

TRANSFORMAMOS  
EN  
**INICIATIVAS  
COMUNIDADES**



### COMUNIDAD

- Construyendo Comunidades Fuertes
- Acceso a Productos y Servicios Seguros y Saludables

**1,996 millones**  
de pesos canalizados a través de los programas de impacto social

**+2 millones**  
de beneficiarios





# CONSTRUYENDO COMUNIDADES FUERTES



GRI 102-12, 103-1, 103-2, 103-3, 201-1, 413: 413-1

Nuestro objetivo es mejorar la vida de nuestras comunidades en México y Centroamérica, a través de nuestro programa de apoyo comunitario y ofrecer productos más seguros y asequibles; así como educar e involucrar a nuestros clientes en la inocuidad de los alimentos y la nutrición.



COMUNIDADES  
UNIDADES COM  
COMUNIDADES  
UNIDADES COM

- Buscamos crear valor en las comunidades en donde operamos, fortaleciéndolas a través de programas que les ayuden a prosperar, brindando productos y servicios más seguros, saludables y de alta calidad



## APOYO COMUNITARIO

Los efectos de la pandemia por COVID-19 han tenido un impacto considerable en los índices de pobreza de las familias en México y en Centroamérica. Por ello, nuestro objetivo de seguir contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las familias en la región, a través del impulso al desarrollo de las comunidades donde operamos es aún más relevante.

Estamos convencidos que juntos somos más fuertes, por lo que nos aliamos con organizaciones no gubernamentales y otros grupos de interés para crear proyectos que generen oportunidades económicas de mayor impacto para las personas y sus familias.

Nuestro programa de apoyo comunitario está enfocado en cuatro ejes:



SEGURIDAD ALIMENTARIA



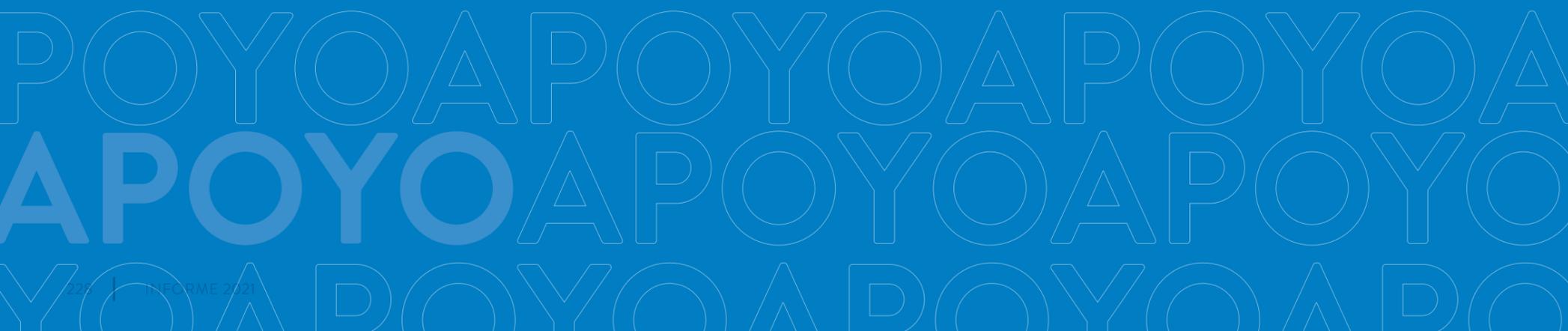
APOYO ANTE DESASTRES NATURALES



VOLUNTARIADO COMO MEDIO PARA PROMOVER LA CIUDADANÍA



DESARROLLO DE PEQUEÑOS PRODUCTORES



Para conocer más a detalle sobre nuestro desarrollo a la Cadena de Suministro, visita el capítulo

**PEQUEÑO PRODUCTOR**



En 2021, destinamos más de 1,996 millones de pesos a proyectos que contribuyen a generar un cambio positivo y sostenible en las comunidades, mediante una combinación de ayuda en especie y en efectivo



GRI 201-1

Como parte de los recursos que invertimos para el desarrollo de las comunidades se encuentran: recursos monetarios y en especie, talento de nuestros asociados, apertura del piso de ventas a pequeños productores, así como la capacidad logística y de compra. Esto nos permite generar alianzas con nuestros proveedores para aumentar la capacidad e impacto de nuestros programas sociales.

