



## EL DEBER:

# hacer lo correcto

EN TODAS NUESTRAS ACCIONES ESTA SIEMPRE NUESTRO COMPROMISO CON LA HONESTIDAD, ÉTICA Y TRANSPARENCIA

GRI-102-17

GRI **GRI 419: 103-1,103-2,103-3, 419-1**  
SASB **FB-FR-310A.4, CG-MR-310A.3,**  
**CG-MR-330A.2, FB-FR-310A.3**



## ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Los retos a los que nos enfrentamos en 2020 nos hicieron poner, más que nunca, nuestro foco de atención en el cuidado de nuestros clientes y asociados. Transformamos el programa de Ética y Cumplimiento para asegurar que nuestras unidades fueran espacios seguros y cumplieran con todos los lineamientos necesarios para seguir operando.

## Gracias al trabajo y esfuerzo de cada uno de los asociados logramos importantes avances para ser más eficientes en nuestros procesos y cuidarnos unos a otros:



En México y Centroamérica creamos más de 220 protocolos de seguridad COVID-19 de clientes y asociados por la pandemia en un lapso de cuatro meses



En Mexico, capacitamos a 141,500 asociados en 3 meses, disminuimos de tres meses a una semana la solución de denuncias éticas relacionadas con COVID-19, y migramos nuestro monitoreo de cumplimiento – incluyendo controles COVID-19- de forma presencial a virtual, logrando visitar en promedio 60 tiendas por día en todo el país



En Centroamérica se enviaron más de 390 comunicaciones corporativas relacionadas con los cuidados por la pandemia



En paralelo, continuamos trabajando para garantizar que actuar de la manera correcta sea parte de la cultura de la empresa, implementando de manera eficaz simple y ágil nuestros procesos, y apalancándonos del uso de la tecnología más innovadora. De esta manera, **nos adaptamos a las circunstancias para cumplir con los objetivos planteados inicialmente en nuestro Programa de Ética y Cumplimiento**, diseñado para prevenir, detectar y responder ante cualquier incumplimiento de las leyes aplicables, las políticas y los procedimientos internos. Asimismo, este programa proporciona los lineamientos que todo asociado debe seguir para actuar de forma correcta y de acuerdo con 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.

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento está conformado por seis componentes básicos, los cuales nos permite mantenerlo ágil y actualizado conforme evoluciona nuestro negocio y el ambiente externo.



### Los componentes básicos de nuestro Programa de Cumplimiento son:

#### Liderazgo

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

**1**

#### Evaluación de riesgos

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

**2**

#### Normas y controles

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

**3**

#### Sensibilización

Sensibilizamos a los asociados sobre esas normas y controles

**4**

#### Monitoreo y respuesta

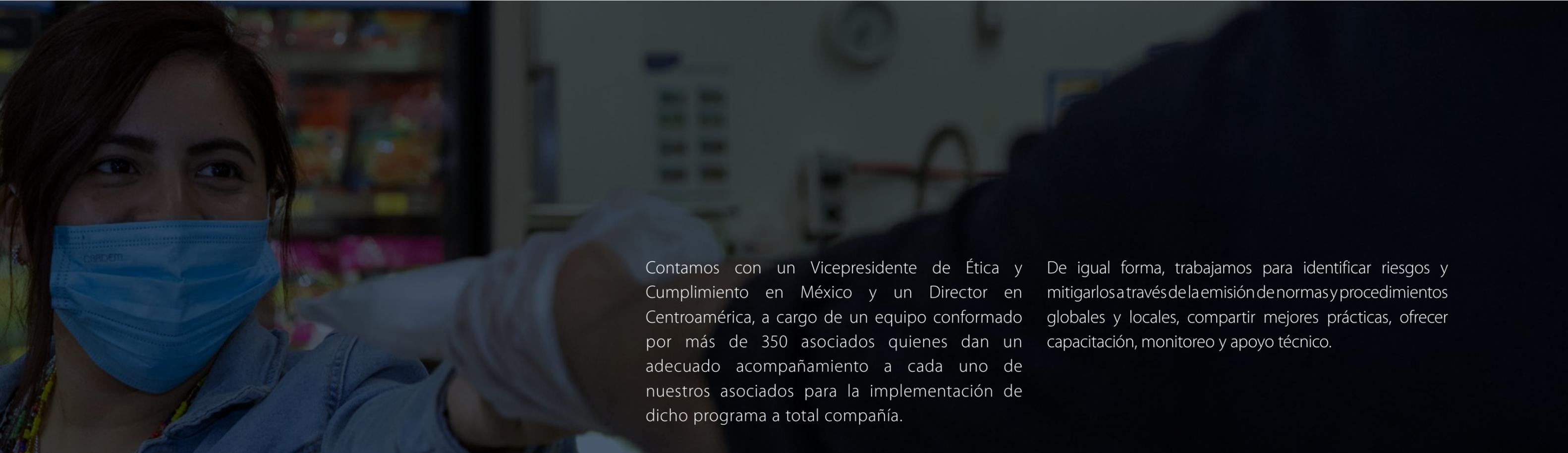
Continuamente monitoreamos y evaluamos la ejecución del programa para ofrecer indicadores que ayuden a tomar decisiones informadas

**6**

#### Capacitación

Les ofrecemos capacitación a los asociados sobre cómo implementar y usar esas normas y controles

**5**



Contamos con un Vicepresidente de Ética y Cumplimiento en México y un Director en Centroamérica, a cargo de un equipo conformado por más de 350 asociados quienes dan un adecuado acompañamiento a cada uno de nuestros asociados para la implementación de dicho programa a total compañía.

De igual forma, trabajamos para identificar riesgos y mitigarlos a través de la emisión de normas y procedimientos globales y locales, compartir mejores prácticas, ofrecer capacitación, monitoreo y apoyo técnico.

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



Ética



Seguridad e higiene



Anticorrupción



Inocuidad alimentaria



Privacidad



Ambiental



Salud y bienestar



Prevención de lavado de dinero



Licencias y permisos



Seguridad de los productos



Laboral y empleo



Comercio exterior



Antimonopolio



Abastecimiento responsable



Protección al consumidor

## SEGURIDAD E HIGIENE

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4 403-5, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10, 403: 103-1, 103-2, 103-3

Adicional a las medidas sanitarias y protocolos por COVID-19 mencionados anteriormente, nos enfocamos en seguir implementando acciones que nos permitan cumplir con nuestra misión de ser la empresa más segura para comprar y trabajar, por medio de la iniciativa de Cero Accidentes.

### Durante el 2020, se obtuvieron los siguientes resultados:



**Reducción de accidentes de asociados y clientes en México**

**15%**  
asociados

**23%**  
clientes



**Reducción de accidentes de asociados y clientes en Centroamérica**

**22%**  
asociados

**8%**  
clientes



**177,116**

asociados capacitados

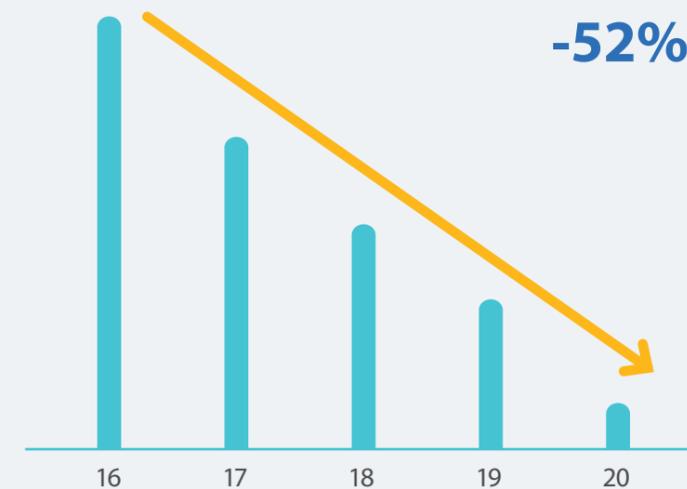
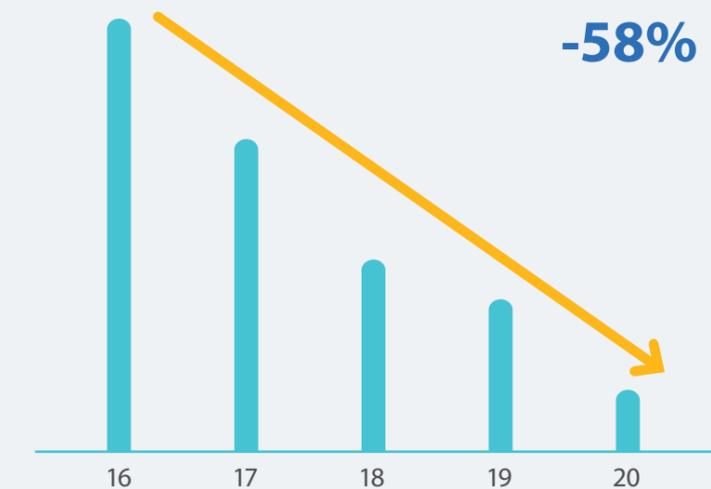
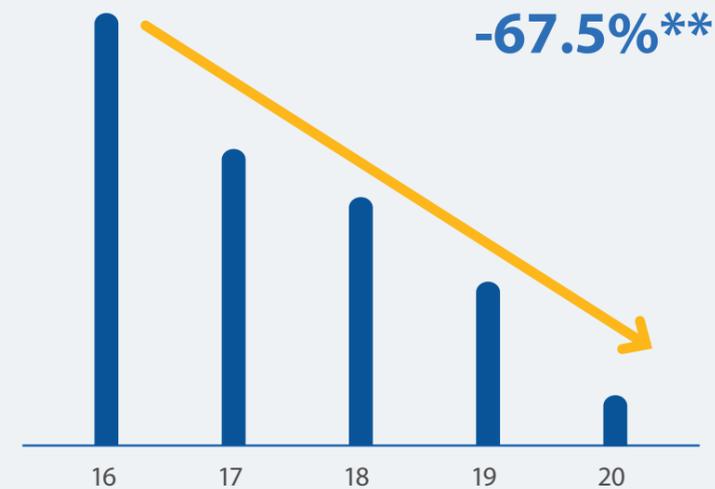
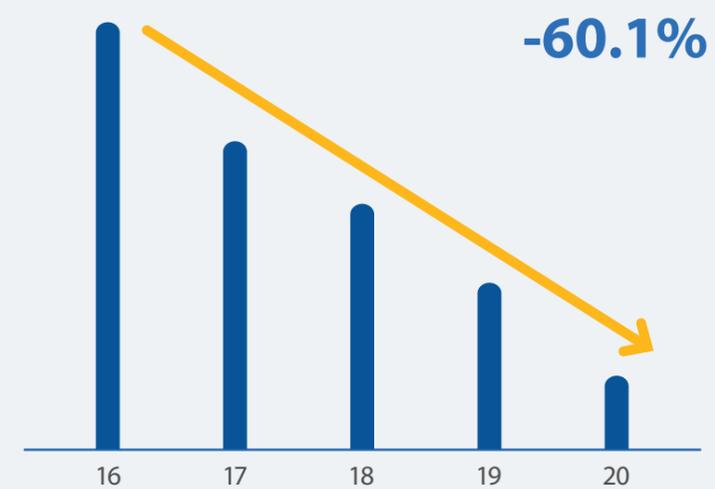
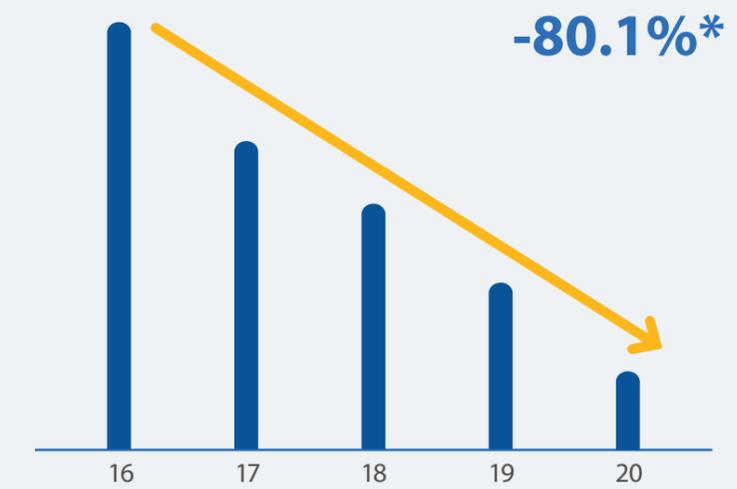


**10,021**

asociados forman parte de las Comisiones de Seguridad e Higiene



**Como resultado del correcto seguimiento de las medidas de seguridad por parte de nuestros asociados en México, en los últimos 5 años, hemos logrado reducir la tasa de accidentes de asociados en tiendas**

**Reducción de accidentes de asociados en tienda en Centroamérica****Reducción de accidentes de clientes en Centroamérica****Reducción de accidentes de clientes en México****Reducción de accidentes de asociados en tienda en México****Reducción de accidentes de asociados en Cedis México**

\*Factor OSHA = Accidentes incapacitantes / Horas trabajadas)

\*\*Factor tickets = Accidentes / Millón de tickets).



