrollo se ve muy limitada ante la falta de capacitación, financiamiento e información para acceder a mercados que de manera eficiente transfieran el valor de su cosecha directo al productor. El 68% del campo está en manos de estos pequeños productores con baja productividad, quienes representan el 39% de la producción agropecuaria del país y sufren la falta de acceso directo al consumidor, lo que les resta ingresos debido al margen del intermediario[1].

El 13% de la fuerza laboral estuvo empleada en el sector agrícola – una participación de mercado baja, si la comparamos con otros países en vías de desarrollo. Esta proporción se redujo significativamente de 58% en 1950 al 26% en 1991, en gran parte debido al aumento de la competencia de las importaciones (en especial granos) y la disminución de los ingresos de los agricultores de estas cosechas[2].

[1] SubsidiosalCampo.org.mx

[2] Banco Mundial 2017

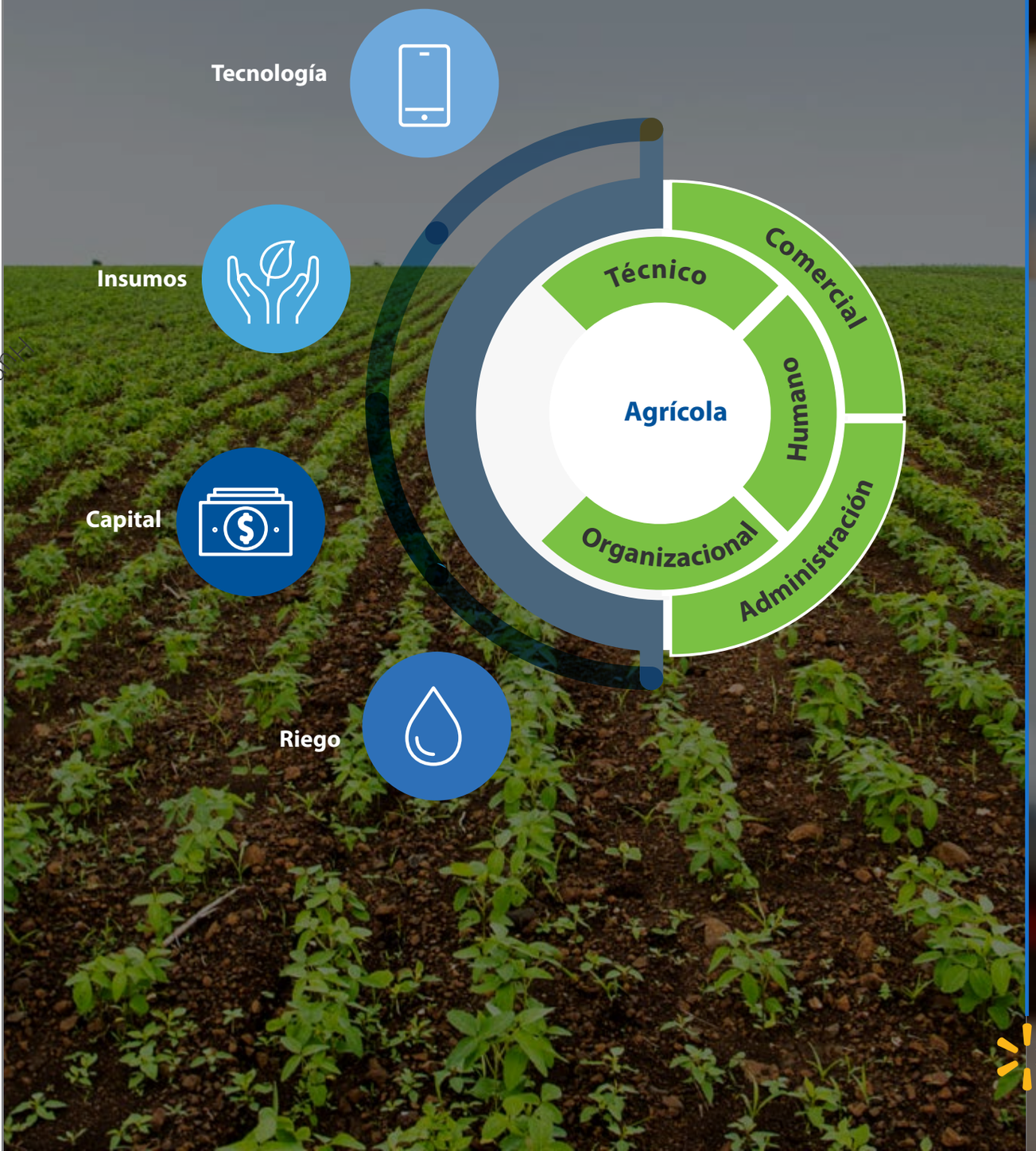
68%

del campo está en manos de
estos **pequeños productores**

Por lo anterior, en 2004 creamos un modelo de inclusión productiva que permite conectar a los productores con los compradores, eliminando las barreras de entrada de los pequeños productores a las empresas y así permitiendo a los compradores conocerlos y comprar sus productos. En 2011, incorporamos el programa agrícola que ha demostrado un gran potencial para generar desarrollo, incorporando el enfoque de mercado y de rentabilidad a las prácticas productivas para manejar mejor sus cosechas, mejorar sus prácticas agrícolas y post-cosecha, elevar sus ventas, sus ingresos, generar empleo y lo más importante, desarrollar habilidades y competencias que los lleven a construir una visión de su propio desarrollo para abrirse nuevas oportunidades en este y otros mercados, y crecer de acuerdo con su propia visión de crecimiento.

Para participar en estos programas, los beneficiarios necesitan cumplir con ciertos requerimientos específicos en lo que se refiere a su nivel socio-económico. Los pequeños proveedores que participan en el programa tienen un ingreso promedio muy cercano a la línea de pobreza y/o tienen muy poco acceso a derechos sociales prioritarios como: habitación, educación, nutrición y seguridad social.

Modelo de desarrollo **de productores**



Evaluación del potencial del producto

Desarrollo de habilidades estratégicas y herramientas necesarias para impulsar sus ventas

Desarrollo del producto de acuerdo a las necesidades del cliente y a las buenas prácticas comerciales

Manufactura

Entendimiento del mercado y del cliente a través de la experiencia de venta

Conocimiento de los requerimientos operativos para llevar su producto a tiendas

Implementación de los requerimientos del producto de acuerdo a normatividad

La inclusión productiva

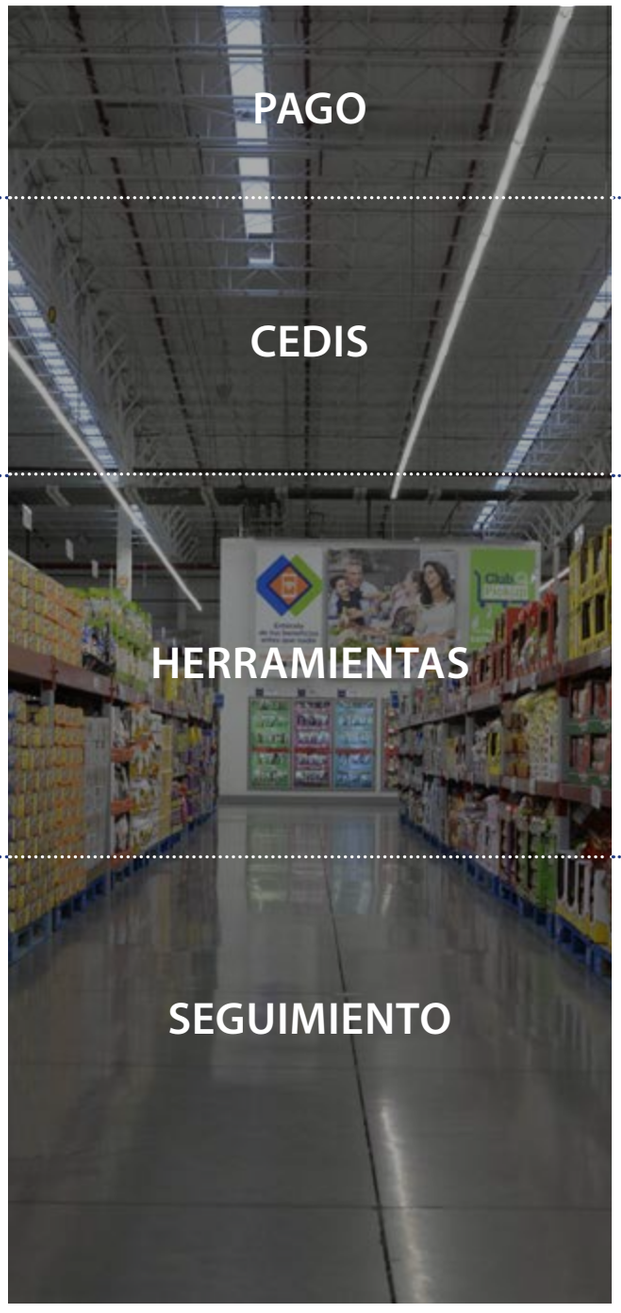
requiere abrir la **demanda por producto** en

nuevos mercados con condiciones comerciales que faciliten su

acceso y crecimiento:

Agrícola

- Pronto pago a proveedores (7 días)
- Descuento en rentas de RPC
- Subsidio en el cobro de entrega en otro Cedis
- Acompañamiento y asesoría de ONGs en el proceso de negociación e incorporación
- Visita a Cedis: equipo de calidad y empaque previo a inicio temporada
- Apoyo en entregas en Cedis con seguimiento interno
- Asesoría y seguimiento personal por parte de Walmart



Manufactura

- Pronto pago a proveedores (7 días)
- 0% factor de distribución
- Capacitación y herramientas empresariales y logísticas
- Desarrollo de marca, etiqueta y empaque
- Promotoría
- Asesoría en alta de proveedor, normas oficiales y pagos
- Mentoría con ejecutivos

Resultados del programa agrícola, **principal enfoque del modelo**

Las habilidades aprendidas, el acceso a la información, capital de trabajo y mejores utilidades permiten a los productores crecer, invertir y participar en nuevos mercados con confianza, preferir mercados que les aporten certidumbre en la compra y las garantías que implican clientes(as) formales a quienes facturan, lo que les permite tener acceso a financiamiento para invertir y crecer.

A la compañía y aliados nos ha permitido desarrollar nuevos proveedores, con productos de altísima calidad, que cubren los estándares, con altos niveles de entrega, potencial de crecimiento y producto más fresco para nuestros(as) clientes(as), lo que aumenta los días de frescura y reduce las mermas. Además, nos ayuda a trabajar de una manera diferente, con condiciones comerciales que permiten al productor contar con capital de trabajo, con compradores que participan en el programa y a la vez son más conscientes del impacto social que sus decisiones generan y el potencial que tiene el programa para generar desarrollo.