**2,093,085**  
beneficiarios impactados  
**1,585,034 México**  
**508,051 Centroamérica**

**+1,996**  
millones de pesos canalizados a través de los programas de impacto social  
**1,771,086,415 México**  
**225,869,675 Centroamérica**

**167**  
ONG que trabajan en alianza con la compañía para maximizar el impacto y alcance de nuestros programas sociales  
**127 México**  
**40 Centroamérica**



Más de 36,000 toneladas de alimento donado a 134 bancos de alimentos que benefician a más de 1.8 millones de personas de la región



## SEGURIDAD ALIMENTARIA



Como uno de los *retailers* más grandes del mundo, nuestro propósito es brindar acceso a la población a alimentos asequibles, nutritivos y seguros para satisfacer las necesidades y preferencias alimenticias de las familias. de la región

La pandemia deterioró aún más la situación de poblaciones con inseguridad alimentaria. Además, el cambio climático está ejerciendo una presión aún mayor sobre los recursos naturales de los que dependemos, aumentando los riesgos asociados a desastres, como sequías e inundaciones. Muchas mujeres y hombres de zonas rurales ya no pueden llegar a fin de mes con el trabajo de sus tierras, lo que les obliga a buscar oportunidades en las ciudades. La falta de seguridad alimentaria también está causando que millones de niños tengan un retraso en su crecimiento o tengan dificultades en el aprendizaje debido a la grave desnutrición.

Es por esto, que estamos trabajando juntos en el fortalecimiento y ampliación del sistema de bancos de alimentos, en mejorar nuestros mecanismos para recuperar toneladas de alimento y canalizarlo a las personas que más lo necesitan.

Las donaciones de nuestras tiendas, clubes, oficinas y Cedis se otorgan a bancos de alimentos y diversas ONG que cuentan con la capacidad de distribuir eficientemente el alimento que reciben de nuestras tiendas en las comunidades, aumentando así el aprovechamiento de los alimentos en las más de 600 ciudades donde operamos. La red filantrópica de alimento depende de una infraestructura sólida. Es por ello, que destinamos fondos para compra de equipo y transporte, además de brindar la experiencia y conocimientos de nuestros asociados que ayudan a las diferentes ONG y bancos de alimentos a ampliar su alcance e impacto.

Asimismo, financiamos la construcción de huertos y granjas familiares para la alimentación de subsistencia en zonas rurales. 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.

**30,417**  
toneladas de alimento  
donado México

**5,909**  
toneladas de alimento  
donado Centroamérica

SEGURIDAD SEGURIDAD SEGURIDAD SEGURIDAD SEGURIDAD SEGURIDAD SEGURIDAD SEGURIDAD



## APOYANDO A LA COMUNIDAD 2021

Fundación Walmart de México, con la misión de crear e impulsar programas que promuevan el desarrollo y la calidad de vida de las familias mexicanas, lanzó la convocatoria **“Apoyando a la comunidad 2021”**, con el propósito de apoyar a ONG con proyectos dirigidos a combatir el hambre, promoviendo actividades productivas y mejorando la inclusión laboral en zona rurales y urbanas con grupos vulnerables.

Durante el periodo de recepción, se registraron más de 300 proyectos, de los cuales, después de un periodo de minucioso análisis, 43 fueron elegidos y financiados. Estos proyectos están enfocados en asegurar la alimentación y nutrición de las familias más necesitadas, a través de proyectos autosustentables.

### Entre los proyectos financiados se encuentran las ONG:



APAC, I.A.P. Asociación Pro-Personas con Parálisis Cerebral para impulsar la Panadería APAC a favor de las personas con discapacidad



Fondo para la Paz para asegurar alimentos a 84 familias con ayuda de estufas ecológicas y la producción de aves de traspatio en la Sierra Zongolica



Patronato Pro Zona Mazahua, A. C. para ayudar a las familias mayas de Quintana Roo al desarrollo de habilidades para el uso correcto de infraestructura agrícola y pecuaria para producir alimentos de una manera limpia y segura