Para comunicar nuestros estándares y controles, elaboramos **Lecciones de Un Punto (LUP's)** que es una forma de comunicación visual a través de la cual, de una forma simplificada, reforzamos con nuestros asociados en México los lineamientos y controles para llevar a cabo una operación segura, tales como: descarga segura, uso seguro de máquinas, normas para el uso de escaleras, permisos para trabajos peligrosos, manual para contratistas, entre otros.

**KPIs Incapacidad y accidentes**

	México			Centroamérica		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Días de incapacidad	86,452	67,277	61,776	29,620	19,471	9,300
Accidentes por riesgo de trabajo	7,996	7,192	5,811	1,322	999	768





## PROGRAMA CERO ACCIDENTES DE CONTRATISTAS

Nuestra política Cero Accidentes no solo está enfocada en cuidar de nuestros asociados y clientes, sino también a nuestros proveedores. Este año le dimos continuidad a nuestro programa de seguridad enfocado en nuestros contratistas.

Asimismo, se implementaron diversas medidas para su protección derivado de la pandemia, tales como:

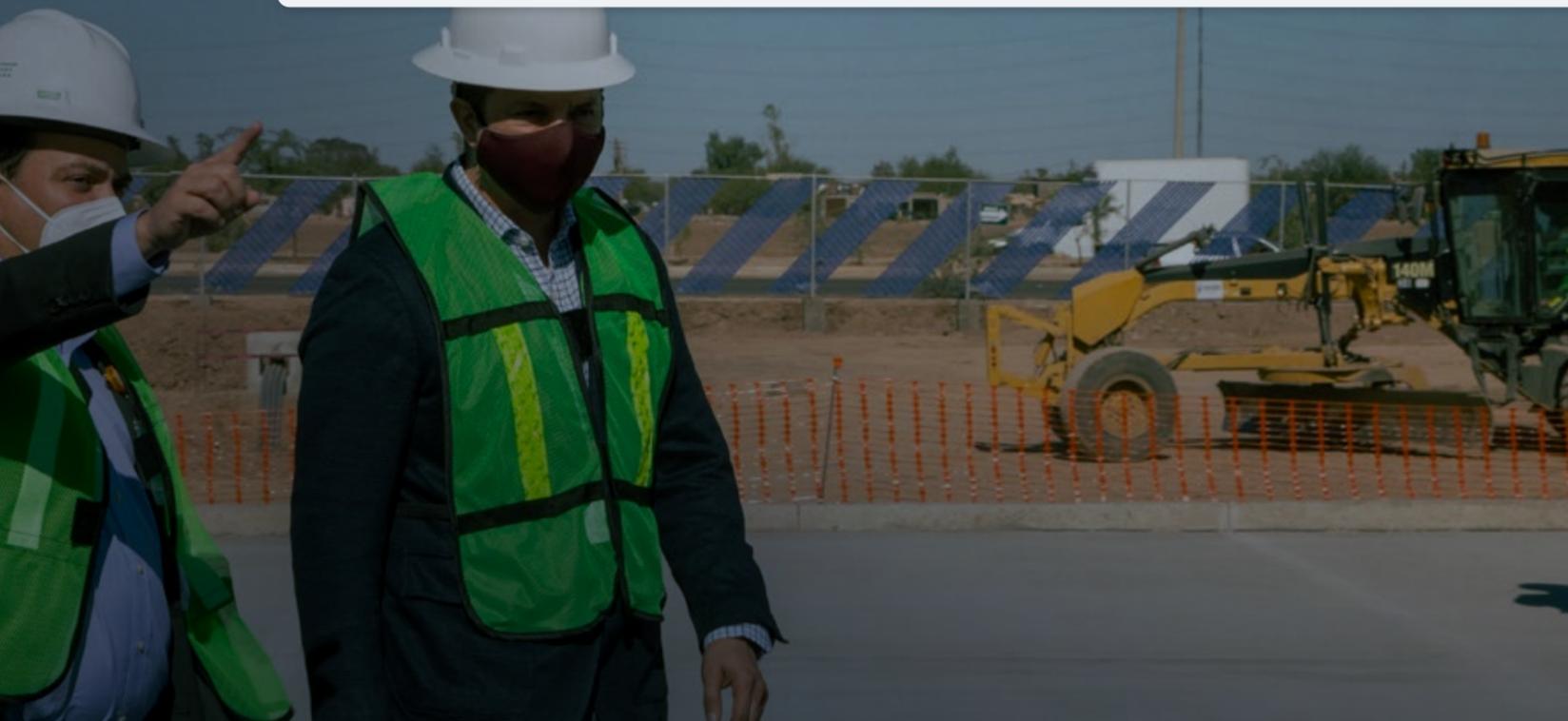
- Protocolos de prevención COVID-19 con recomendaciones e insumos para prevenir riesgos
- Pláticas de seguridad para implementar protocolos de sana distancia
- Organización de grupos para comer
- Estaciones de lavado de manos y sanitizado de calzado
- Tableros de Seguridad con publicación de infografías



**Durante 2020, se capacitaron a 4,286 contratistas, 16 residentes de obra y 138 cascos rojos, y se realizaron 180 inspecciones de seguridad e higiene a nuestros contratistas**

## Estándares y controles para el comportamiento de los contratistas

- 1 Política de seguridad
- 2 Manual de Seguridad en Obra
- 3 KPI's de Seguridad
- 4 Reglas de Oro para Obra
- 5 Entrenamiento a Liderazgo en S&H
- 6 Cascos Rojos de Supervisión/Obra y Cascos Rojos / 50 Contratistas
- 7 Entrenamiento de Seguridad a Staff y Cascos Rojos de Supervisión
- 8 Análisis de Riesgo por actividad JHA
- 9 Pláticas Diarias de Seguridad
- 10 Campañas de Concientización *Top Risk*
- 11 *Check list* de Inspección de estándares
- 12 Credencialización



Adicionalmente a los estándares anteriormente descritos, contamos con acciones disciplinarias que permitan garantizar la seguridad de todos los involucrados en una obra. Los contratistas de construcción y remodelaciones cuentan con cláusulas de seguridad en sus contratos, donde se detalla el tipo de sanción de acuerdo con la falta y la gravedad del accidente, que puede llegar hasta la terminación del contrato. Este programa se está ampliando para aplicar a contratistas de mantenimiento, proyectos especiales y diseño.

**Ante cualquier situación que pueda representar un riesgo a la seguridad, nuestros asociados han sido capacitados para emprender acciones inmediatas y notificarlo al responsable**

De igual manera, el uso del equipo de protección personal en los puestos requeridos es indispensable y se mantiene comunicación constante sobre la importancia de la seguridad para nuestra empresa.



## PROGRAMA FAMILIA SEGURA

En Centroamérica, durante el 2020 en apego nuestro compromiso de mantener ambientes seguros y libres de accidentes, realizamos el lanzamiento de nuestra nueva imagen y campaña de concientización hacia la prevención de accidentes, con la que buscamos un mayor sentido de pertenencia hacia la seguridad propia, de compañeros y clientes, de igual forma realizamos un reforzamiento de las 10 reglas de seguridad específicas para cada unidad de negocio.

El programa 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. Creamos una aplicación para que en tiendas sea más sencilla la detección de comportamientos inseguros y se automatizó el dashboard de control de observaciones, para que cada tienda cuente con información en tiempo real y se puedan tomar mejores decisiones en áreas de la prevención.





## ÉTICA

Nuestra Declaración de Ética establece las pautas para que, sin importar en donde trabajemos cada uno de nosotros, tomemos decisiones honestas, justas y objetivas al operar, cumpliendo con todas las leyes y políticas internas.

La Declaración de Ética aplica a todos los asociados en todos los niveles de la organización alrededor del mundo, a todos los miembros del consejo y comités de la compañía. Asimismo, esperamos que todos nuestros proveedores, consultores y contratistas se guíen por nuestra Declaración, actuando de forma correcta y consistente.



**Realizamos nuestras actividades bajo las más altas normas de ética e integridad**

### Para orientar a nuestros asociados a tomar decisiones éticas, ponemos a su disposición diferentes recursos:

- Capacitación anual a nuestros asociados: en 2020, impartimos más de 116 mil horas de capacitación sobre nuestra Declaración de Ética a los asociados de operaciones y staff, cubriendo el 87.7% y el 98.4% respectivamente en México y el 93% y 96.5% en Centroamérica

GRI 410-1, 412-2, 410: 103-1, 103-2, 103-3

- WalmartEthics.com: este sitio web está disponible en 14 idiomas y accesible a nivel mundial y proporciona una plataforma donde las partes interesadas pueden hacer preguntas, leer nuestro Código de Conducta, reportar inquietudes éticas, así como dar seguimiento a las mismas

GRI 406-1

- Premio de Integridad en Acción: es un programa de reconocimiento global para los asociados que son modelos de integridad o que alientan a otros a hacerlo que consiste en que los asociados nominen candidatos y Walmart reconoce a los ganadores



## MECANISMOS FORMALES DE DENUNCIA

Fomentamos que nuestros asociados se sientan con la libertad de poder expresar cualquier preocupación con la tranquilidad de que serán escuchados. Hemos establecidos diferentes mecanismos formales de denuncia, a través de los cuales nuestros asociados pueden comunicar sus inquietudes o reportar comportamientos inadecuados sin temor a sufrir represalias.

### Los mecanismos de denuncia con los que contamos son:



#### 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 ética está equipada para manejar los idiomas locales que se hablan en cada uno de los mercados donde operamos, incluido el español. Esta línea es gestionada por un tercero independiente.



#### Sitio web y correo electrónico:

Todos los mecanismos disponibles en nuestra Declaración de Ética.



#### Comunicación de Puertas Abiertas:

Es la manera más directa de expresar cualquier inquietud a un líder, a través de una comunicación abierta.



**A lo largo del año, llevamos a cabo campañas de comunicación que nos ayudan a sensibilizar a nuestros asociados, para asegurar el estricto cumplimiento de nuestra Declaración de Ética**

## ANTICORRUPCIÓN

GRI 205:103-1,103-2,103-3, 205-2, 205-3

Ponemos de manifiesto nuestro compromiso con mantener los más altos estándares de integridad y cumplimiento, en apego a la legislación aplicable en los mercados en los que operamos, a través de nuestra [Política Global Anticorrupción](#) y de los Procedimientos Globales Anticorrupción.