Diálogo abierto ***y continuo***

Mantener un diálogo constante a través de diversos canales con nuestros proveedores es indispensable para la compañía. Algunos de ellos son:

- El Consejo Consultivo de Proveedores, creado hace 10 años e integrado por 13 empresas de todos los tamaños en México, es un espacio para intercambiar ideas y fomentar las mejores prácticas que incrementen la competitividad de nuestras empresas.
- La encuesta de proveedores es un mecanismo de evaluación anual independiente con representación de proveedores grandes, medianos y pequeños. Evalúa y permite identificar los puntos clave para aumentar la eficiencia de la empresa en hacer llegar los productos a nuestros(as) clientes(as).

Construyendo ***comunidades fuertes***

GRI 102-12, 413: 103-1, 103-2, 103-3, 413-1

+2.4
millones de beneficiarios(as) impactados(as) en la región

144
ONGs trabajan en alianza con la compañía para maximizar el impacto y alcance de los programas sociales

+1,261
millones de pesos canalizados a través de los programas de impacto social

Las comunidades locales en las que se ubican nuestras tiendas, clubes y oficinas, y donde viven clientes(as) y asociados(as) son la piedra angular de nuestro negocio. Todos los días apoyamos a estas comunidades al ofrecerles a las y los clientes acceso conveniente a alimentos y otros productos a precios asequibles; asimismo, brindamos a las y los asociados buenos empleos y oportunidades de crecimiento. Con la finalidad de darles mayor apoyo y posibilidades de desarrollo a estas comunidades, colaboramos con ONGs, aprovechamos nuestros conocimientos y experiencia en logística y logramos el compromiso de nuestros(as) más de 234,000 asociados(as) de la región.

Nuestros(as) asociados(as) son residentes, vecinos, amigos y familiares en miles de lugares del mundo. Nuestro objetivo es fortalecer las comunidades donde tenemos presencia, no tan sólo al ofrecer productos, servicios y empleos mediante nuestro negocio detallista, sino también al facilitar el voluntariado de asociados(as), donaciones locales a través de tiendas y clientes(as) y el apoyo a las iniciativas estratégicas de diversidad e inclusión. Consideramos que, al apoyar las comunidades locales, estamos creando un círculo virtuoso tanto para el negocio como para la sociedad.

Las comunidades locales en las que se **ubican nuestras tiendas**, clubes y oficinas, y donde viven clientes(as) y asociados(as) son la **piedra angular** de nuestro negocio.

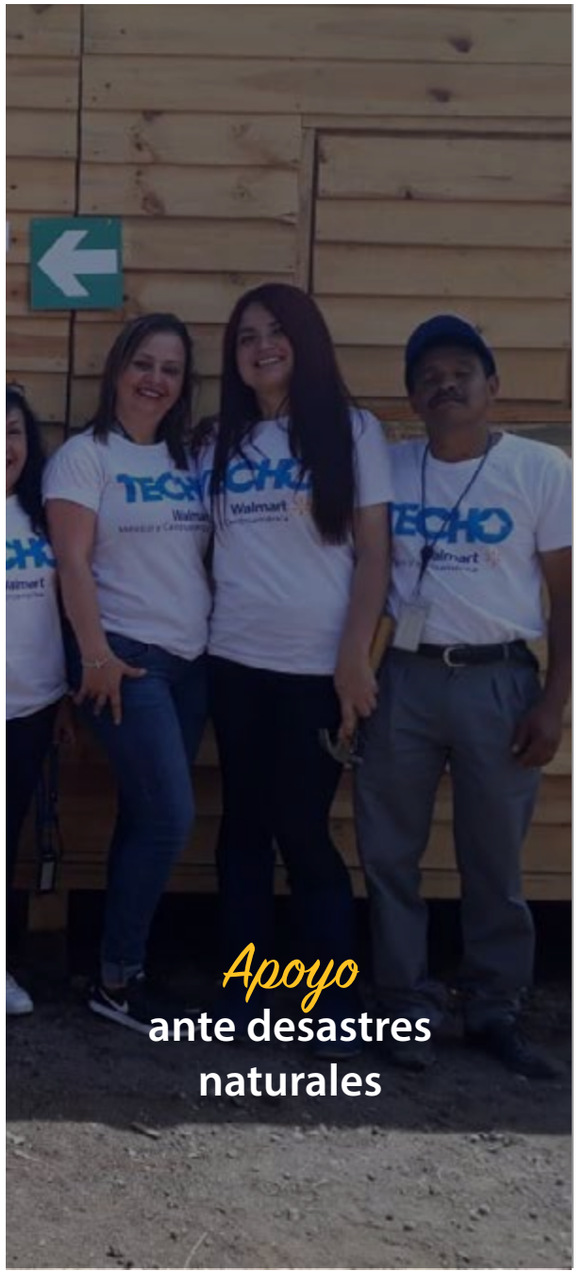
Nuestro programa de

apoyo comunitario

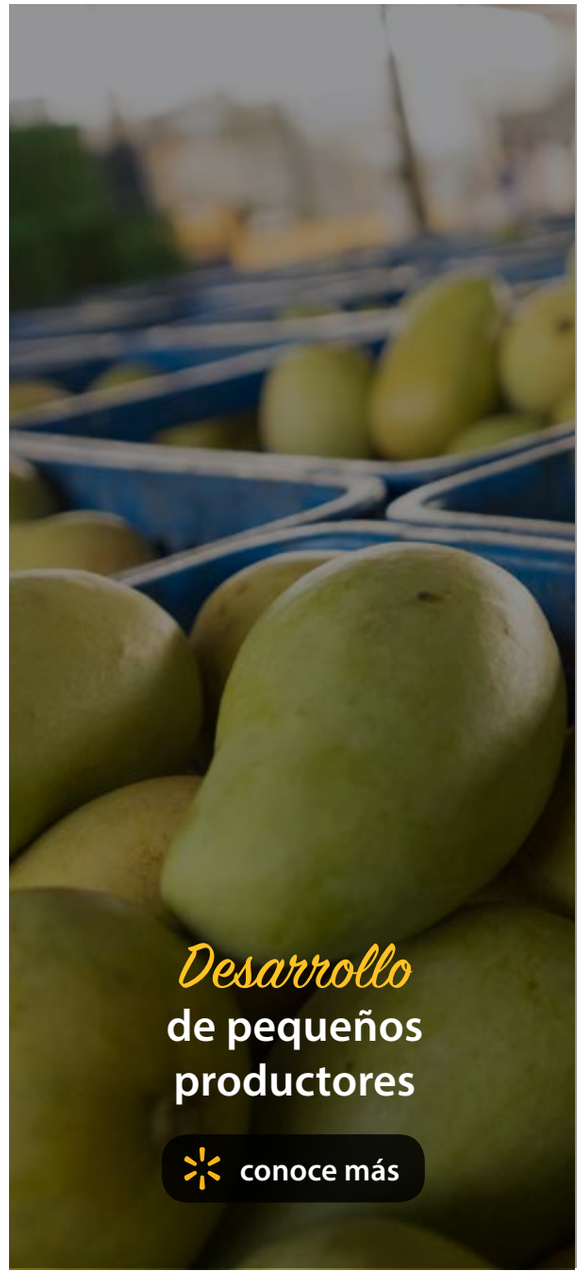
está **enfocado en cuatro ejes:**

Seguridad
alimentaria

Voluntariado
como medio para promover la ciudadanía



Apoyo
ante desastres naturales



Desarrollo
de pequeños productores

conoce más

2 HAMBRE CERO

Seguridad alimentaria

Estamos trabajando juntos en el fortalecimiento y ampliación del sistema de bancos de alimentos. Donamos de nuestras tiendas, clubes, oficinas y Cedis aquellos alimentos y mercancía no apta para la venta, pero si para el consumo.

Más de 34 mil toneladas

de alimento donado a **112 bancos de alimentos** que dan servicio a más de **1,150,000 personas de la región**

Estamos dedicados a la lucha contra el hambre y determinados a ayudar a las familias que necesitan fácil acceso a alimentos nutritivos. Con la finalidad de lograr un impacto a largo plazo, nos enfocamos en el cambio de todo el sistema.

La red filantrópica de alimento sólo puede ser tan fuerte como su infraestructura. Hemos ofrecido fondos para equipo, camiones, y hemos brindado experiencia y conocimientos que ayudan a las empresas que directamente ofrecen alimentos a ampliar su alcance e impacto.

Apoyo a *banco de alimentos*

Tiendas, clubes, oficinas, Cedis

Apoyamos a
112
bancos de alimentos

1,152,000
beneficiarios mensuales

Donamos más de
34,120
toneladas de alimento

Red de distribución

Por ejemplo, en Nicaragua donamos a Fundación Mana más de 961 mil pesos para fortalecer el banco de alimentos; con estos recursos compraron un camión con capacidad de 3.5 toneladas, un cajón refrigerado con relleno aislante de calor y un equipo compresor para ser utilizado en el transporte simultáneo de donaciones de productos secos y refrigerados. Equivalentement, en El Salvador donamos más de 961 mil pesos a la Asociación Civil Alimentos Solidario, con el fin de mejorar los componentes de la cadena de suministro del banco de alimentos; con este monto se mejoró su infraestructura, equipo y capacidad tecnológica.

Asimismo, contribuimos a la seguridad alimentaria de las comunidades que viven en pobreza alimentaria impulsando la construcción de huertos, granjas y sistemas de captación de agua de lluvia. Este programa promueve una alimentación sustentable, el aumento en el ingreso disponible, el empoderamiento de la mujer y construye una plataforma de desarrollo de capacidades para la producción.

1,211
traspatios

297
sistemas de agua

173
sanitarios ecológicos

167
estufas ecológicas

Voluntariado

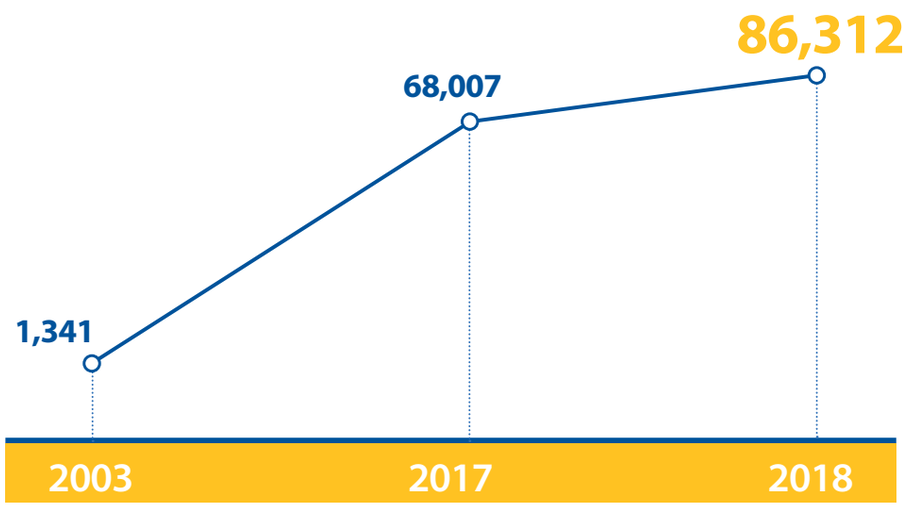
En México, todo comenzó en 2003, año en el que Fundación Walmart de México inició sus operaciones con un eje fundamental: el trabajo voluntario de las y los asociados(as), quienes dando su tiempo y talento han formado uno de los voluntariados corporativos más grandes del país, con una estructura sólida que permite que en cada tienda, club, oficina y Cedis se construyan oportunidades de participación para todos las y los asociados(as).