A través de este programa, desde 2003 Fundación Walmart de México ha canalizado más de 10,000 millones de pesos a las comunidades rurales y urbanas en México



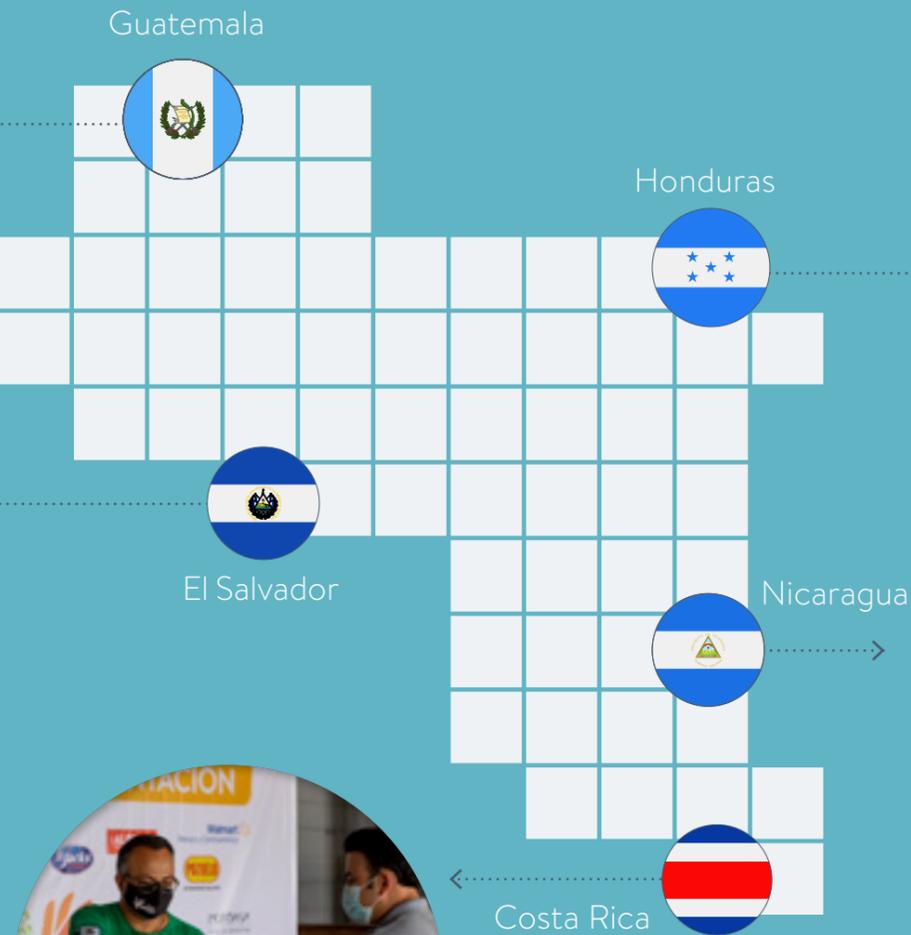
## HAZ MAGIA 2021

Este año, llevamos a cabo la campaña Haz Magia con el fin de beneficiar a las familias mexicanas que viven en situación de vulnerabilidad. Por cada 5 pesos que nuestros asociados, clientes y socios aportaron en la línea de cajas de nuestras tiendas, clubes y comercio electrónico, Fundación Walmart de México donó otros 5 pesos para hacer llegar a los hogares de miles de familias una cena o un regalo navideño.



Con estas acciones y en alianza con la organización Alimento Para Todos I.A.P., logramos beneficiar a **4,000** personas

Visita nuestro sitio web y conoce mucho más de nuestros esfuerzos en [Haz Magia.com](http://HazMagia.com)



## LUCHANDO CONTRA EL HAMBRE EN CENTROAMÉRICA

Como parte de nuestro compromiso con la seguridad alimentaria en Centroamérica, somos socios fundadores y los principales donadores de los bancos de alimentos de Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica.

En 2021, nuestras tiendas, plantas y centros de distribución donaron **5,909 toneladas** de alimento y otros productos de primera necesidad a dichos bancos de alimentos, que actualmente benefician a más de **335 mil** personas en situación de vulnerabilidad alimentaria.