La cero tolerancia a sobornos, actos de corrupción o prácticas deshonestas de ningún tipo nos permite alcanzar nuestros objetivos con transparencia. En caso de que nuestros asociados tengan alguna sospecha o información de violación a las políticas de la compañía o cuenten con algún dato de solicitudes indebidas (aunque sean rechazadas), deben reportarlas de inmediato a los puntos de contacto de Ética Global mencionados anteriormente.

Nuestros asociados reciben capacitación en línea en anticorrupción, la cual tiene una vigencia anual. El Consejo de Administración también recibe capacitación una vez al año.

Realizamos una evaluación anual de riesgos para identificar y evaluar los riesgos asociados a la corrupción y así poder asignar los recursos adecuados para atenderlos. Nuestro equipo de mejora continua evalúa y mejora regularmente la implementación del programa, proporcionando retroalimentación oportuna, permitiendo la identificación temprana, estableciendo la causa raíz y brindando la solución a las situaciones identificadas. Además, el equipo de Auditoría Interna Global también realiza auditorías periódicas e independientes de nuestro programa.



**200,556 asociados de México y 17,411 de Centroamérica, completaron una capacitación anticorrupción**



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 cuando menos cada dos años. El proveedor aprobado recibe una capacitación sobre dicha política para asegurar que la conoce y que la cumplirá durante toda su relación comercial con la compañía.

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.

**406 proveedores de México y 216 de Centroamérica, completaron o renovaron su capacitación anticorrupción en 2020**

## INOCUIDAD ALIMENTARIA

GRI 416-1  
SASB FB-FR-250A.1, FB-FR-260A.2

Seguimos comprometidos a cumplir con todas las leyes y regulaciones de Inocuidad Alimentaria aplicables en los mercados en los que operamos y en proporcionar alimentos seguros, y de alta calidad para que las personas puedan ahorrar dinero y vivir mejor. Para hacer esto, el equipo de Inocuidad Alimentaria es responsable de supervisar el sistema integral de gestión de inocuidad alimentaria.

Esto incluye crear y garantizar el cumplimiento de políticas y procedimientos que nos permiten comprar, almacenar, transportar, preparar y vender alimentos seguros de una manera que cumpla con todas las regulaciones, así como nuestras propias normas estrictas sobre este tema. Durante 2020, mantuvimos los altos estándares de Inocuidad Alimentaria en nuestros productos y reforzamos nuestros procedimientos tanto para los productos en tienda como para las entregas a domicilio.



5

unidades cuentan con la certificación Distintivo H en México

## PROGRAMA AUDITORÍA SEGURIDAD ALIMENTARIA - HIGH FIVE

Estos principios se miden por medio de un sistema de auditorías mensuales no anunciadas, a través de proveedores expertos en seguridad alimentaria autorizados a nivel global, que llevan a cabo mediciones y monitoreo a los 5 principios básicos para el manejo higiénico de alimentos que se describen a continuación:

1

### Limpio y saludable

Lavarse las manos cuando sea necesario.  
No trabajar con alimentos cuando esté enfermo.  
Nunca tocar alimentos listos para comer sin guantes.

2

### Lavar, enjuagar, desinfectar

Lavar, enjuagar y desinfectar adecuadamente todos los alimentos, utensilios y equipos de contacto.  
Almacenar adecuadamente todo el equipo, utensilios, y contenedores en los lugares designados.  
Mantener limpia el área de trabajo.

3

### Mantenlo frío, mantenlo caliente

Mantener los alimentos fríos / calientes a la temperatura indicada por la ley.



4

### Cocinar y enfriar

Cocinar los alimentos hasta que alcancen una temperatura interna adecuada.  
Enfriar rápidamente los alimentos a la temperatura que indique la ley local.

5

### Evitar la contaminación cruzada

No almacenar alimentos crudos sobre cocidos o alimentos listos para comer.  
Nunca preparar alimentos listos para comer en la misma superficie o con los mismos utensilios utilizados para preparar proteínas de animal cruda.



## PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE FRAUDE ALIMENTARIO

Es un programa que hemos implementado para identificar que los productos que comercializamos concuerdan con la especie y con los ingredientes principales que tenemos declarados en los empaques de los productos de Nuestras Marcas. De igual forma, este programa sirve para verificar la certificación de productos denominados como orgánicos y las autenticidades de bebidas alcohólicas como lo son el tequila y el mezcal vendidos en nuestras tiendas.

El programa contiene una matriz de riesgos por tipo de producto y, en caso de identificar algo no declarado, procedemos de acuerdo con el nivel de riesgo.

### Análisis con laboratorios externos acreditados

**215**

análisis para la identificación de especie en nuestra materia prima cárnica y de productos de cocina, 35 México y 180 en Centroamérica

**72**

análisis para la verificación de la integridad de los ingredientes de los productos de marca propia (miel, leche, quesos, aceite de oliva, jugos 100% naturales y café), 35 en México y 37 en Centroamérica

**272**

productos orgánicos validados y certificados

**155**

bebidas alcohólicas validadas y certificadas





### Control de plagas



## MANEJO DE PLAGAS

Nuestro objetivo es proteger la salud de clientes y asociados que visitan nuestras instalaciones manteniendo bajo control la actividad de plagas, empleando diferentes herramientas que provee el Manejo Integrado de Plagas. Con lo anterior, contribuimos al cuidado de la salud actuando ante incidencias de insectos transmisores de enfermedades (zika, chikungunya, dengue), así como la reducción de merma de productos derivada del daño o contaminación por plaga.

Lo anterior se logra gracias a que contamos con una auditoría internacional global, no anunciada, realizada de forma mensual al sistema de plagas en tiendas, clubes y centros de distribución. Asimismo, realizamos visitas a todas las unidades al menos dos veces al mes para verificar el mantenimiento del sistema de plagas y aplicación química (en caso de requerirse), a fin de identificar y mitigar de cualquier actividad de plaga.

## PROGRAMA DE GFSI (GLOBAL FOOD SAFETY INITIATIVE)

Somos miembros del Grupo Local México de GFSI y adicionalmente solicitamos, de forma obligatoria a los proveedores de Nuestras Marcas, certificarse en este tipo de esquemas en un periodo razonable, en caso de que no cuenten con algún sistema propio. Adicional a ello, nuestra planta de carnes ubicada en Cuautitlán está certificada en SQF L-2.

## AUDITORÍAS

Contamos con un programa intensivo de auditorías a nuestras unidades, proveedores, plantas y Cedis para asegurar la inocuidad alimentaria en cada una de ellas.

Nuestras Marcas de alimentos	 México	 Centroamérica
Proveedores	335	241
Plantas	390	241
Global Markets de Buenas Prácticas	19	15
Certificación <i>Global Food Safety Initiative (GFSI)</i>	371	217
Porcentaje de plantas certificadas	95%	90%
Auditorías Buenas Prácticas de Almacenaje y Distribución a Cedis y desconsolidadores de percederos	12	138





## PROGRAMA SEGURIDAD DE ALIMENTOS PARA PDV EN CENTROAMÉRICA:

En Centroamérica, este programa permite mantener el estatus sanitario de las tiendas asegurando las mejores prácticas para la manipulación de alimentos y, de esta forma, contribuir con la salud de nuestros clientes. Las tiendas son auditadas bajo nuestras cinco reglas básicas de seguridad de alimentos y Manejo Integrado de Plagas las cuales son implementadas por las tiendas para garantizar alimentos seguros.

**En 2020, lanzamos nuestra iniciativa Cuida tu tienda como a tu casa que consiste en llevar a cabo prácticas que ayudan a la tienda a garantizar alimentos seguros que refuerzan el compromiso que todos tenemos en los cuidados para las tiendas y clubes**

## CERTIFICACIONES EN EL MANEJO DE ALIMENTOS EN CEDIS

Desde 2019 contamos con la certificación internacional GFSI- BRC de tres Cedis, con un *score* de AA que avala los procesos operativos en el manejo de productos alimenticios, gracias a:



Soporte técnico y entrenamiento del personal del Cedis en el manejo de alimentos



Estandarización de procedimientos



Reducción de quejas y daños en los productos por oportunidades en cadena de frío, daños de calidad y riesgos de inocuidad



Cumplimiento a normatividad nacional y políticas internas en materia de inocuidad y calidad de alimentos

Esta certificación consta de:

1

Establecimiento de un sistema y procesos enfocados en la calidad e inocuidad de los alimentos durante la operación del Cedis

2

Recorridos internos para la pre-evaluación de cumplimiento con los requerimientos del estándar BRC

3

Documentación de procesos operativos

4

Entrenamiento de personal en requerimientos del estándar y actualización de procesos operativos

5

Establecimiento de KPIs y de acciones para la mejora

6

Realización de una auditoría con una empresa externa para la verificación del cumplimiento del estándar GFSI BRC en almacenamiento y distribución de alimentos v4



**Asociada Cedis Chihuahua**



GRI 418-1  
SASB FB-FR-230A.1, CG-MR-230A.2, CG-EC-230A.2,  
CG-EC-220A.1, CG-EC-220A.2



## PRIVACIDAD

Tenemos la responsabilidad de mantener la privacidad y proteger los datos personales de nuestros asociados, clientes, socios y terceros. Para lograrlo, nos apegamos en todo momento a las leyes y a nuestras políticas globales.

Nuestra Política de Privacidad establece las pautas para que los asociados de Walmart de México y Centroamérica traten y protejan los datos personales a los que tienen acceso en sus funciones laborales, con el fin de garantizar la privacidad, confidencialidad y seguridad de la información desde que se obtiene y en todas las etapas del tratamiento. Asimismo, cubre los requisitos bajo los cuales la compañía recopila, usa, retiene, procesa y destruye información personal.

Para reforzar lo anterior, contamos con [Avisos de Privacidad](#)  y con una Política de Retención de Registros. Cada aviso de privacidad describe la información que se recopilará y los propósitos de dicha recopilación, y es revisado recurrentemente

para validar que las finalidades de uso de los datos personales ahí listadas sean las adecuadas y estén vigentes.

Tenemos disponibles mecanismos para que los dueños de los datos personales tomen decisiones informadas sobre su uso, así como los medios para que puedan ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO, por sus siglas). También hemos desarrollado canales oficiales para que nuestros asociados o terceros reporten cualquier fuga de información personal y se tomen las medidas necesarias para protegerla, así como con protocolos para responder rápida y eficazmente ante incidentes de fuga de información, incluyendo un Comité de Respuesta a Incidentes, conformado por representantes de diversas áreas clave en la organización.

En Centroamérica recibimos una reclamación por parte de un cliente y estamos a la espera de una resolución por parte de la autoridad.



**En 2020, no tuvimos incidentes confirmados sobre la violación de la privacidad o fuga de datos de nuestros clientes en México**

GRI 304-1, 304-2, 304-3, 304-4, 306-3, 307: 103-1, 103-2, 103-3, 307-1

## AMBIENTAL

Durante el desarrollo de todas nuestras actividades de negocio, desde la prospección, diseño y construcción de nuevas unidades, hasta su operación, observamos el estricto cumplimiento con las obligaciones regulatorias ambientales aplicables. El programa de Cumplimiento Ambiental tiene como finalidad implementar los controles para cubrir las obligaciones relativas al impacto ambiental, generación de residuos no peligrosos y peligrosos, calidad de agua residual y emisiones a la atmósfera.

Este año, no se presentaron multas significativas ni reclamaciones ambientales en la región, es decir aquellas mayores a 10 mil dólares. En México ocurrieron 2 derrames significativos, en conjunto representaron 7,500 litros de diésel derramado que contaminaron 24.23 m<sup>3</sup> de suelo natural. El costo de restauración fue de 1.52 millones de pesos. En Centroamérica no hubo derrames significativos.

Por lo que respecta a la construcción de unidades nuevas, contamos con el Programa de Impacto Ambiental, a fin de establecer los controles para prevenir y mitigar impactos ambientales en los sitios donde desarrollamos las nuevas tiendas y clubes, a través de procedimientos específicos de auditorías ambientales, elaboración de estudios de impacto ambiental y vegetación existente, obtención de permisos y licencias ambientales, así como cumplimiento de las condicionantes y medidas de mitigación ambiental.