En México, más de 1,180,000 asociados

han participado como voluntarios en

15 años

Número de voluntarios



Promovemos

entre **nuestros(as) asociados(as)**

y clientes(as), la ciudadanía y el **compromiso con la comunidad**

En Centroamérica, realizamos una jornada de voluntariado regional PyME, a la cual asistieron 137 PyMEs, que actualmente forman parte del programa Una Mano para Crecer. Con el apoyo de 130 asociados(as) de la operación, brindamos charlas y mesas de consultas orientadas a temas legales, de impuestos y comerciales. Asimismo, se les realizó un diagnóstico con el fin de ayudarles a identificar áreas de mejora y elaborar un plan de acción.

Centroamérica

7,093

participaciones de voluntarios (as)

9

actividades realizadas para mejorar espacios públicos de las comunidades

El programa de voluntariado brinda la oportunidad a las y los asociados de participar en actividades de apoyo a la comunidad, en las que contribuyen a proyectos de mejora a la comunidad y al medio ambiente con su tiempo y talento.

En México, enfocamos nuestro apoyo a través de cuatro voluntariados regionales, los cuales están fundamentados en el cuidado del medio ambiente, apoyo a PyMEs, jornadas de alimentación y nuestro programa de Haz Magia, el cual consiste en donar juguetes a niños en condiciones vulnerables. Gracias a esto logramos:

México

86,312

participaciones de voluntarios(as)

- **12,643** de clientes(as) y familiares
- **73,669** de asociados(as)

2,101

actividades realizadas para mejorar espacios públicos de las comunidades

Apoyo ante desastres naturales

En el último año, muchas de las comunidades donde operamos sufrieron desastres naturales como terremotos, inundaciones y huracanes que afectaron la región. En cada caso, en Walmart de México y Centroamérica respondimos rápidamente para ayudar a las comunidades locales que resultaron más dañadas.

En momentos de desastre construimos alianzas con empresas y organizaciones de la sociedad civil y gubernamentales para llevar ayuda humanitaria donde se requiere, y así multiplicar esfuerzos de la mano de nuestros(as) asociados(as), clientes(as) y comunidad.

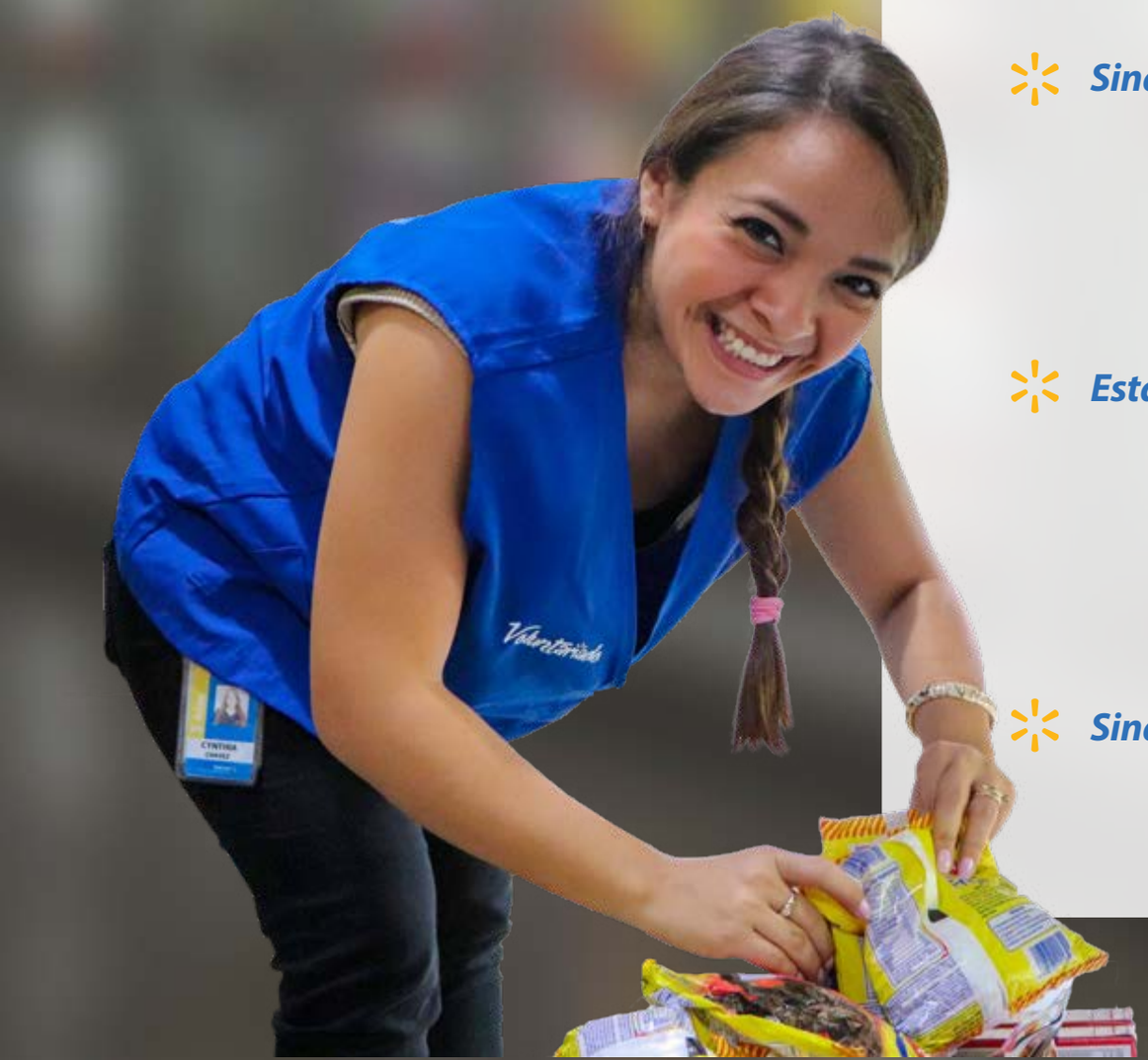
Gracias a la infraestructura de la compañía, la capacidad de Cruz Roja Mexicana y el fondo revolvente de ayuda humanitaria, logramos responder siempre en tiempo récord.

61.2 toneladas

de ayuda canalizadas por México para

apoyo a damnificados

22,260 beneficiarios



Guatemala

Erupción del Volcán

3.3 toneladas beneficiando a **1,260 personas** en promedio

Coahuila

Fuertes lluvias en Torreón

11 toneladas beneficiando a **4,200 personas** en promedio

Sinaloa

Inundaciones por fuertes lluvias

22 toneladas beneficiando a **8,400 personas** en promedio

Estado de México

Desbordamiento del Río Lerma

2.9 toneladas

Sinaloa y Nayarit

Tormenta Willa

22 toneladas beneficiando a **8,400 personas** en promedio

48 centros de acopio habilitados

En Guatemala, a través del programa Manos Amigas, logramos responder de manera inmediata al donar a Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres productos de consumo alimenticio e higiene personal, con el objetivo de apoyar a las personas afectadas por el desastre natural ocasionado por el volcán de Fuego.

Realizamos una donación de más de 192 mil de pesos a TECHO Guatemala para la construcción de 50 módulos habitacionales temporales, los cuales beneficiaron a los damnificados por el volcán de Fuego.

15.3 millones de pesos canalizados a 2,641 asosciados apoyados, víctimas de algún desastre natural en sus viviendas.

La construcción fue

ejecutada en alianza

con TECHO

y asociados(as) del país

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Ética y *Cumplimiento*

135,573
asociados(as) capacitados en anticorrupción

+94,470 horas
de capacitación en nuestra
Declaración de Ética

Estamos comprometidos
con hacer lo correcto y actuar con **integridad en todo lo que hacemos.**
Es parte fundamental de quienes somos y la base sobre la cual **cosechamos nuestro éxito.**

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Ética y **Cumplimiento**

En Walmart de México y Centroamérica estamos comprometidos a actuar con integridad en todo lo que hacemos. Es parte fundamental de quienes somos y la base sobre la cual cosechamos nuestro éxito.

Durante varios años, hemos publicado el progreso de nuestros esfuerzos para construir y perfeccionar nuestro programa de Ética y Cumplimiento.

Este año logramos un avance particular en:

- Mejorar aún más la **seguridad** de nuestras operaciones
- Implementar **tecnologías innovadoras** en nuestro negocio
- **Mitigar** los riesgos de corrupción
- **Cuidar el crecimient**o de nuestros negocios de comercio electrónico.

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento es dinámico y efectivo, y está diseñado para prevenir, detectar y responder ante cualquier incumplimiento de las leyes aplicables, las políticas y los procedimientos internos. Este programa proporciona los lineamientos que todo asociado debe seguir para actuar de forma correcta y de acuerdo a los valores y principios fundamentales de la compañía, con el objetivo de contribuir a ser la cadena omnicanal más confiable para nuestros grupos de interés.

Desde el año 2014,

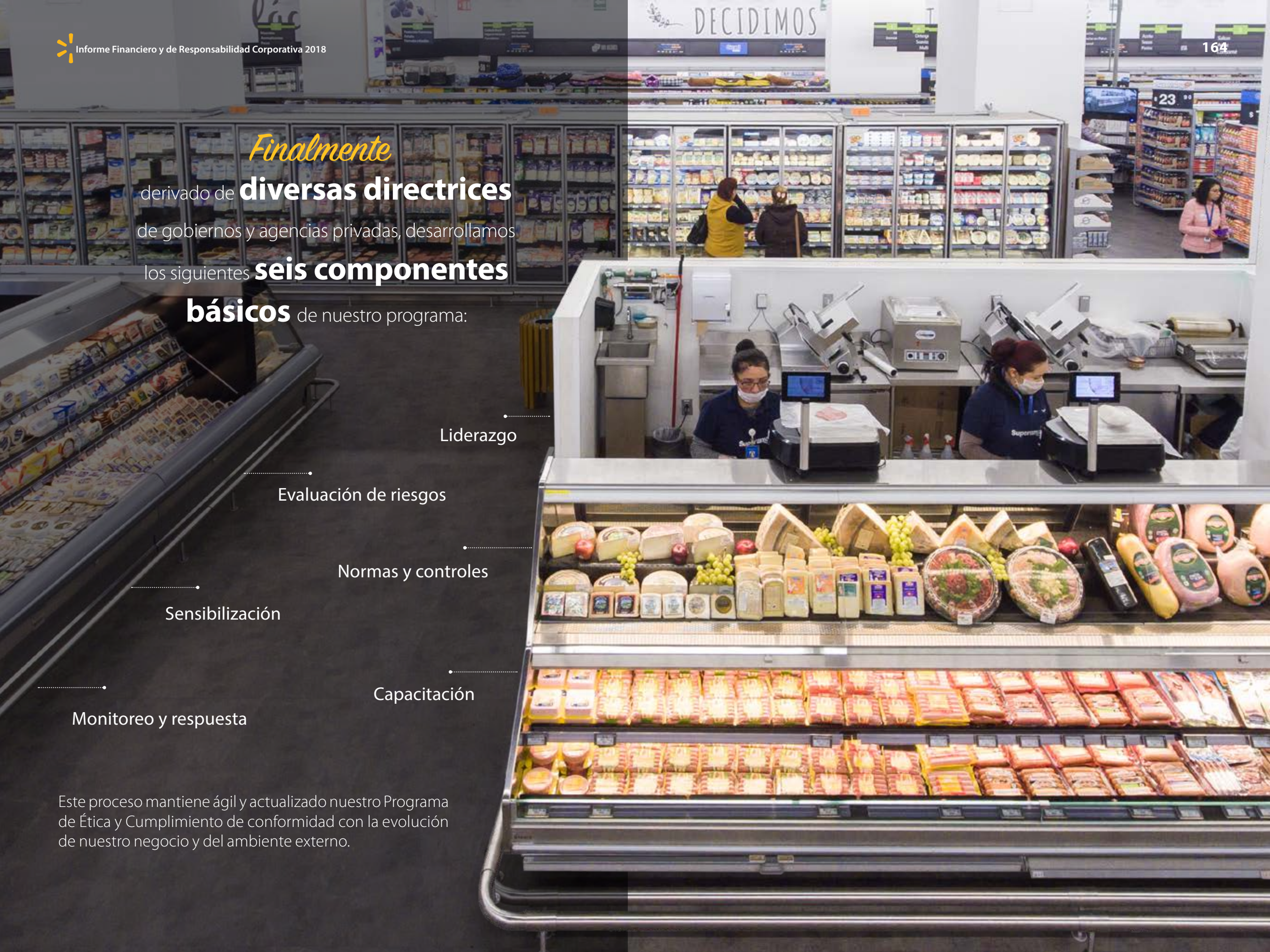
nombramos a un Vicepresidente de **Ética y Cumplimiento** en México y en Centroamérica, quien lidera un equipo dedicado conformado por **más de 350 asociados(as)**, divididos en 14 áreas distintas, que van desde anticorrupción hasta **inocuidad alimentaria**

Con el fin de ofrecer el conocimiento y experiencia necesarios, nombramos a Expertos en la Materia para cada una de las 14 áreas de riesgo por mercado detallista, y designamos a 14 Líderes Globales en los temas, que trabajan juntos para identificar y coordinar normas, y procedimientos comunes, compartir mejores prácticas y ofrecer capacitación, monitoreo y apoyo en cada aspecto. Estas personas reportan directamente al Vicepresidente de Ética y Cumplimiento correspondiente en cada una de las unidades de negocio.

Finalmente derivado de **diversas directrices** de gobiernos y agencias privadas, desarrollamos los siguientes **seis componentes básicos** de nuestro programa:

- Liderazgo
- Evaluación de riesgos
- Normas y controles
- Sensibilización
- Capacitación
- Monitoreo y respuesta

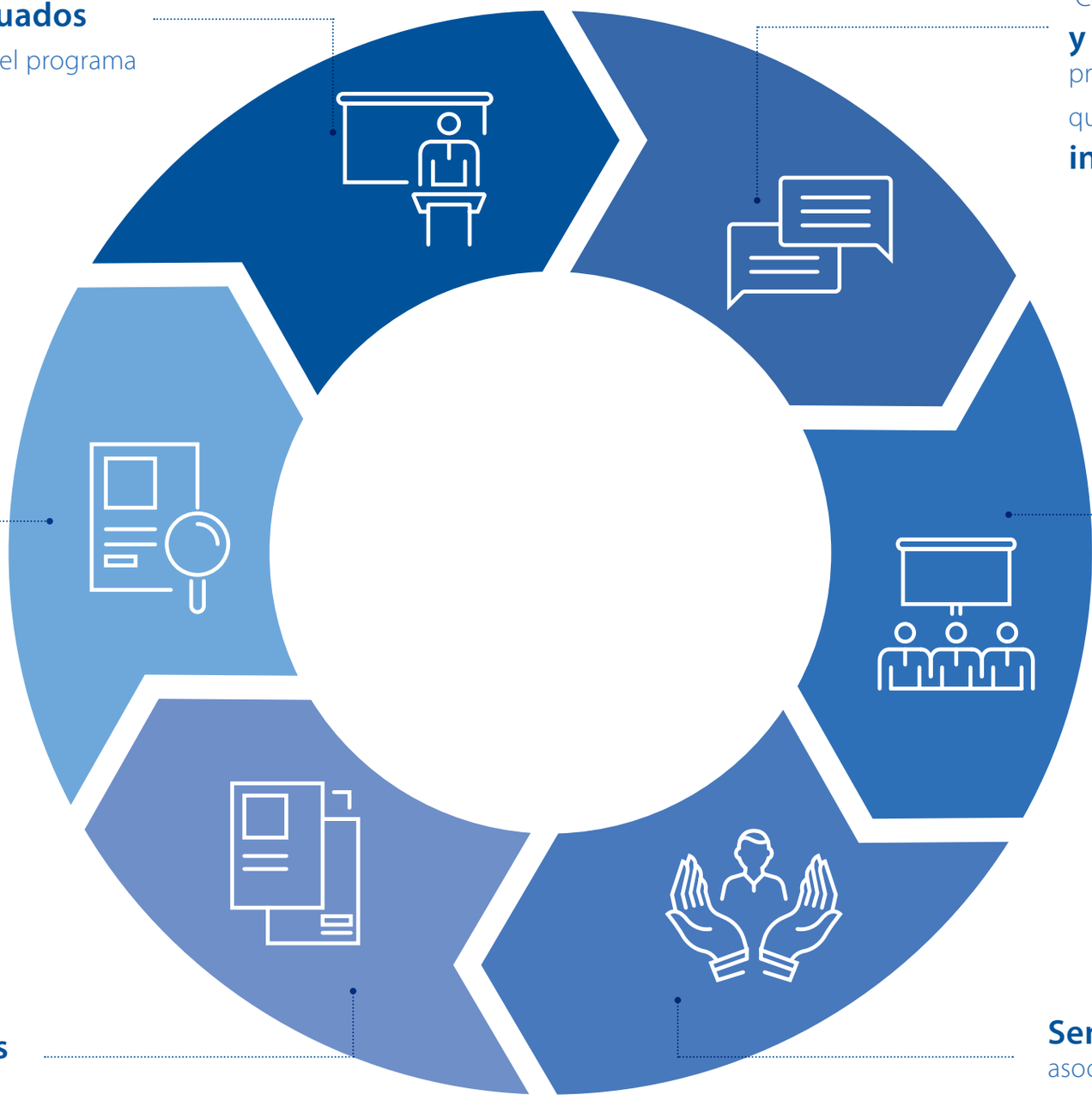
Este proceso mantiene ágil y actualizado nuestro Programa de Ética y Cumplimiento de conformidad con la evolución de nuestro negocio y del ambiente externo.



Estos seis

componentes básicos funcionan juntos en un ciclo que **repetimos cada año**

Evaluamos si contamos con los **líderes adecuados** para cada aspecto del programa



Continuamente **monitoreamos y evaluamos** la ejecución del programa para ofrecer indicadores que ayuden a **tomar decisiones informadas**

Esos líderes llevan a cabo una **evaluación de los riesgos** de la empresa y medidas para manejarlos

Les ofrecemos **capacitación a los asociados(as)** sobre cómo implementar y usar esas **normas y controles**

Los resultados de esa evaluación **informan del desarrollo continuo** de nuestras **normas y controles**

Sensibilizamos a los asociados(as) sobre esas **normas y controles**

El programa de Ética y Cumplimiento está compuesto por las siguientes 14 áreas:

- Anticorrupción
- Antimonopolio
- Comercio internacional
- Licencias y permisos
- Abastecimiento responsable
- Medio ambiente
- Prevención de lavado de dinero
- Privacidad
- Protección al consumidor
- Trabajo y empleo
- Salud y bienestar
- Seguridad e higiene
- Inocuidad alimentaria
- Seguridad de los productos

Ética

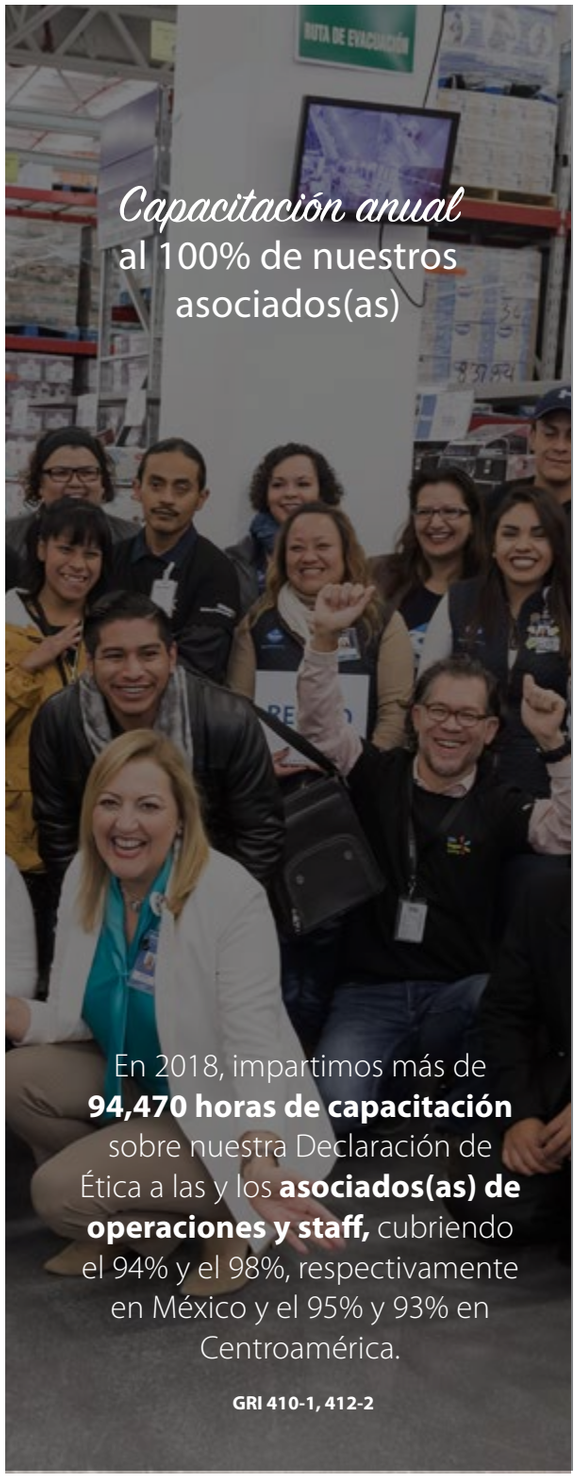
GRI 102-17

Nuestra *Línea Ética* está disponible 24/7

Por medio de nuestro comportamiento ético y voluntad para defender los más altos estándares, conservamos la confianza de nuestras y nuestros clientes(as), de las comunidades locales y de nosotros mismos. Creemos en Costos Bajos Todos los Días y Precios Bajos Todos los días, lográndolo mediante el mantenimiento de nuestra integridad siempre.