En Centroamérica, ninguna de las tiendas aperturadas en el 2020 a las que se realizaron los análisis, reporta impactos en la biodiversidad y ninguno se encuentra dentro o cerca de áreas protegidas. Tampoco se encuentran cerca de áreas de alto valor en términos de biodiversidad biológica por lo que no hay impacto.

En México en 2020 se construyó un proyecto con especies protegidas: Bodega Aurrera Avenida Nichupté, ubicada en Quintana Roo (superficie impactada: 0.021 km<sup>2</sup>).

Por otro lado, durante el 2019 se construyeron 3 tiendas con especies protegidas y una de las cuales con vegetación forestal que actualmente están en operación:



- 1 **Bodega Aurrera Cabo Miramar**  
(superficie impactada 0.012 km<sup>2</sup>)
- 2 **Mi Bodega Tanquián de Escobedo**  
(superficie impactada: 0.004 km<sup>2</sup>)
- 3 **Bodega Aurrera Las Palmas**  
(superficie impactada: 0.013 km<sup>2</sup>)

## SALUD Y BIENESTAR

GRI 416-1

Con el fin de seguir garantizando el funcionamiento óptimo de nuestras farmacias y consultorios, nuestro programa de Salud y Bienestar está enfocado en cumplir con todos los requerimientos legales, así como con las mejores prácticas de mercado.

Igualmente, establece e implementa los controles regulatorios a cumplir y participa en la validación de todos los productos que se comercializan en nuestras unidades para garantizar su calidad y correcta dispensación.

Asimismo, contamos con el Sistema Integral de Farmacia que permite agilizar el control de los medicamentos que se lleva en tiendas, de forma digital.



**En México contamos con 399 consultorios y 1,413 farmacias donde se comercializan cerca de 5,000 medicamentos, suplementos y dispositivos médicos**



### Medimart México

**+500** Medicamentos Medimart

**37**  
proveedores

**72**  
auditorías finalizadas a proveedores

**75**  
plantas fabrican  
productos Medimart

**131**  
análisis de productos Medimart con  
laboratorios autorizados por Cofepris  
de los parámetros de calidad

**+4,500**  
medicamentos no Medimart

**+100**  
proveedores de insumos  
no Medimart

### ESTABLECIMIENTOS

**1,413** farmacias

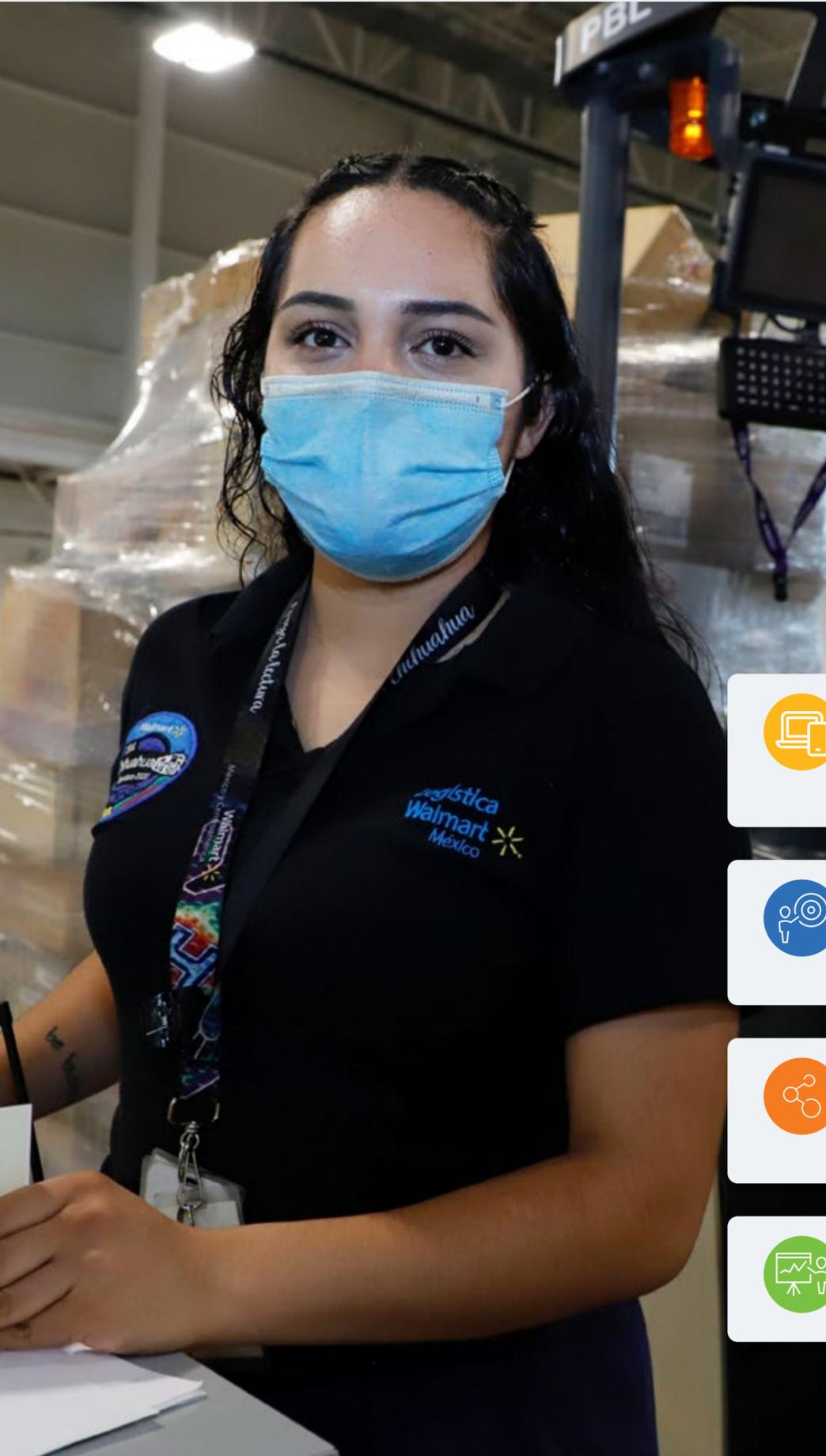
**1,407**  
auditorías internas en farmacia

**837**  
auditorías externas de autoridad sanitaria

**399** consultorios en tiendas

**177**  
auditorías internas a consultorios

**9**  
auditorías externas a consultorios



## PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

Es nuestro deber tomar todas las medidas necesarias para prevenir, detectar y combatir el lavado de dinero. Alineados con las leyes aplicables, hemos desarrollado políticas, procedimientos, lineamientos y controles que nos permiten identificar 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.

Conformamos un Comité de Prevención de Lavado de Dinero con representantes de diversas áreas, el cual sesiona de forma bimestral y cuyo objetivo es dar visibilidad sobre los principales riesgos en la materia y tomar decisiones para su mitigación.

Con el fin de seguir mitigando los riesgos actuales o potenciales hasta ahora identificados, y asegurar el cumplimiento de la legislación aplicable en materia de Prevención de Lavado de Dinero, se han implementado una serie de controles, entre los que se encuentran: debida diligencia a terceros con los cuales realizamos negocios, en función del nivel de riesgo (proveedores, *vendors*, clientes institucionales, etc.); monitoreo de transacciones de alto riesgo; el cumplimiento de obligaciones regulatorias; y el reforzamiento de temas de prevención de lavado de dinero y de fraude a través de capacitaciones y comunicaciones.

### Entre las principales medidas para prevenir el lavado de dinero están las siguientes:



Herramientas tecnológicas que nos permiten realizar un monitoreo, análisis y reporte de posibles operaciones inusuales con base a riesgo



Capacitación a nuestros asociados para que aprendan a identificar y reportar señales de alerta sobre posibles operaciones con recursos de procedencia ilícita



Canales oficiales de reporte disponibles para que asociados y terceros puedan reportar actividades inusuales



Monitoreo de nuestros servicios financieros para prevenir y detectar operaciones con recursos de procedencia ilícita

## LICENCIAS Y PERMISOS

Durante el 2020, para poder construir y operar nuestras unidades requerimos de más de 29,000 licencias. Nuestro sistema de Administración Global de Licencias (GLM, por sus siglas en inglés) facilita la administración y seguimiento de estas licencias con la finalidad de reducir riesgos de vencimientos y dar trazabilidad a las licencias durante todo su ciclo, incluyendo el monitoreo de los pagos de derechos por trámites.

Entre las actividades a las que se da seguimiento se contempla 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, hasta el inicio de construcción y operación de un nuevo negocio, donde un Comité de Licencias y Permisos, constituido por asociados expertos distintos a los que hacen la gestión de obtención de licencias, analizan todos los documentos y evalúan si el proyecto cumple con toda la regulación aplicable, a fin de determinar si puede ser liberado para iniciar la construcción u operación.



**Comité de Licencias y Permisos**





## SEGURIDAD DEL PRODUCTO

GRI 416-1

Otra de nuestras obligaciones es garantizar la seguridad de los productos que vendemos a nuestros clientes. Desde cosméticos, consumibles, ropa, zapatería hasta mercancías generales, vigilamos que cumplan con la seguridad, las regulaciones y calidad establecida.

Realizamos monitoreos anuales a todas nuestras categorías clasificadas como “alto riesgo”. Estos monitoreos se realizan de manera aleatoria cuando la mercancía llega a punto de venta y consisten en verificar, a través de métodos de prueba acreditados por la EMA/Cofepris, que los productos cumplen con las normas de seguridad para preservar la salud e integridad de nuestros consumidores. De igual forma, se trabajan planes de acción correctivos y preventivos en caso de hallar desviaciones con nuestros proveedores.



**En 2020, se monitorearon 62 modelos de diferentes categorías como juguetes, barras multicontacto, llantas, artículos escolares y luces navideñas, encontrando el 3% con algún hallazgo, que en ningún caso se relacionó con temas de seguridad, sino con desviaciones en la información comercial del producto**

Entre los protocolos de revisión están las auditorías de fábricas, certificaciones en las normas vigentes que son entregadas por los proveedores y las inspecciones a producto terminados en fábricas de proveedor, donde se revisan, entre otros, los requisitos y la seguridad de los productos, haciendo énfasis en Nuestras Marcas.

Diseñamos e impartimos capacitaciones para proveedores y compradores sobre seguridad del producto y control de calidad, para establecer indicadores de cumplimiento que midan el desempeño en cada entrega y en su caso, elaborar planes de mejora.

A los productos textiles y de zapatería, se les realizan pruebas de laboratorio e inspecciones nacionales y en origen, revisiones en fábrica o en nuestros puntos de venta. Cuando el caso lo amerita, se aplica el proceso de retiro de productos de tiendas y clubes.

Asimismo, auditamos constantemente a los proveedores de Nuestras Marcas, para asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad y seguridad, tanto regulatorios, como de estándares Walmart.

Evaluamos constantemente a nuestros proveedores

### Proveedores de Nuestras Marcas evaluados en México

GRI 416-1



## LABORAL Y EMPLEO

Como parte de la responsabilidad que tenemos con nuestros asociados está el garantizarles sus derechos laborales en cuanto a salarios y pagos, beneficios, trato justo, igualitario e incluyente.

GRI 401: 103-2, 103-3 , 402: 103-1, 103-2, 103-3, 402-1



**Para cumplir con esta responsabilidad, contamos entre otras, con las siguientes políticas:**



**Política de Programación y Publicación de Horarios:** garantizamos a nuestros asociados sus derechos de conformidad con la normatividad laboral en cuanto a horarios de trabajo y calidad de vida



**Política de Prevención de Acoso y Discriminación:** garantizamos que no exista diferencia por género, edad, religión, preferencia sexual o ideología política entre los asociados, así como la prevención de acoso

Asimismo, llevamos a cabo campañas permanentes en todas las unidades para asegurar el pago de horas extras, respeto a descansos y horarios, y para evitar y prevenir el acoso y la discriminación.

## COMERCIO EXTERIOR

A través de nuestro programa de comercio exterior, aseguramos que la importación y exportación de mercancías de la compañía, cumple con la normatividad aplicable de comercio exterior; igualmente, se asegura la correcta obtención de permisos, certificaciones, así como el pago de impuestos correspondientes a estas operaciones.

También, como parte de este programa, para nuestro proceso de importación de mercancías mantenemos una [cadena de suministro segura y protegida](#), y por otra parte, cuidamos que Walmart no haga negocios ni comercialice productos originarios y provenientes de ciertos países que no convienen a los intereses de Walmart.

Con el fin de vigilar que los estándares y controles se sigan correctamente, llevamos a cabo procesos de monitoreo. Contamos con un programa específico para importaciones y realizamos el registro digital de alta de productos, donde se identifica el país de origen; adicionalmente, tenemos un protocolo de monitoreo de exportaciones y de agentes aduanales, el cual aplica para total compañía, incluyendo a *eCommerce*.



## ANTIMONOPOLIO

GRI 206-1

La Política Global sobre las Leyes de Competencia, actualizada en 2020, es un reflejo de nuestro compromiso de mantener los más altos estándares de ética y de cumplir con todas las leyes antimonopolio y de libre competencia aplicables en todos los países en donde operamos.

De igual manera, hemos establecido controles que nos permiten evitar conductas o prácticas anticompetitivas. Dentro de nuestros principales controles se encuentran los lineamientos y reglas de comportamiento, así como campañas de comunicación y capacitaciones, con el fin de garantizar que las negociaciones, el contacto con proveedores y/o competidores estén apegadas a las regulaciones en materia de competencia económica.



En 2020, se capacitó a todas las áreas comerciales de la compañía y ciertas áreas de staff, en temas de competencia económica, con la finalidad de dar a conocer los posibles escenarios que pueden ocurrir y los principios aplicables a cada uno de ellos, obteniendo un porcentaje del 96%. De manera independiente, se capacitó a vicepresidentes y altos directivos obteniendo un porcentaje del 100%.

No incurrimos en multas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

El 23 de noviembre de 2020, recibimos una notificación por parte de la Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE), en el sentido de que ha iniciado una investigación de oficio en el mercado de abastecimiento y distribución al mayoreo de bienes de consumo, comercialización minorista de éstos y servicios relacionados por la presunta comisión de prácticas monopólicas relativas.

La compañía está confiada en que su actuar siempre se ha apegado a la legislación aplicable, y que su participación en el mercado mexicano siempre ha resultado en precios más bajos para el consumidor, particularmente beneficiando a las familias mexicanas de más bajos ingresos, y en zonas remotas del país que no han sido atendidas por otros; lo que demostraremos ante las instancias correspondientes y en los foros adecuados, en los que ejerceremos nuestros derechos.



# SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

SASB FB-FR-230A.2, CG-MR-230A.1, CG-EC-230A.1



## Creamos el programa de seguridad de la información para proporcionar a nuestro portafolio de marcas por todo el mundo, servicios de seguridad exhaustivos, rentables y basados en riesgo

Nos aseguramos de proteger la información y sistemas de información contra su acceso, uso, divulgación, alteración, modificación o destrucción no autorizados, proporcionando así confidencialidad, integridad y disponibilidad. Nuestro objetivo es mantener la seguridad de la información de la compañía a través de la mejor comprensión de este tema y las directivas por parte de los asociados y socios de negocio.

Asimismo, nos aseguramos de seguir las mejores prácticas para la identificación de riesgos, protección de información, detección de actividades sospechosas, así como estar preparados para la respuesta a incidentes a futuro.

Disponemos de políticas, normas, procedimientos y guías de la seguridad de la información con el fin de regular y concientizar a los asociados y proveedores sobre la importancia de la información y los recursos tecnológicos que utilizamos en la compañía. También impartimos capacitación a nuestros asociados para sensibilizarlos sobre la importancia de adoptar conductas alineadas a nuestras directivas de seguridad de la información.



### Seguridad en cada transacción



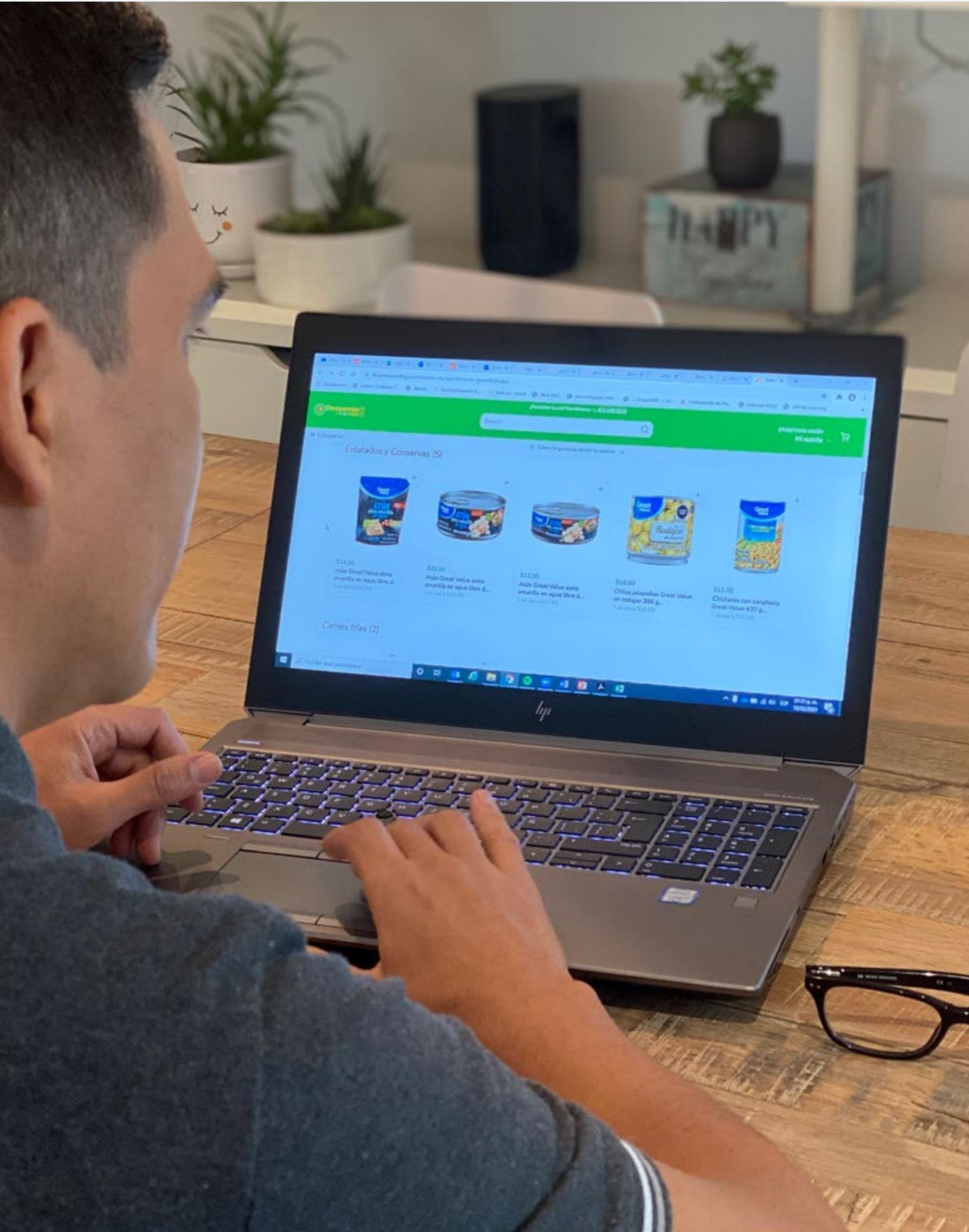
Identificamos y gestionamos vulnerabilidades presentes en los activos de información en la empresa, considerando elementos como: calendarización de análisis de vulnerabilidades, documentación de resultados y clasificación de vulnerabilidades basando su prioridad de atención en el riesgo que implican. Asimismo, proporcionamos los lineamientos para el diseño de planes de remediación de vulnerabilidades, los protocolos de pruebas de penetración para activos críticos y documentación de resultados de pruebas, solicitando la corrección de las oportunidades detectadas.

Nuestro Comité de Auditoría y Prácticas Societarias está comprometido con la estrategia de seguridad de la información, por lo que el proceso de revisión es parte fundamental de sus actividades. **Cada cuatro meses se revisan iniciativas, tendencias, riesgos, y estrategias de mitigación.** Adicionalmente, cada mercado en donde operamos cuenta con un líder de seguridad de la información que también es parte del comité que revisa y define la estrategia de ciberseguridad.

Nuestro ecosistema es complejo, ya que manejamos millones de transacciones por segundo. Cada año recibimos más de 1,500 millones de ciberataques. Es por ello que contamos con planes de continuidad del negocio que nos permiten establecer controles que brinden herramientas y recursos necesarios para ejecutar nuestras actividades después de una contingencia que comprometa la operatividad al impactar los pilares de la continuidad: asociados, instalaciones, sistemas y terceros.

En 2020 modernizamos nuestro ecosistema tecnológico e implementamos capacidades seguras y sostenibles para el futuro. Mejoramos la infraestructura de computación y comunicaciones en tiendas, centros de distribución y oficinas. De igual forma, implementamos un monitoreo proactivo de seguridad y corregimos controles de acceso para aplicaciones clave.

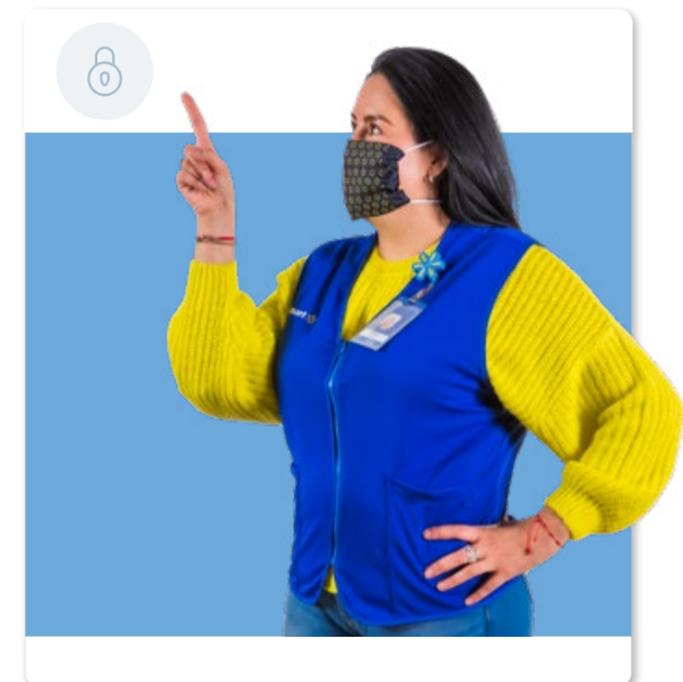
Con respecto a la prevención de fraudes, tuvimos el doble de auditorías que en 2019. En materia de seguridad, se incrementaron las solicitudes de información de revisiones internas y externas. Adicional al plan de auditoría interna, se atendieron revisiones de cumplimiento para *Sarbanes & Oxley*, *Payment Card Industry* y *NIST Cybersecurity Framework*.