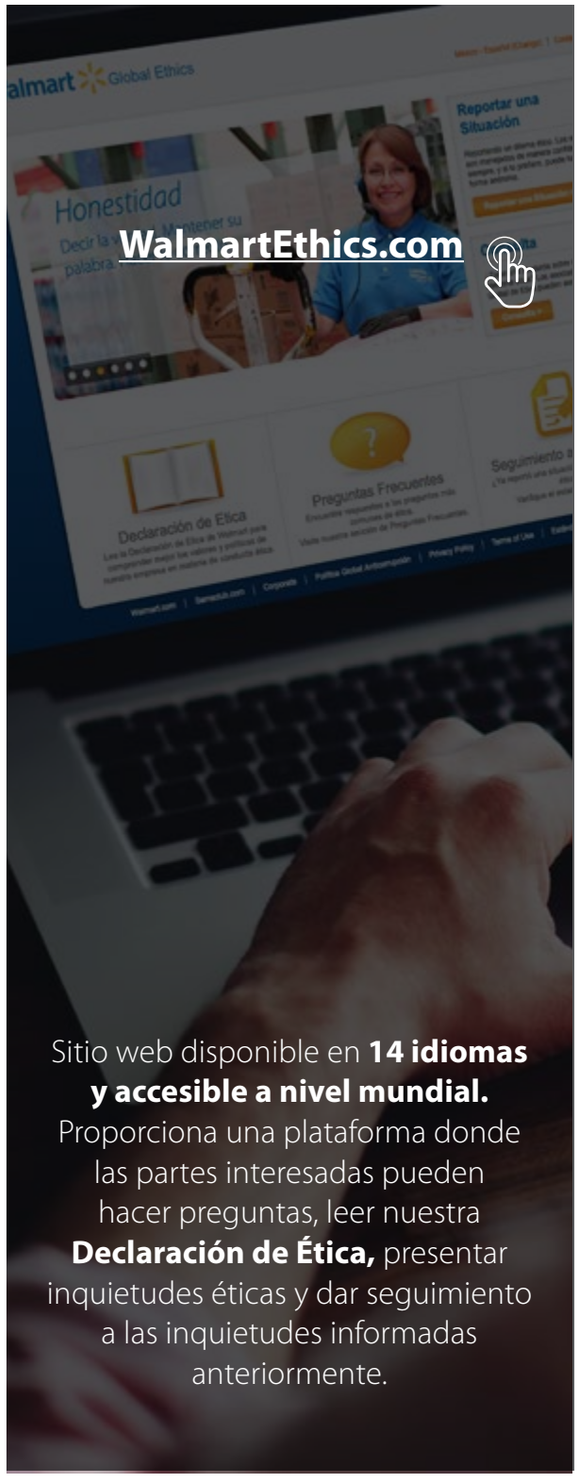
Nuestra **Declaración de Ética** es la guía para ejemplificar la integridad como asociado(a) Walmart, es un recurso diario para tomar decisiones honestas, justas y objetivas al operar cumpliendo con todas las leyes y nuestras políticas. Abarca a todas y todos los asociados(as) en todos los niveles de la organización alrededor del mundo, a todas y todos los miembros de los diferentes consejos y comités de la compañía. Walmart de México y Centroamérica espera que todos sus proveedores, consultores y contratistas actúen de forma correcta y consistente. A lo largo de sus carreras en la empresa, nuestros asociados(as) reciben diferentes recursos para ayudarlos a tener éxito y para promover y reconocer las elecciones éticas.

Estos recursos incluyen:

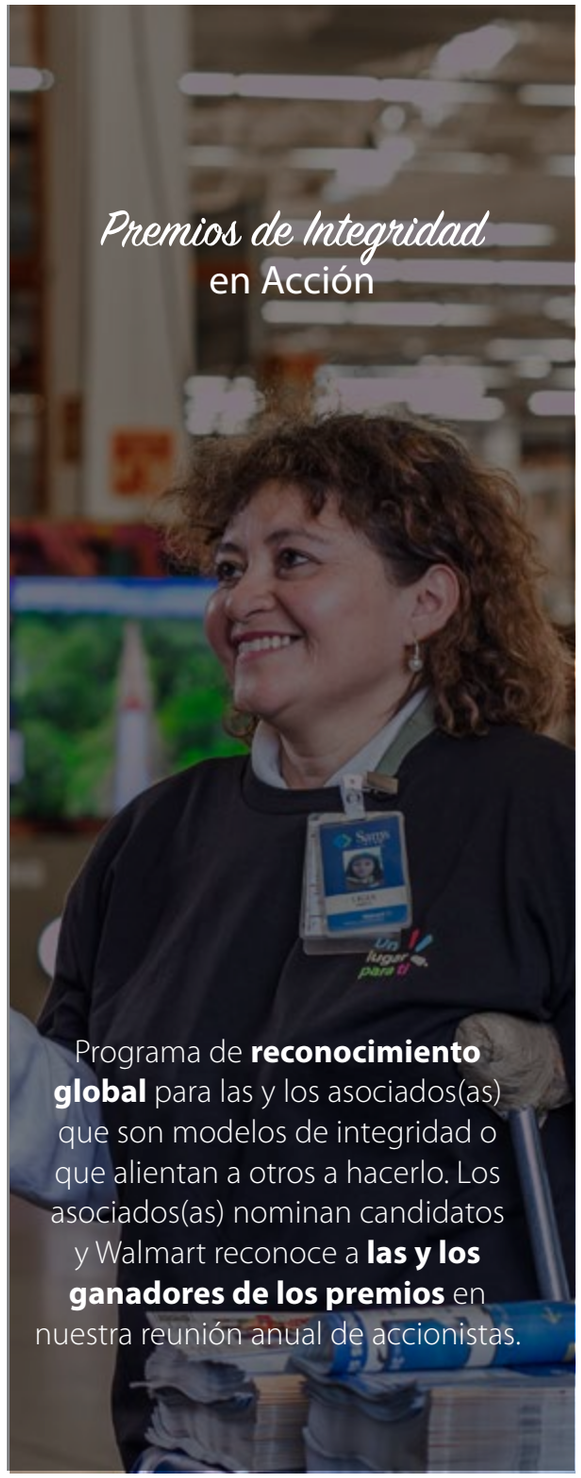


En 2018, impartimos más de **94,470 horas de capacitación** sobre nuestra Declaración de Ética a las y los **asociados(as) de operaciones y staff,** cubriendo el 94% y el 98%, respectivamente en México y el 95% y 93% en Centroamérica.

GRI 410-1, 412-2



Sitio web disponible en **14 idiomas y accesible a nivel mundial.** Proporciona una plataforma donde las partes interesadas pueden hacer preguntas, leer nuestra **Declaración de Ética,** presentar inquietudes éticas y dar seguimiento a las inquietudes informadas anteriormente.



Programa de **reconocimiento global** para las y los asociados(as) que son modelos de integridad o que alientan a otros a hacerlo. Los asociados(as) nominan candidatos y Walmart reconoce a **las y los ganadores de los premios** en nuestra reunión anual de accionistas.

+94,470 horas

de capacitación en nuestra

Declaración de Ética

Estamos comprometidos con mantener un ambiente de trabajo que anime a nuestras y nuestros asociados(as) a plantear inquietudes acerca de posibles violaciones a nuestra Declaración de Ética. Las represalias en contra de cualquier asociado(a) que plantee una inquietud están estrictamente prohibidas. Contamos con diferentes mecanismos formales de denuncia:

- El proceso de **Comunicación de Puertas Abiertas** es la manera más directa de expresar cualquier inquietud a un líder a traves de una comunicación abierta.

- **Línea Ética Global.** Proporcionamos números de teléfono locales y globales que cualquier persona puede usar para preguntas e inquietudes las 24 horas del día, los siete días de la semana. La línea de ayuda está equipada para manejar la mayoría de los idiomas locales que se hablan en cada uno de los mercados donde operamos, incluidos el español. Esta línea es gestionada por un tercero independiente.

Los casos éticos **reportados más comunes son:**

Conflicto de interés

Salario y horario

Omisión para informar

Acoso

Cumplimiento

Anticorrupción

El programa de Anticorrupción tiene como objetivo guiar a la compañía para lograr los más altos estándares de integridad en nuestro negocio, y establece un estandard alto para el mercado empresarial global. El programa incluye:

135,573

asociados(as) capacitados(as) en **anticorrupción**

723

proveedores(as) capacitados(as) en **anticorrupción**

GRI 205-2

Política y procedimientos globales anticorrupción

Prohíbe ofrecer, dar o recibir cualquier objeto de valor para obtener un beneficio indebido para la empresa. Nuestros procedimientos abordan diferentes áreas de riesgo anticorrupción, incluida la debida diligencia de terceros, gastos de negocios, donaciones y patrocinios, licencias y permisos, adquisición o arrendamiento de propiedades, inspecciones gubernamentales, registros y cómo informar las denuncias.

Capacitación y comunicaciones

GRI 205-2

Comunicamos al 100% de las y los asociados nuestras políticas y procedimientos anticorrupción. Brindamos capacitación en línea y presencial en anticorrupción al 59% de nuestras y nuestros asociados(as). 100% de los proveedores son comunicados y capacitados sobre políticas de anticorrupción, 723 proveedores renovaron su entrenamiento o lo recibieron por primera vez en el año. Cabe señalar que el entrenamiento en anticorrupción cuenta con una vigencia de dos años. En 2018, capacitamos a 135,573 asociados(as) en anticorrupción. El Consejo de Administración recibe capacitación anticorrupción una vez al año.