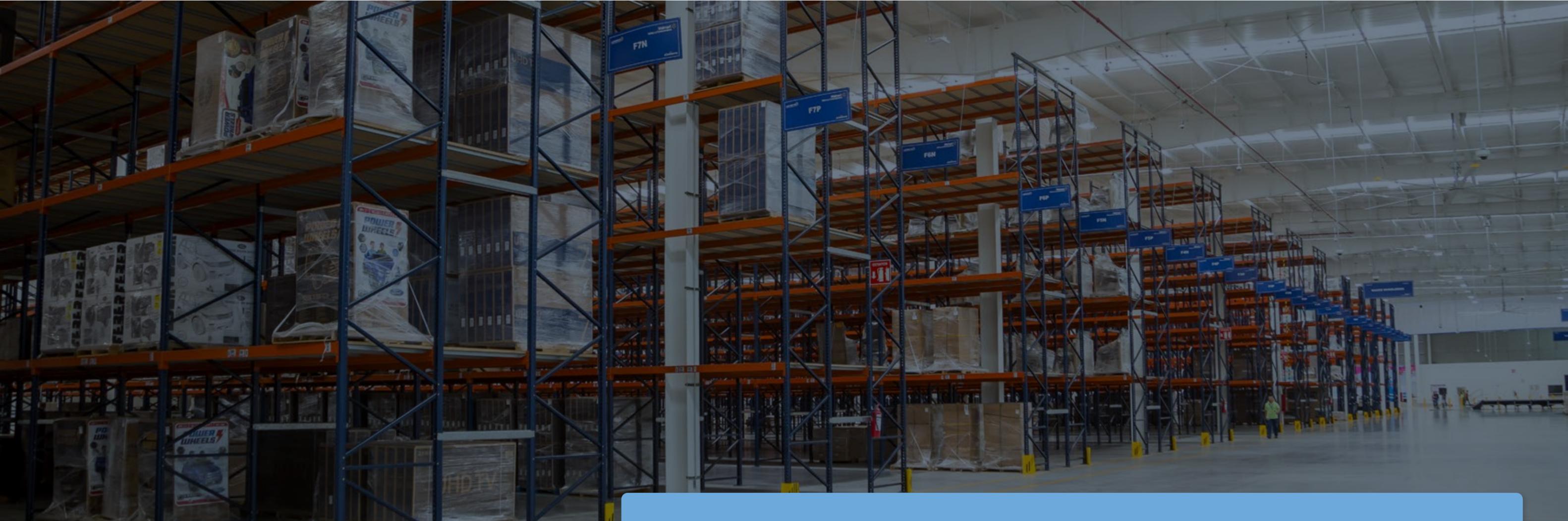


## CIUDADANÍA DIGITAL

En 2020 continuamos trabajando en nuestra nueva área global llamada Ciudadanía Digital. Esta área se centra en asegurar el manejo de datos y tecnología, basado en nuestro objetivo de ser la cadena omnicanal más confiable.

Ciudadanía Digital asesora a la compañía sobre cuestiones relacionadas con la privacidad, el uso ético de los datos y el gobierno de estos, las tecnologías emergentes, la ciberseguridad y la gestión de registros. Es responsable, no solo en materia legal sobre el uso de datos o tecnología de una manera particular, sino también sobre el efecto de su uso en nuestra relación de confianza con nuestros clientes y partes interesadas.

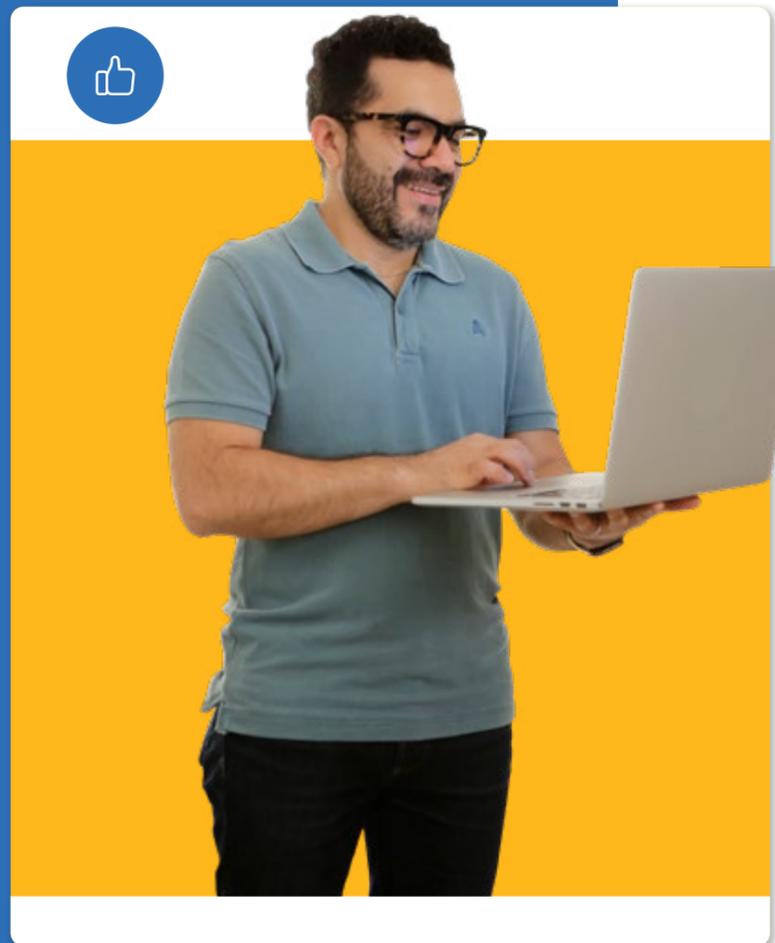




# EVALUACIÓN DE RIESGOS

GRI 102-111,102-15, 102-30

Cada año, Servicios Globales de Auditoría lleva a cabo una Evaluación de Riesgos siguiendo la metodología establecida por Walmart Inc., y adaptándola a la realidad de México y Centroamérica



## FACTORES DE RIESGO EXTERNOS



### ECONÓMICOS

- Mercados financieros, desempleo, fusiones y adquisiciones



### POLÍTICOS

- Cambios gubernamentales/políticos, legislaciones y reglamentos



### AMBIENTALES

- Desastres naturales como huracanes, terremotos, calentamiento global



### TECNOLÓGICOS

- Tecnologías emergentes que representan una ventaja o desventaja competitiva



### SOCIALES

- Cambios demográficos o comportamientos sociales



### DE COMPETENCIA

- Condiciones financieras y participación de Mercado de los competidores y nuevos jugadores en el mercado

## FACTORES DE RIESGO INTERNOS



### CUMPLIMIENTO

- Con la legislación, reglamentaciones, políticas internas y normatividad



### TECNOLOGÍA

- Disponibilidad e integridad de sistemas y datos, desarrollo e implementación



### PROCESOS

- Complejidad, nivel de automatización



### PERSONAL

- Competencias de los asociados, fraudes, seguridad e higiene



### INFRAESTRUCTURA

- Disponibilidad de activos



## Se considera la importancia de las ocho categorías de riesgos más relevantes:

- 1 Cumplimiento regulatorio**  
Cumplimiento con leyes y reglamentaciones
- 2 Certeza financiera**  
Efectividad de los reportes financieros de la compañía
- 3 Confianza del Cliente**  
Acciones o condiciones que deterioran la confianza que el cliente tiene en la marca y la visión de nuestra compañía o en nuestra posición dentro de la comunidad
- 4 Impacto causado por áreas de apoyo operativo al negocio**  
Interrupciones que resultan de los procesos internos inadecuados o fallidos, la gente y los sistemas dentro de las funciones de apoyo al negocio
- 5 Impacto de las áreas operativas en el negocio central**  
Pérdidas (comprende los riesgos en el desempeño y las condiciones financieras) como resultado de procesos internos inadecuados o fallidos, la gente, y los sistemas que apoyan las funciones del negocio central
- 6 Estratégica**  
Relacionada con metas de alto nivel, en apoyo a y alineadas con la visión de la compañía
- 7 Cumplimiento Interno**  
Cumplimiento con las políticas y procedimientos de la compañía, contratos, ética y normas de conducta del negocio, y otras normas corporativas voluntarias
- 8 Eficiencia y Efectividad**  
Optimización de los recursos de la compañía para apoyar la misión del negocio y la retribución a los accionistas

## Además, se toman en cuenta las consideraciones de riesgo que ayudan a definir la magnitud y la probabilidad de pérdidas derivadas de eventos o actividades desfavorables, por ejemplo:



### Alteraciones Operativas

Eventos tales como desastres, actos de terrorismo, interrupción de operaciones de los proveedores principales, cambios fallidos en los procesos, fallas de los sistemas, y condiciones climáticas adversas prolongadas



### Impacto o ganancias

Presiones competitivas, condiciones económicas en el mercado, gestión financiera, sustentabilidad del modelo de negocio



### Impacto sobre las iniciativas estratégicas

Cambios de liderazgo, falta de acceso a capital o falta de liquidez, acciones de los competidores, cambios de las condiciones económicas generales, y acciones adversas de gobiernos extranjeros



### Cambios de liderazgo

Resultados por cambios históricos de liderazgo, planes de sucesión, capacitación y desarrollo



### Nivel de automatización

Dependencia del negocio de los sistemas y la tecnología, credibilidad histórica, capacidad de regresar a las alternativas manuales y el índice de adopción de tecnología emergente por parte de la organización



### Inteligencia del Cliente

Preocupaciones expresadas por los líderes empresariales y tecnológicos



### Requisitos de cumplimiento

La habilidad de la organización para cumplir con leyes, regulaciones y políticas, frecuencia con la que se presentan actos fraudulentos, ilegales o de falta de ética, leyes cambiantes, pasivos y litigios recurrentes, productos o manejos inseguros, etc



### Cambios en los procesos

La madurez de los procesos dentro de la organización, administración del cambio de procesos, funciones de aseguramiento de calidad, experiencia de los dueños de procesos, documentación de procesos



### Resultados históricos de auditoría

Problemas identificados durante procesos de auditoría previos que son importantes para el grupo o componente susceptible de auditoría, tónica de la administración, estatus de los esfuerzos de remediación



### Otras evaluaciones de riesgos

Resultados de las evaluaciones realizadas interna y externamente que son importantes para los grupos y componentes susceptibles de ser auditados



### Percepciones de los EGF

Los Equipos Globales Funcionales proporcionan guía en forma de cuestionarios, boletines informativos, juntas interactivas, etc

## ENTERPRISE RISK MANAGEMENT

Paralelamente, durante 2020 implementamos la iniciativa llamada *Enterprise Risk Management* (ERM), enfocada a determinar los principales riesgos de la compañía y a priorizar los mismos. Esta iniciativa tiene el objetivo de realizar un registro consolidado de riesgos del negocio, definir su probabilidad e impacto, y con base en esto, definir planes de mitigación.

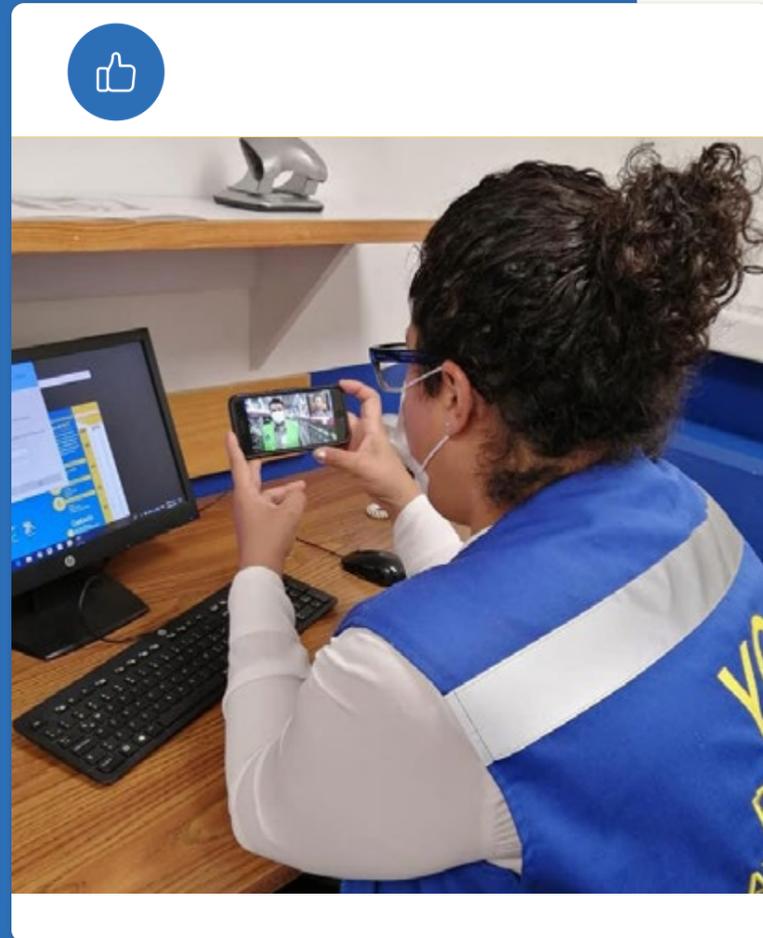
Para realizar este proceso, creamos una lista de riesgos alineados a 5 macro áreas, que nos permiten identificar el tipo de riesgo, la materialización del mismo, desarrollar un plan de acción para mitigarlo y designar a las áreas responsables de gestionarlo.

- 1 Estratégico**
- 2 Operacional**
- 3 Regulatorio y Cumplimiento**
- 4 Financiero**
- 5 Reputacional**



**Asimismo, trabajamos con equipos dedicados conformados por propietarios y gestores de riesgos, cuyas principales responsabilidades son las siguientes:**

- Supervisar la gestión de los principales riesgos
- Asegurar que las estrategias para gestionar los riesgos hayan sido desarrolladas
- Dirigir la identificación, recopilación y la evaluación de riesgos para cada unidad de negocio
- Detectar, priorizar y escalar los riesgos emergentes
- Identificar y administrar proactivamente los principales riesgos funcionales
- Informar sobre el progreso de los planes de mitigación



# DECLARACIÓN SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS

GRI 411:103-1, 103-2, 103-3, 411-1 412:103-1,103-2,103-3

Sam Walton, fundador de Walmart, quería su empresa para ayudar a las personas a ahorrar dinero y vivir mejor. Como un minorista, Walmart toca la vida de muchos, desde nuestros asociados a los proveedores que brindan los productos y servicios que vendemos, a los clientes y ciudadanos de las comunidades donde operamos.

Creemos que es responsabilidad de las empresas respetar los derechos humanos, y aspiramos a utilizar nuestras capacidades e influencia para lograr resultados y cambios positivos. Nuestro enfoque de los derechos humanos se basa en nuestra cultura y nuestros valores - servicio al cliente, respeto por el individuo, búsqueda de excelencia y actuar con Integridad.



**En 2018, publicamos nuestra Declaración sobre Derechos Humanos**

Nuestra Declaración confirma nuestro respeto por los derechos humanos y articula nuestra cultura y valores, basándonos en instrumentos internacionales, como los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos (UNGP) y la Declaración de 1998 de la Organización Internacional del Trabajo sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo. [Si deseas conocer nuestra Declaración de Derechos Humanos da clic aquí](#)

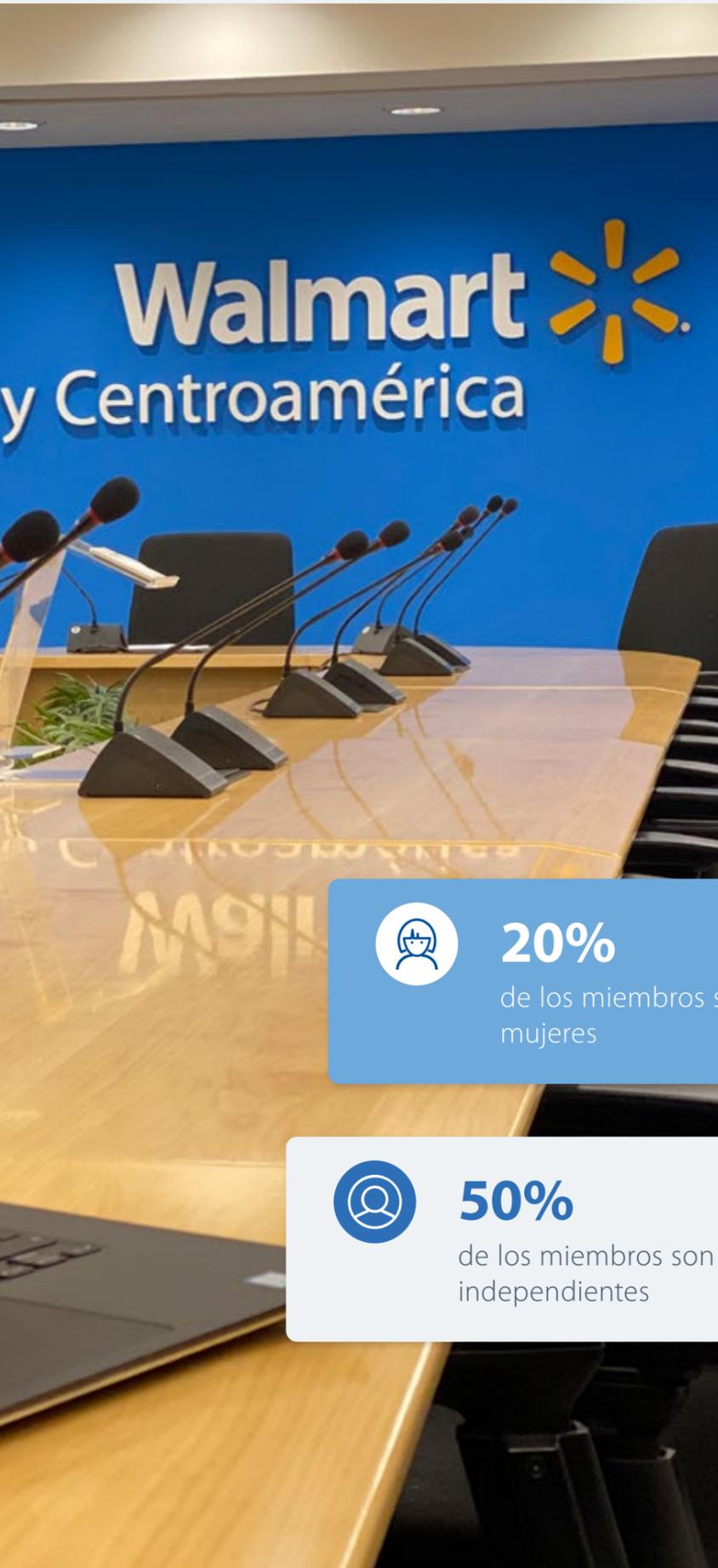




# GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 102-18

**Nuestra compañía está construida sobre los cimientos de la integridad y los más altos estándares de ética, garantizamos siempre un estricto apego a la legislación aplicable en todos los países donde operamos**



## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

GRI 102-22, 102-24, 405-1  
SASB CG-EC-330a.3, CG-MR-330a.1

### Composición y periodicidad

- Está integrado únicamente por consejeros propietarios
- Los miembros son nombrados cada año por los accionistas en la Asamblea General Anual Ordinaria de la Sociedad
- Los consejeros independientes deben representar cuando menos el 25% del total de consejeros, al 31 de diciembre de 2020, el 50% de los consejeros son independientes
- La minoría de accionistas, cuyas acciones representen cuando menos 10% de las acciones del capital social de la Sociedad, tienen el derecho de designar y revocar a un miembro del Consejo de Administración. La designación que hagan sólo podrá removerse cuando los demás miembros del Consejo de Administración sean revocados
- Actualmente el 29.49 % de las acciones de la Sociedad circulan entre el público inversionista
- La participación de funcionarios de la Sociedad y sus subsidiarias está limitada, únicamente a la del Presidente Ejecutivo y Director General
- El Consejo de Administración se reúne por lo menos cuatro veces al año, durante 2020 se reunieron en 11 ocasiones. El promedio de asistencia a las reuniones fue de 89.9%

**20%**

de los miembros son mujeres

**50%**

de los miembros son independientes

**Presidente**

GRI 102-23

Enrique Ostalé, miembro desde 2013

**Miembros**

	Miembro desde:
Adolfo Cerezo*	2012
Ernesto Cervera*	2014
Kirsten Evans	2018
Guilherme Loureiro	2016
Richard Mayfield	2015
Roberto Newell*	2014
Christopher Nicholas	2019
Eric Perez Grovas*	2014
Blanca Treviño*	2006

Miembros al 31 de diciembre de 2020

\* Consejeros independientes

### Otras prácticas

- Los consejeros independientes tienen experiencia en el giro principal y las áreas estratégicas de la empresa
- El Consejo tiene acceso a asesores independientes
- El Presidente del Consejo actúa como secretario y no preside los Comités del Consejo

**El Consejo de Administración apoya su gestión en dos comités, cuya labor es analizar los temas de su competencia con mayor detalle y ofrecer una recomendación al Consejo para que estudie la información y tome la decisión que logre la mayor creación de valor para los accionistas y terceros interesados**

Durante 2020, comenzamos a trabajar en lineamientos de equidad de género específicos para el Consejo de Administración, de igual forma actualmente se trabaja en la definición de los perfiles adecuados y en mejorar el proceso de selección de los consejeros, todo esto con el apoyo de la firma *Heidrick & Struggles*.

## PRINCIPALES RESPONSABILIDADES:

GRI 405-1, 102-20, 102-22, 102-26, 102-27



**Elegir** al Presidente Ejecutivo y Director General



Trabajar con la Dirección General para **desarrollar las estrategias** generales de la Sociedad y de sus subsidiarias



Aprobar las **políticas de información y comunicación** con los accionistas y el mercado



Funcionar como **asesor/consejero** de la alta dirección de la empresa



**Vigilar la gestión y conducción** de la Sociedad y sus subsidiarias



Promover que la estrategia general esté **alineada a los principios de Responsabilidad Corporativa** de la empresa

## BIOGRAFÍAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



### Enrique Ostalé

Recientemente jubilado como Vicepresidente Ejecutivo, Presidente y Director General de Walmart América Latina, Reino Unido y África, es el actual Presidente del Consejo de Administración de Walmart México y Centroamérica, y Walmart Chile.

Estudió una Ingeniería Comercial, con Especialidad en Administración de Empresas en la Universidad Adolfo Ibáñez en Chile y una Maestría en Contabilidad y Finanzas por la *London School of Economics*.

Enrique asumió su función extendida en febrero de 2016 después de haber sido Presidente y Director General de Walmart México, Centroamérica y América Latina. De 2006 a febrero de 2013, Enrique se desempeñó como presidente y director general de Walmart Chile. Su experiencia en este último puesto incluyó su liderazgo en la exitosa transición de la cadena D&S, adquirida por *Walmart Stores Inc.* en 2009, a la actual Walmart Chile. Parte de su trabajo consistió en imprimir el sello de la cultura corporativa de Walmart en la organización, adoptando, junto con su equipo, la misión de “ayudar a las personas a ahorrar dinero para que puedan vivir mejor” e incorporando la promoción de la sustentabilidad como uno de los pilares operativos del negocio.

Ostalé se unió a D&S en 1989, sirviendo inicialmente como gerente de la división financiera, luego la división de compras y posteriormente como gerente de su formato Líder antes de convertirse en su Director Financiero. En el año 2000, dejó la empresa para ser el Director General de Emol, el servicio en línea del periódico El Mercurio. Entre 2002 y 2006, fue decano de la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez antes de volver a D&S como Gerente General, Presidente y Director General. En 2012, recibió el premio Ejecutivo del año otorgado por Ernst & Young y el diario El Mercurio.



### Adolfo Cerezo

Estudió Ingeniería Química en la Universidad Nacional Autónoma de México y tiene una Maestría en Administración de Empresas por la Escuela de Negocios del IPADE. También ha estudiado cursos de posgrado en el *Future Research Center de University of Southern California* y en *Harvard Business School*.