Monitoreo y evaluación

Realizamos una evaluación anual de riesgos para identificar los riesgos, así como para asignar los recursos del programa en consecuencia. Nuestro equipo de mejora continua evalúa y mejora regularmente la implementación del programa, proporcionando retroalimentación oportuna y permitiendo la identificación temprana y la solución de problemas. Además, el equipo de Auditoría Interna Global realiza auditorías periódicas e independientes de nuestro programa.

Diligencia debida de terceros

Diligencia debida de terceros. Utilizamos un sistema electrónico personalizado para detectar y llevar a cabo la diligencia debida en los intermediarios externos que buscan representarnos. Nuestros contratos con intermediarios externos requieren que se comprometan a cumplir con nuestra Política Anticorrupción. Dicho proceso debe renovarse al menos cada dos años. El proveedor aprobado, recibe una capacitación sobre la Política Anticorrupción para asegurar que la conoce y que la cumplirá durante toda su relación comercial con Walmart. En 2018, 984 proveedores completaron o renovaron su entrenamiento anticorrupción.

Auditorías de intermediarios externos

Cada año, auditamos de forma proactiva una muestra de nuestros socios externos en función de varios factores, incluidos los riesgos asociados con la región donde operan y el tipo de servicio que prestan. Este proceso nos permite examinar la forma en que los terceros responden a nuestro programa anticorrupción e identificar áreas donde podemos continuar mejorando nuestra capacitación y controles.

Seguridad e Higiene

GRI 403-7

Nuestra visión: Ser la empresa más segura para comprar y trabajar, a través de la Iniciativa Misión Cero Accidentes

186,007 asociados(as) capacitados en Seguridad e Higiene

Empleamos a más de 234 mil asociadas y asociados y atendemos a millones de clientes(as) y socios, y queremos que cada uno de ellos se vaya a casa de manera segura al final de cada día. Nuestro objetivo es mejorar la seguridad de las y los asociados, las y los clientes(as), y terceros que forman parte de nuestra operación. Implementamos nuevas formas de recopilación y análisis de datos de seguridad.

Esto se ha logrado poniendo en marcha estrategias que permitan condiciones de mayor seguridad en la operación, tanto para asociados(as) como para clientes(as) y reforzando los controles de actos y comportamiento seguro. Contamos con el Sistema de Reporte de Incidentes (SiRI), herramienta que nos permite diseñar programas preventivos cuyo objetivo es lograr un Walmart sin accidentes.

Ejemplos de lo anterior es la reingeniería de guardas y equipamiento de seguridad en equipos de producción e, incidiendo en los eslabones superiores de nuestra cadena de valor, la transferencia, por ejemplo, del corte de piezas de ganado con hueso de nuestras tiendas hacia la planta de carnes, de modo que cada vez más unidades ya no requieran sierras eléctricas en carnicería.

GRI 403-8

Otra estrategia es la capacitación constante de las y los asociados(as) y la conformación de brigadas en el 100% de instalaciones de la empresa, quienes participan en ejercicios constantes de simulacros generales o en sus áreas de trabajo, como es el caso de las Pausas Activas en oficinas. Asimismo, el 100% de las y los asociados(as) están representados por un Comité de Seguridad e Higiene.

En México, un logro sobresaliente ha sido la reducción de conatos de incendio por causas internas en una tasa interanual mayor al 10%, lo que representa un 27.5% de reducción en el riesgo de que en los últimos tres años este riesgo se materializara.

En Centroamérica, implementamos la iniciativa Misión Cero Accidentes, la cual está conceptualizada dentro de la tendencia de seguridad basada en comportamientos. Dicha iniciativa procura generar ambientes libres de accidentes, a partir de la observación y corrección de los comportamientos inseguros, enfocados principalmente en las seis principales causas de accidentes en la región.

Hemos logrado

reducir los accidentes

de asociados(as) y de clientes(as)

significativamente

En Centroamérica, el Programa de Prevención de Accidentes en Trabajos Peligrosos se enfoca a nivel regional en la prevención de caídas por trabajos en altura, el cual expandimos este año a los cuatro tipos de trabajos peligrosos, que hemos identificado como los más comunes en nuestras operaciones. De esta forma, reforzamos el entrenamiento a 193 proveedores y asociados(as), en las expectativas de seguridad para los trabajos en caliente, eléctricos, en alturas y en espacios confinados.

Nuestra operación en Costa Rica participó exitosamente en el programa de Beneficio de Homologación del Sistema de Gestión de Riesgos Laborales, que es un programa que tiene por objetivo reconocer a aquellas empresas que han implementado un Sistema de Gestión en Seguridad Ocupacional, con el cual garantizan el cumplimiento pleno de la legislación aplicable en el país, así como las mejores prácticas para la prevención y reducción de accidentes. En el marco de este proceso, Walmart Costa Rica obtuvo la homologación del Sistema de Gestión de Seguridad Humana.

El compromiso de Walmart de México y Centroamérica y de sus asociados(as) para ser la cadena omnicanal más segura es constante en nuestra operación. Aunque tengamos resultados alentadores, continuaremos enfocándonos en la seguridad de nuestros asociados y clientes.

GRI 416-1

Inocuidad Alimentaria

Nuestros(as) clientes(as) están **cada vez más interesados(as)** en saber de dónde provienen sus productos, **su contenido y elaboración**

Nuestro objetivo es llevar productos a precios accesibles a nuestros(as) clientes(as) y, al mismo tiempo, elevar continuamente la calidad e inocuidad de los alimentos. Para ello, contamos con los siguientes programas:

Evaluamos el **100%** de los productos de

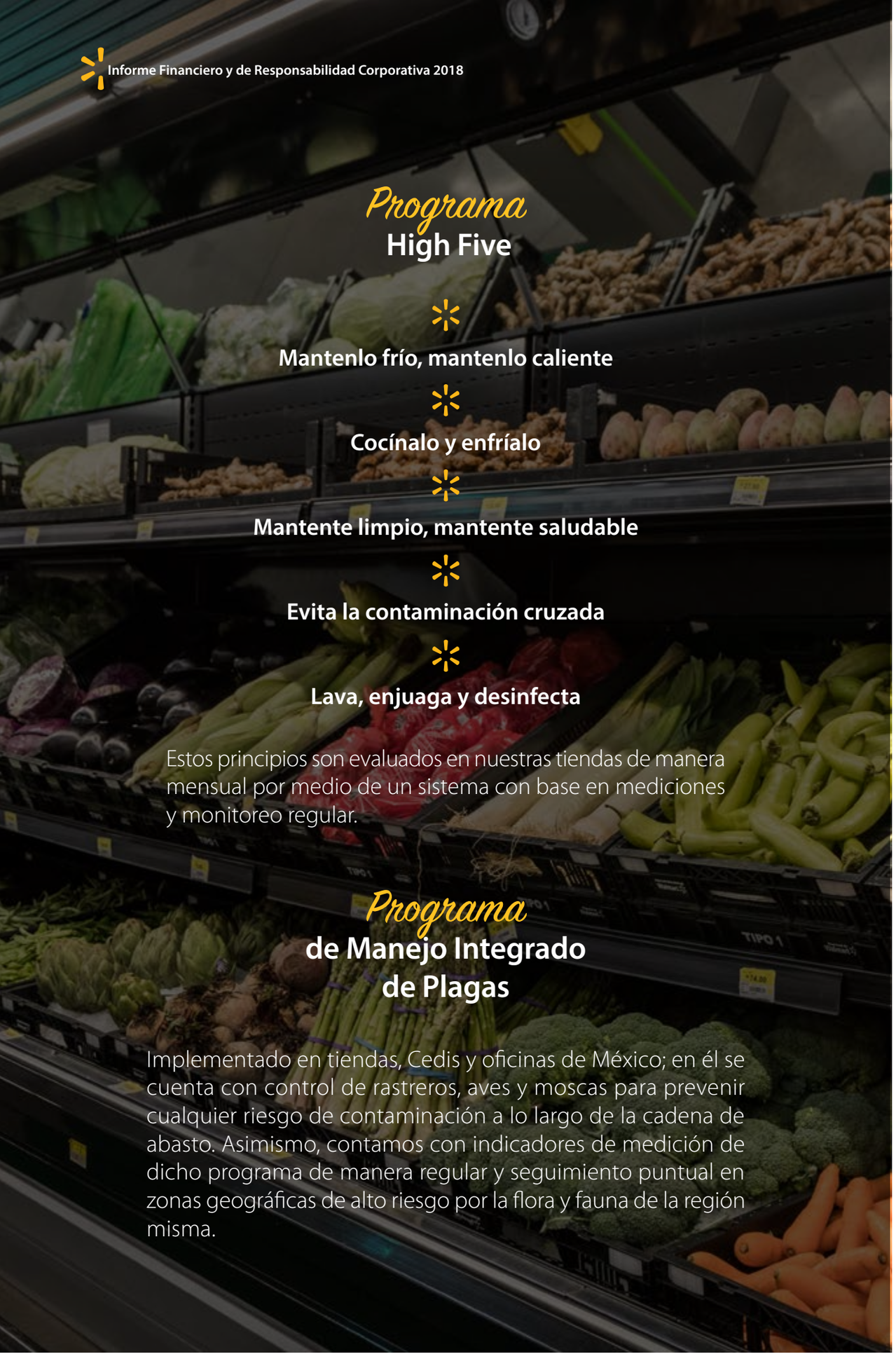
Nuestras Marcas

Programa de Fraude Alimentario

Implementado en el área de recibo de Cedis y tiendas para identificar que los productos que comercializamos son productos de acuerdo a la especie que tenemos declarada en los empaques de Nuestras Marcas. El programa contiene una matriz de riesgos por tipo de producto y, en caso de que llegásemos a identificar algo no declarado, procedemos de acuerdo al nivel de riesgo.

Análisis con laboratorios externos acreditados

- **75 análisis para la identificación** de especies en nuestra materia prima cárnica y de productos de cocina.
- **47 análisis para la verificación** de la integridad de los ingredientes de los productos de marca propia (miel, leche, aceite de oliva, jugos 100% naturales y café).
- **Validación de certificados** de 364 productos orgánicos.
- **Validación de certificados de bebidas alcohólicas** de 127 productos (tequila/mezcal).



Programa High Five

Mantenlo frío, mantenlo caliente

Cocínalo y enfríalo

Mantente limpio, mantente saludable

Evita la contaminación cruzada

Lava, enjuaga y desinfecta

Estos principios son evaluados en nuestras tiendas de manera mensual por medio de un sistema con base en mediciones y monitoreo regular.