Trabajó para TELMEX como Director Financiero desde 1991 hasta agosto de 2011, cuando se retiró. Antes de este puesto, tuvo varios cargos desde que se unió a TELMEX en 1978, incluyendo Tesorero y Gerente de Análisis Financiero.

Ha sido miembro del Consejo de Administración de Banco Inbursa, miembro del Comité Ejecutivo de todas las subsidiarias de TELMEX, Consultor del Banco Mundial, Presidente del Comité de Emisores de la Bolsa Mexicana de Valores, Profesor de Enseñanza en los cursos de maestría del Instituto Politécnico Nacional y conferencista en diversos foros de finanzas y telecomunicaciones.



## Ernesto Cervera

Director General y cofundador de GEA desde 1990. Economista del ITAM (1984), su tesis de licenciatura recibió el primer lugar en el Premio Tlacaelel de Consultoría, otorgado por *International Consultants*, y los honores del Premio Nacional de Economía Banamex.

En 1986 recibió su Maestría en Economía y en 1988 presentó su candidatura al doctorado en la UCLA. En 1987-1988 se le concedió la Beca Sloan para la investigación sobre comercio exterior.

Desde enero de 2006 hasta la fecha, es Director General del Grupo de Economistas y Asociados (GEA), firma en la que es socio-consultor desde 1990, y donde ha participado en más de 200 proyectos de consultoría.



## Kirsten S. Evans

Vicepresidenta Ejecutiva de Mercadotecnia de Walmart Canada. Kirsten es responsable de dirigir la estrategia de mercadotecnia de Walmart Canada y Walmart Media Group, junto con la unidad de negocios de Servicios Financieros.

Antes de su asignación internacional, Kirsten fue Vicepresidenta Senior de Mercadotecnia Corporativo en Walmart US, donde fue responsable de la marca Walmart y las estrategias de medios, así como de apoyar iniciativas estratégicas de Compras y crecimiento de los canales omnicanales. Kirsten participó activamente en la integración de los equipos de marketing de Walmart para mejorar la experiencia del cliente y ganar escala en un entorno de venta minorista siempre cambiante.

Kirsten fue nombrada para el programa *Women to Watch 2016* de *Ad Age* y es miembro ejecutivo fundador del Consejo de Entretenimiento de Walmart, cuya misión es elevar asociaciones y oportunidades con las principales compañías de entretenimiento.



## Guilherme Loureiro

Presidente Ejecutivo y Director General de Walmart México y Centroamérica desde febrero de 2016. Comenzó su carrera en Walmart en 2012, asumiendo el papel de Presidente Ejecutivo y Director General de Walmart Brasil en 2013.

Trabajó durante más de 20 años para Unilever, desempeñando varios roles en diferentes mercados, incluyendo el de Jefe Global de Fusiones y Adquisiciones, Director General de México, Jefe Global de Estrategia, Presidente de *Unilver Ventures* y Director Financiero para América.

Guilherme tiene una licenciatura en Administración de Empresas, una maestría y un doctorado en Administración de Empresas por la Universidad Fundação Getulio Vargas en Sao Paulo y ha asistido al TGMP en Harvard.



## Richard Mayfield

Director General Regional de Walmart de México y Centroamérica, Canadá y el Reino Unido.

Previo a este cargo, fue Vicepresidente Senior y CFO de Walmart Europa, Medio Oriente y África (EMEA), Estrategia Internacional, Adquisiciones y Fusiones y Servicios Financieros.

Richard se unió a Walmart Inc. en enero 2012 como Director Financiero de ASDA, tiene experiencia en roles de liderazgo en las áreas financieras y de estrategia en la industria minorista incluyendo *Kingfisher*, *House of Fraser* y *Waitrose*, así como experiencia en consultoría estratégica con *L.E.K. Consulting*.

Richard es Economista, tiene una Licenciatura en Economía por la Universidad de *Cambridge* y también es miembro de "*Royal Society of the Arts*" de esa universidad.



## Roberto Newell

Vicepresidente y Socio Principal del Instituto Mexicano para la Competitividad, A.C., (IMCO), una organización privada e independiente ubicada en la Ciudad de México, cuyo objetivo es analizar y proponer políticas que mejoren la competitividad de México en la economía global. Newell fue el director fundador de IMCO. Durante su tiempo como director general, el Instituto se convirtió en uno de los principales exponentes de la necesidad de una segunda ola de reformas para acelerar el desarrollo económico de México.

Durante 2003, se desempeñó como Subsecretario de Agronegocios en el gobierno federal de México, habiendo trabajado en la misma administración como Director General del Fideicomiso de las Empresas Expropiadas del Sector Azucarero, una sociedad de cartera que operaba los 27 molinos de azúcar que fueron adquiridos por el gobierno de México como parte de un programa de cambio de rumbo para estos molinos de azúcar fallidos.

Entre 1984 y 2001, el Sr. Newell trabajó para *McKinsey & Co., Inc.* la empresa consultora internacional. Se retiró como director (socio principal) de la empresa.

En sus años como consultor, atendió a clientes de toda América Latina, el Caribe y Estados Unidos. Entre sus clientes se encontraban empresas de los sectores financiero y de telecomunicaciones. Newell también prestó servicios a varios gobiernos nacionales en cuestiones de desregulación, privatización y crisis del sector financiero.



## Chris Nicholas

Vicepresidente Ejecutivo y Director Financiero de Walmart International. En esta compleja división de las operaciones de Walmart, Chris dirige el equipo de Finanzas Internacionales y tiene responsabilidades comerciales adicionales que incluyen el apalancamiento de proveedores internacionales y análisis de costos.

Chris se incorporó a la empresa en 2018 como Director Financiero Adjunto de Walmart International, donde se asoció con la empresa para dirigir iniciativas estratégicas y financieras clave.

Tiene más de 17 años de experiencia en el sector de la venta minorista y, en la última década, ha desempeñado funciones de liderazgo en *Tesco*, *The Salling Group* y, más recientemente, en Grupo Coles, donde ocupó un puesto combinado de Director Financiero y Director de Mercancías, y desempeñó un papel clave en la dirección del negocio de Coles a través de un cambio sin precedentes en la industria de los Supermercados Australianos.

Se graduó de *University of Manchester Institute of Science and Technology* con una Licenciatura en Ciencias con honores en Ciencias de la Administración y es contador público (ACMA).



## Eric Pérez-Grovas

Cofundador y socio gerente de *Jaguar Ventures*, un fondo de inversión creado por empresarios mexicanos de comercio electrónico dedicados a invertir en modelos de negocio basados en Internet.

Se graduó con honores de Ingeniería Industrial, especializándose en Finanzas en el Tecnológico de Monterrey. También tiene una maestría en Administración de Empresas y Administración Pública de *Stanford University*. Allí, Eric fue elegido copresidente de la Asociación de Estudiantes Latinoamericanos de la Escuela de Negocios y Vicepresidente de la Asociación de Estudiantes Mexicanos de Stanford.

Antes de fundar Jaguar, Eric obtuvo experiencia en comercio electrónico a partir de 1999, cuando abrió y dirigió Mercado Libre de México. Desde entonces, se ha desempeñado como director ejecutivo, inversionista y asesor en varias compañías de Internet. Actualmente forma parte de los consejos de sitios como *Aventones.com*, *Gaudena.com*, *Viajamex.com*, *Yaxi.mx*, *Conekta.io* o *Yogome.com*. También brinda apoyo a empresarios como mentor de Endeavor México. Eric Pérez-Grovas trabajó en el departamento de Consultoría Estratégica de las empresas *McKinsey & Co.* y *Bain & Co.* En estas empresas, colaboró en varios proyectos de planificación estratégica para empresas de México, Estados Unidos y Sudamérica. Además de su experiencia como consultor.



## Blanca Treviño

Cofundadora, Presidenta y Directora General de *Softtek*, una compañía global dedicada a ayudar a las organizaciones a evolucionar a través de la tecnología digital. A lo largo de sus 30 años de carrera en *Softtek*, Blanca ha logrado reconocimiento internacional como promotora de la industria de servicios de TI en y desde países emergentes, y más prominentemente desde México, con el surgimiento del modelo *Nearshore*.

Ha sido ponente en conferencias para el Foro Económico Mundial, el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo, *Kellogg School of Management*, *Harvard Business School* y *Fortune*. En 2019, *WITI* incorporó a Blanca al Salón de la Fama de las Mujeres en la Tecnología, y en 2018 recibió el Premio al Liderazgo en la Educación de Educando (anteriormente, *Worldfund*), por sus contribuciones e influencia para mejorar la educación en México.

Blanca es Vicepresidenta del Consejo Empresarial Mexicano, es miembro del Consejo Consultivo de *MIT School of Engineering* y miembro del consejo de Walmart México, *Americas Society and Council of the Americas*, Consejo Iberoamericano para la Productividad y la Competitividad, Grupo Lala, la Bolsa Mexicana de Valores, así como de universidades, incluyendo su alma mater, el Tecnológico de Monterrey.



# COMITÉS DE AUDITORÍA Y DE PRÁCTICAS SOCIETARIAS

GRI 405-1, 102-22, 102-36

## Principales responsabilidades

- Opinar sobre la contratación del auditor externo de la Sociedad y de la determinación de sus honorarios
- Cerciorarse que el esquema de control interno de la Sociedad y de sus subsidiarias sea adecuado y de que se cumplan las disposiciones contables y legales aplicables, así como revisar las operaciones de la Sociedad y sus de subsidiarias con partes relacionadas
- Revisar los estados financieros y asegurarse de que reflejan fielmente las condiciones financieras de la Sociedad. También cuentan con un procedimiento para recibir, retener y responder a las quejas relacionadas con prácticas y controles contables, así como con cuestiones de auditoría. Además, tienen la autoridad y los recursos necesarios para contratar abogados y cualquier otro tipo de asesor externo que requieran para cumplir con sus responsabilidades
- Disminuir el riesgo de que se lleven a cabo operaciones en condiciones desventajosas para el patrimonio de la Sociedad o que se privilegie a un grupo determinado de accionistas

- Aprobar las políticas para el uso o goce de los bienes que integran el patrimonio de la Sociedad
- Autorizar operaciones con partes relacionadas, la remuneración del director general y las políticas para las remuneraciones de los directivos relevantes
- Apoyar al Consejo de Administración en la elaboración de los informes sobre prácticas contables
- Tener reuniones privadas y recibir reportes periódicos de las áreas de auditoría interna, legal y cumplimiento y comportamiento ético
- Convocar a asambleas de accionistas y cerciorarse de que se inserten en el orden del día los puntos que estimen pertinentes

Los integran 5 consejeros, todos ellos independientes

**Presidente**  
GRI 102-23

— Adolfo Cerezo

**Miembros**

— Ernesto Cervera  
 Roberto Newell  
 Eric Pérez-Grovas  
 Blanca Treviño

Miembros al 31 de diciembre, 2020

## Principales requisitos y prácticas

- Todos los miembros son **consejeros independientes**, expertos en finanzas
- Vigilar** que los auditores externos no pueden prestar servicios de consultoría a la Sociedad
- Vigilar** que se rote periódicamente al socio de la firma de auditores externos que dictamina los estados financieros de la Sociedad



# CONSEJO DE FUNDACIÓN WALMART DE MÉXICO

GRI 405-1, 102-20, 102-22



## Consejeros Propietarios

- Guilherme Loureiro
- Roberto Delgado Gallart\*
- Kathleen McLaughlin
- Alberto Sepúlveda
- José Luis Torres\*
- Adriana Velázquez
- Jorge Familiar Haro\*
- Marinela Servitje \*
- Cristian Barrientos
- Eduardo de la Garza

Miembros al 31 de diciembre, 2020

\*Consejeros independientes.



Fundación  
**Walmart**  
México