Programa de Manejo Integrado de Plagas

Implementado en tiendas, Cedis y oficinas de México; en él se cuenta con control de rastreros, aves y moscas para prevenir cualquier riesgo de contaminación a lo largo de la cadena de abasto. Asimismo, contamos con indicadores de medición de dicho programa de manera regular y seguimiento puntual en zonas geográficas de alto riesgo por la flora y fauna de la región misma.

Programa GFSI (*Global food safety Initiative*)

Programa que tiene diferentes sistemas reconocidos para certificarse, entre los que se encuentran los siguientes:

- **BRC Global Standards**
- **FSSC22000**
- **SQF**
- **IFS**
- **Primus**
- **GRMS**
- **Global Gap**

Somos miembros del Grupo Local México de GFSI y a todos nuestros proveedores de Nuestras Marcas les solicitamos de manera obligatoria que, en caso de que no cuenten con su sistema Certificado, trabajen para conseguirlo en un periodo razonable. Adicional a ello, nuestra planta de carnes ubicada en Cuautitlán está certificada en SQF L-2 y su más reciente recertificación fue en junio de 2018.

En Centroamérica, elaboramos un plan de capacitación para proveedores que no han alcanzado un certificado GFSI, brindándoles talleres gratuitos en los temas que requieren reforzar para alcanzar el requerimiento GFSI solicitado. En 2018 participaron 50 proveedores pequeños, medianos y grandes, representando una inversión de más de 5.6 millones de pesos.

Programa

Seguridad Alimentaria en Logística

Esta iniciativa se enfoca en poner cuidado en temas relevantes como orden y limpieza, control de la cadena de frío, control de plagas, buenas prácticas de almacenamiento y rotación adecuada de los productos. Esto ha permitido que nuestros Cedis en Centroamérica mantengan el cumplimiento en sus auditorías operativas, de plagas y mejoren el control de los procesos operativos.

Programa

Spark

Sistema electrónico que nos ayuda a la toma de temperaturas en el punto de venta para poder identificar que los productos frescos se encuentren en la temperatura adecuada y, con ello, evitar la descomposición microbiológica de los alimentos e impedir brotes alimentarios de los productos que comercializamos.

Nuestras Marcas de alimentos – México

GRI 416-1

Proveedores	245
Plantas	279
Auditorías	279
Global Markets de Buenas Prácticas	6
Certificación *Global Food Safety Initiative* (GFSI)	273
% de plantas certificadas	97.8%
Auditorías Buenas Prácticas de Almacenaje y Distribución a Cedis y desconsolidadores de perecederos	19
Auditorías en tiendas no anunciadas de Seguridad Alimentaria	28,269

Ambiental

El área de Cumplimiento Ambiental garantiza que la empresa cumpla con las obligaciones regulatorias aplicables durante el desarrollo de todas sus actividades de negocio, desde la prospección, diseño y construcción de nuevas unidades hasta su operación.

Al respecto, se han logrado diseñar e implementar los controles para cumplir con las obligaciones relativas al impacto ambiental, generación de residuos no peligrosos y peligrosos, calidad de agua residual y emisiones a la atmósfera. Alineado a la estrategia de digitalización de la empresa, en el último año se implementó el sistema ENVIANCE, para dar seguimiento a las obligaciones regulatorias de los programas ambientales y de los equipos e instalaciones que son de alta relevancia para garantizar el cumplimiento de regulación aplicable.

También logramos la optimización de los servicios de los recolectores autorizados para recolección de residuos con el fin de garantizar su correcta disposición y el establecimiento de controles más estrictos de las instalaciones hidrosanitarias para mejorar la calidad de agua residual.

GRI 304-1

En 2018, contamos con un proyecto en áreas naturales protegidas en México, Mi Bodega Aurrera Jalpan (superficie impactada de 0.005355 km^2) y con un proyecto con especies protegidas Mi Bodega Aurrera Nanacamilpa (superficie impactada de 0.002924 km^2).

Privacidad

GRI 418-1

El programa de Privacidad tiene como objetivo el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables en materia de protección de datos personales, incluyendo a las políticas y procedimientos internos de Walmart. Promovemos el tratamiento responsable de datos personales de nuestras y nuestros asociados(as), de las y los clientes(as), de los socios, de los proveedores, etc., a través de políticas, procedimientos, lineamientos que regulan la protección de los datos personales que tratamos en nuestras operaciones día con día.

Somos transparentes al comunicar en nuestros Avisos de Privacidad el uso que podemos dar a la información personal de nuestras y nuestros clientes(as), socios, asociados(as) y proveedores(as), y la forma en la que está protegida.

Tenemos mecanismos disponibles para que los **dueños de los datos personales** tomen decisiones informadas sobre el uso de los mismos, así como los medios para que puedan ejercer sus **derechos de acceso,** rectificación, cancelación y oposición (ARCO, por sus siglas en inglés)

Tenemos responsabilidad gerencial asignada en materia de protección de datos personales, donde representantes de diversas áreas forman parte de un Comité de Privacidad que sesiona en forma trimestral y que nos apoya a la socialización y concientización del programa al interior de sus áreas, así como a la toma de decisiones importantes.

Contamos con canales oficiales para que nuestras y nuestros asociados(as) o terceros reporten cualquier fuga de información personal y podamos tomar medidas para protegerla, así como con protocolos para responder rápida y eficazmente ante incidentes de fuga de información, incluyendo un Comité de Respuesta a Incidentes en funciones, conformado por representantes de diversas áreas clave en la organización.

No recibimos reclamaciones sobre la violación de la privacidad o fuga de datos de nuestros clientes (as).

Prevención de Lavado de Dinero

En Walmart de México estamos comprometidos con cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables para prevenir, detectar y combatir el Lavado de Dinero.

Contamos con políticas, procedimientos, lineamientos y controles para prevenir y detectar actos u operaciones que involucren recursos de procedencia ilícita y evitar que las organizaciones delictivas usen a la compañía para la comisión de este delito.

Contamos con herramientas tecnológicas que permiten el monitoreo, análisis y reporte de posibles operaciones inusuales con base en riesgos. Capacitamos a nuestros(as) asociados(as) para que aprendan a identificar y reportar señales de alerta sobre posibles operaciones con recursos de procedencia ilícita. Asimismo, tenemos canales oficiales de reporte para que asociados(as) y terceros puedan reportar actividades inusuales, y monitoreamos nuestros servicios financieros para prevenir y detectar operaciones con recursos de procedencia ilícita.

Representantes de diversas áreas forman parte de un Comité de Prevención de Lavado de Dinero que sesiona en forma bimestral donde se da visibilidad sobre los principales riesgos en la materia y se toman decisiones para la mitigación.

Licencias y Permisos

Las más de 20 mil licencias que se requieren para la construcción y operación de nuestras unidades se administran a través del Sistema Global de Licencias GLM, lo que nos permite reducir riesgos de vencimientos y dar trazabilidad a las licencias durante todo su ciclo desde inicio a fin, incluyendo la solicitud y monitoreo de los pagos de derechos por trámites.

Dentro de los procedimientos normados se encuentra el acompañamiento de dicha área desde la localización de un nuevo sitio, en el que un experto evalúa la factibilidad de licencias antes de la autorización de un nuevo proyecto, a fin de controlar el riesgo de proyectos de baja factibilidad; asimismo, para el inicio de construcción y operación de un nuevo negocio un Comité de Licencias y Permisos, constituido por expertos distintos a los que hacen la gestión, analizan todos los documentos y evalúan si el proyecto es liberado o no.

Una de las estrategias más importantes para el plan de crecimiento 2018 fue la implementación de las unidades BAE Fast Track, Walmart se adapta al local, no el local a Walmart, esto consiste en la adaptación de los locales ya construidos lo que nos permite reducir al menos un 50% los tiempos de obtención de licencia.

Seguridad del Producto

Nuestro objetivo es cumplir con la seguridad y regulación de los productos, cosméticos, consumibles, ropa, zapatería y mercancías generales que vende la compañía, a fin de garantizar la seguridad del producto para nuestros clientes(as).

Contamos con un protocolo de monitoreo de productos de alto riesgo en nuestras tiendas y clubes. Requerimos las certificaciones de los productos de alto riesgo en nuestras tiendas y clubes. Asimismo, tenemos diferentes protocolos de revisión de seguridad y calidad de productos textiles, de seguimiento y control de quejas, y, en caso de ser necesario, de retiros de producto de nuestras tiendas y clubes.

Aseguramos la calidad y el apego a la normatividad de las categorías de ropa y blancos comercializados en diferentes formatos de la compañía mediante pruebas de laboratorio e inspecciones en origen, centros de distribución o tienda.

Estas acciones nos permiten capacitar al proveedor en temas de control de calidad, establecer indicadores de cumplimiento para medir su comportamiento en cada entrega y elaborar planes de mejora.

Evaluamos el 100% de los productos de Nuestras Marcas

GRI 416-1

Zapaterías

Proveedores
17

Auditorías
33

No aprobados
2

Mercancías generales

Proveedores
567

Auditorías
852

No aprobados
11

Joyería y accesorios

Proveedores
1

Auditorías
1

No aprobados
0

Textiles

Proveedores
110

Auditorías
164

No aprobados
12

Laboral y empleo

GRI 401: 103-2

Nuestro objetivo es garantizar a nuestras y nuestros asociados(as) sus derechos, de conformidad con la normatividad laboral en cuanto a salarios y pagos, beneficios, trato justo, igualitario e incluyente, a fin de desarrollar un clima laboral positivo y contar con una compañía que respeta los derechos de todas y todos los colaboradores y terceros dentro de nuestros centros de trabajo.

Para cumplir con este objetivo, contamos con campañas permanentes en todas las unidades para asegurar pago de horas extras y respeto a descansos y horarios, para evitar y prevenir acoso, y de regulación interna de promotores.

Comercio Exterior

Es un programa que tiene por objeto asegurar el cumplimiento de requerimientos de la normatividad de comercio exterior en relación a la importación y exportación de mercancías de la compañía, a fin de asegurar la obtención de permisos, certificaciones, así como el pago de impuestos adecuados por las operaciones de comercio exterior.

Además, nuestro programa tiene por objetivo asegurar que la compañía no realice negocios ni comercialice productos originarios y provenientes de países sancionados por la Oficina de Control de Productos Extranjeros (OFAC, por sus siglas en inglés).

Para asegurar lo anterior, contamos con un programa específico para importaciones, realizamos el registro digital de alta de productos (donde se identifica el país de origen), y tenemos un protocolo de monitoreo de exportaciones así como de Agentes Aduanales.

Obtuvimos la certificación Operador Económico Autorizado, otorgada por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), convirtiéndonos en la primera empresa de la industria en obtenerla. Esta certificación busca fortalecer la seguridad de la cadena logística del comercio exterior en las compañías, implementando estándares mínimos en materia de seguridad pero que son internacionalmente reconocidos. Este reconocimiento de las autoridades coloca a la compañía como un importador confiable, pues dispone de un esquema de control interno lo suficientemente sólido como para garantizar que las mercancías se importan con seguridad y transparencia.

Antimonopolio

Para lograr nuestro objetivo de garantizar la mejor oferta de valor a nuestras y nuestros clientes(as) y socios, cumplimos con los requerimientos de la ley de competencia económica, estableciendo controles para evitar conductas o prácticas anticompetitivas.

Dentro de nuestros principales controles para lograrlo se encuentran los lineamientos y reglas de comportamiento, así como campañas dentro de las áreas de compras, a fin de garantizar que las negociaciones y/o contacto con proveedores y/o competidores estén apegadas a las regulaciones en materia de competencia económica.

GRI 206-1

Gracias a lo anterior, no hemos incurrido en prácticas monopólicas o en contra de la libre competencia.

Protección al Consumidor

Este programa busca asegurar que nuestras y nuestros clientes(as) y socios reciban información clara y adecuada sobre nuestros productos, para contribuir a la mejor decisión de compra a través de controles que aseguren promociones, precio, etiquetado y características del producto. Para esto, anualmente llevamos a cabo un intenso programa de comunicación y capacitación a nuestros(as) asociados(as) de tiendas, clubes y *staff*, que desarrollan publicidad o promociones, con el fin de asegurar que éstas sean claras, veraces y en apego a los requerimientos de la regulación aplicable.

En éste se incluyen reglas particulares para categorías de productos que tienen reglas específicas, tales como bebidas alcohólicas, cigarros, fórmulas lácteas y medicamentos. Asimismo, capacitamos a nuevos asociados(as) y transferencias, trainees para Compras y Resurtido, sobre los temas claves de Protección al Consumidor relevantes para sus actividades tales como precios, promociones, etiquetado, abasto. De igual forma, Protección al Consumidor cuenta con un programa de comunicación tanto para el staff como para la operación reforzando constantemente las reglas y las mejores prácticas, a fin de evitar sanciones de la autoridad y asegurar clientes(as) satisfechos(as).

Adicionalmente, contamos con programas de calibración de básculas en todas nuestras unidades, así como con procedimientos para la devolución de productos. Lo anterior, con el objetivo de cumplir con la ley aplicable y para generar experiencias de compra satisfactorias.

Para nuestras plataformas en *eCommerce*, contamos con el programa de *Trust and Safety*, cuyo propósito es monitorear que la información de los productos sea correcta y no se vendan productos prohibidos por la normatividad aplicable y/o políticas internas de la compañía, como lo son los productos ofensivos (discriminatorios o con lenguaje inapropiado).

Declaración de Walmart de México y Centroamérica ***sobre los Derechos Humanos***

GRI 412: 103-1, 103-2, 103-3, 412-1

Nuestro negocio y valores

El propósito de Walmart de México y Centroamérica es ahorrarle dinero a la gente y ayudarla a vivir mejor. Logramos lo anterior a través de nuestros asociados, quienes reconocemos que marcan la diferencia. Gracias a nuestro negocio ofrecemos a los clientes acceso a productos y servicios a precios bajos, contribuimos con las comunidades donde operamos, creamos oportunidades de carrera, y damos a nuestros proveedores la oportunidad de crecer sus empresas que, a su vez, emplean a otras personas.

Walmart de México y Centroamérica respeta los derechos humanos y nuestro trabajo se rige por nuestros valores:

- **Servicio al cliente**
- **Respeto por el individuo**
- **Búsqueda de la excelencia**
- **Actuar con integridad**

Participamos en diversas actividades comerciales en el mundo, con el apoyo de nuestros más de dos millones de asociados de tiempo completo y parcial que tienen diferentes orígenes étnicos, orientaciones, formaciones y experiencias de vida.

Además, nuestros asociados pertenecen a miles de comunidades locales en el mundo. Por ello, nos empeñamos en actuar ética y responsablemente, y en establecer políticas y procedimientos que guíen nuestras decisiones y comportamientos.

Tenemos una gran base de asociados, nuestra cadena de suministro abarca a miles de proveedores y damos servicio a millones de clientes en comunidades de todo el mundo, gracias a la presencia que tenemos con nuestras tiendas físicas y en línea. Estamos conscientes de la complejidad de los riesgos adversos en materia de derechos humanos y pueden ser el resultado de temas sistémicos, haciendo desafiante para una empresa por sí sola el tener un impacto. Cuando se trata de abordar estos problemas relacionados con los derechos humanos, buscamos ir más allá de nuestras propias políticas y procedimientos al trabajar colaborativamente con otras partes interesadas y así informar sobre nuestro enfoque e identificar las causas raíz, compartiendo nuestro trabajo con los demás y aprovechando nuestras ventajas para ayudar a impulsar el cambio positivo.

Identificamos nuestras prioridades en derechos humanos con base en la importancia que tienen para el propósito de nuestra compañía, para las categorías y mercados clave, para la magnitud y gravedad del riesgo potencial en derechos humanos y a la capacidad de la compañía para marcar la diferencia. Nuestra respuesta en temas de derechos humanos está basada en instrumentos internacionales, que incluyen, entre otros: la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas; la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo de 1998, y los Principios rectores de la Organización de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos. También consideramos las aportaciones de grupos de interés y expertos tanto internos como externos.

La presente declaración describe el enfoque que tiene Walmart de México y Centroamérica en materia de derechos humanos en todos los aspectos de nuestras operaciones globales, incluyendo todos los asociados en todos los niveles de la organización.

Bases del cumplimiento normativo

Los gobiernos tienen la responsabilidad de proteger y defender los derechos humanos de sus ciudadanos. Walmart de México y Centroamérica respeta tales derechos humanos y cumple con las leyes de los países en donde opera. Esperamos que nuestros asociados, proveedores, contratistas y demás personas dentro de nuestro círculo de influencia se comporten de acuerdo a esta premisa.

Respetamos los derechos fundamentales de los trabajadores que se encuentran comprendidos en las leyes vigentes de los países en donde tenemos presencia y en donde compramos los productos que comercializamos. Tales derechos fundamentales incluyen la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la contratación colectiva, la eliminación de toda forma de trabajo forzado u obligado, la efectiva abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación al contratar y ocupar personas.

Nuestros valores en acción

Servicio al cliente

Los clientes son el motivo por el cual trabajamos. Nos esforzamos por cumplir y exceder las expectativas de los clientes al ofrecer bienes y servicios más confiables, asequibles, accesibles, saludables y sustentables.

Respeto por el individuo

Estamos convencidos de que debemos tratar a la gente con respeto, ya sea un compañero de trabajo, proveedor, cliente o cualquier otra persona que trabaje con nosotros, lo que significa que todas nuestras interacciones con personas en el trabajo y como integrantes de la sociedad se realicen con justicia y dignidad mutua. También buscamos y acogemos las diferencias entre las personas, las ideas y las experiencias.

Reconocemos que existen distintos puntos de vista sobre la libertad de asociación. Nuestra visión es consistente con las leyes vigentes: Walmart de México y Centroamérica respeta los derechos de sus asociados a afiliarse o no a cualquier asociación de trabajadores o sindicato de su elección o a formar alguno de ellos, sin interferencia alguna. Los asociados deben ejercer estos derechos de manera informada, y con base en un juicio razonado derivado de la información disponible. Al ejercer estos derechos, creemos en la libertad de compartir ideas, opiniones e información, siempre y cuando esto no signifique una interferencia.

Búsqueda de la excelencia

El fundador de Walmart, Sam Walton, quería que su compañía fuera una fuente de bien, y con base en ello buscamos aprovechar nuestro tamaño, capacidades e influencia para ayudar a las personas y las comunidades circundantes. Este ánimo es un componente importante en la manera en que nos comprometemos con los

temas relacionados con los derechos humanos para impulsar el cambio significativo. Encontramos que este enfoque no sólo mitiga riesgos, sino que puede generar valor importante y duradero para nuestro negocio y la sociedad.

Actuar con integridad

Actuar con integridad guía la manera en la que abordamos nuestro trabajo en materia de derechos humanos. Para poner en marcha este trabajo:

- Evaluamos continuamente los impactos potenciales adversos en derechos humanos, la gravedad de tales impactos potenciales y los procesos relevantes disponibles.
- Integramos los hallazgos relevantes a políticas y procedimientos, basándonos en la evaluación.
- Damos seguimiento a los avances como parte del trabajo de Walmart de México y Centroamérica para mejorar continuamente.
- Nos comunicamos con grupos de interés relevantes tanto internos como externos para ayudar a moldear e informar nuestro trabajo y prioridades.
- Ajustamos nuestras prioridades sobre los derechos humanos, según se requiera.

Si bien es cierto que existe una variedad de mecanismos, incluyendo los que ofrecen los gobiernos, para plantear y corregir preocupaciones reales o percibidas en materia de derechos humanos, Walmart de México y Centroamérica también ha desarrollado sus propios mecanismos de agravio para facilitar a los trabajadores, clientes, trabajadores de la cadena de suministro, comunidades en las que operamos y otros grupos de interés a ser escuchados y tomados en cuenta debidamente. Estos mecanismos incluyen, entre otros, las **líneas de ética anónimas** y nuestra tradicional Política de Puertas Abiertas para los asociados, así como las estructuras internas que apoyan la solución de cada problema planteado. Incentivamos a los grupos de interés a expresar sus preocupaciones y a reportar aquellas actividades que sospechen puedan estar en contra de los valores y posiciones que expresamos en la presente declaración o en cualquier política de la compañía. No ejerceremos represalia alguna contra cualquier persona que exprese sus preocupaciones de buena fe.

Buscamos ser transparentes en nuestros esfuerzos en favor de los derechos humanos y, con cierta periodicidad, proveemos mayores detalles, incluyendo nuestras prioridades a través de nuestro **Informe de Responsabilidad Global** o medios similares. Ejecutivos de la empresa supervisan estos esfuerzos, liderados por equipos multidisciplinarios, los cuales se basan en normas, programas, prácticas, capacitación y reportes, ya sean existentes o de nueva creación.

Nuestra **Declaración de Ética** menciona cómo promovemos nuestra cultura de integridad en la empresa y la cual es el cimiento del enfoque que tenemos hacia los derechos humanos. Nuestras **Normas para proveedores** forman la base del trabajo que realizamos para abordar los asuntos sociales en la cadena de abasto de bienes para la reventa. Nuestro sitio web de **Diversidad e Inclusión** determina la manera en la que creamos una cultura incluyente en el lugar de trabajo, en donde cada asociado se siente empoderado para ser él mismo todos los días.

Walmart de México y Centroamérica adopta esta declaración sobre los derechos humanos, reafirmando su compromiso con hacer lo correcto y a actuar con integridad en todo lo que hacemos. Es parte fundamental de quiénes somos y la base sobre la cual cosechamos nuestro éxito.