Asimismo, este año invertimos más de **8 millones** de pesos en el fortalecimiento de la logística de cadena de frío de los bancos de alimentos, en aras de incrementar las donaciones de alimentos perecederos de los puntos de venta y, en consecuencia, al compromiso global de empresa regenerativa.

Además de la donación de productos, apoyamos con jornadas de voluntariado en las que nuestros asociados realizaron actividades de clasificación y empaque de los donativos, así como visitas y actividades a favor de estos.

HAMBRE CONTRA EL HAMBRE  
CONTRA EL HAMBRE  
HAMBRE CONTRA EL HAMBRE



## IMPACTO COLECTIVO POR LA ALIMENTACIÓN EN CENTROAMÉRICA

Desde el 2020, y a raíz de la pandemia, en Centroamérica desarrollamos la campaña Impacto Colectivo por la Alimentación. Esta campaña consistió en invitar a nuestros proveedores a unir esfuerzos para entregar donativos en especie a los bancos de alimentos en la región, que vivieron un alto incremento de solicitudes de apoyo por los cientos de familias que se vieron afectadas por la pandemia.

Este año, en su 2da edición, la campaña logró reunir a 55 proveedores en toda la región, entregando un donativo de 121,866 kilos de producto y beneficiando a más de 142,601 centroamericanos.

### Incremento:

	2020	2021	Incremento
Socios Comerciales	36	55	53%
Kilos	66,941	121,866	82%
Monto \$	3,268,300	4,410,499	35%



El donativo, valorado en más de **4 millones** de pesos, no solo superó el impacto del 2020, sino que representó un apoyo adicional importante a los bancos de alimentos y sus beneficiados, y fortaleció aún más nuestra relación con nuestros proveedores en temas sociales





Gracias a nuestra amplia presencia en la región, en el momento que se presenta un desastre natural podemos brindar apoyo de forma casi inmediata, a través de donaciones de productos y operaciones en la cadena de suministro. Además de los esfuerzos de ayuda, también movilizamos a nuestros asociados, ya sea para apoyar en el suministro de alimentos, productos de limpieza y medicamentos o bien para colaborar en acciones precisas en coadyuvancia con organizaciones de la sociedad civil y autoridades locales.

Gracias a nuestro Centro de Continuidad de Operaciones (CCO) y a nuestras prácticas de planeación y operación podemos identificar, evaluar, clasificar y responder de manera oportuna a desastres naturales y eventos de seguridad que afectan nuestras operaciones, asociados y/o a las comunidades a las que servimos.



## RESPUESTA A DESASTRES

En Walmart de México y Centroamérica siempre hemos ayudado a las comunidades en casos de desastres naturales. Sin embargo, la frecuencia de estos acontecimientos nos ha obligado a aprovechar de forma más eficiente nuestras fortalezas para apoyar los esfuerzos de asistencia después de un desastre.

Nuestro programa tiene como objetivo invertir en mejorar sistemas completos, comenzando con acciones preventivas que nos ayuden a mejorar la capacidad de respuesta en el momento preciso. Estas inversiones también apoyan los esfuerzos para ayudar a las comunidades a desarrollar una mayor resiliencia y responder de manera más rápida y efectiva cuando ocurre un desastre.





En 2021 canalizamos  
232 toneladas  
de ayuda



El CCO, que opera 24 horas al día los siete días de la semana, identifica los riesgos emergentes, ayuda a instalaciones y asociados a prepararse para desastres, monitorea el desarrollo de crisis y sirve como punto de clasificación para emergencias en nuestras tiendas u oficinas. Este centro activa equipos multifuncionales en toda nuestra empresa para prepararse y responder a los desastres de manera rápida y eficaz. El equipo principal incluye expertos en manejo de emergencias que capacitan regularmente a nuestros asociados.

En caso de desastres, utilizamos una serie de recursos internos, entre ellos: generadores portátiles, recursos de combustible, camiones y el apoyo de asociados que pueden ayudar a gestionar nuestra respuesta corporativa a las crisis en el campo. A través de los esfuerzos del CCO para coordinar con agencias gubernamentales locales, estatales y federales, así como con organizaciones sin fines de lucro y de voluntarios de todo el mundo, determinamos estrategias de apoyo para las comunidades locales ante un desastre.



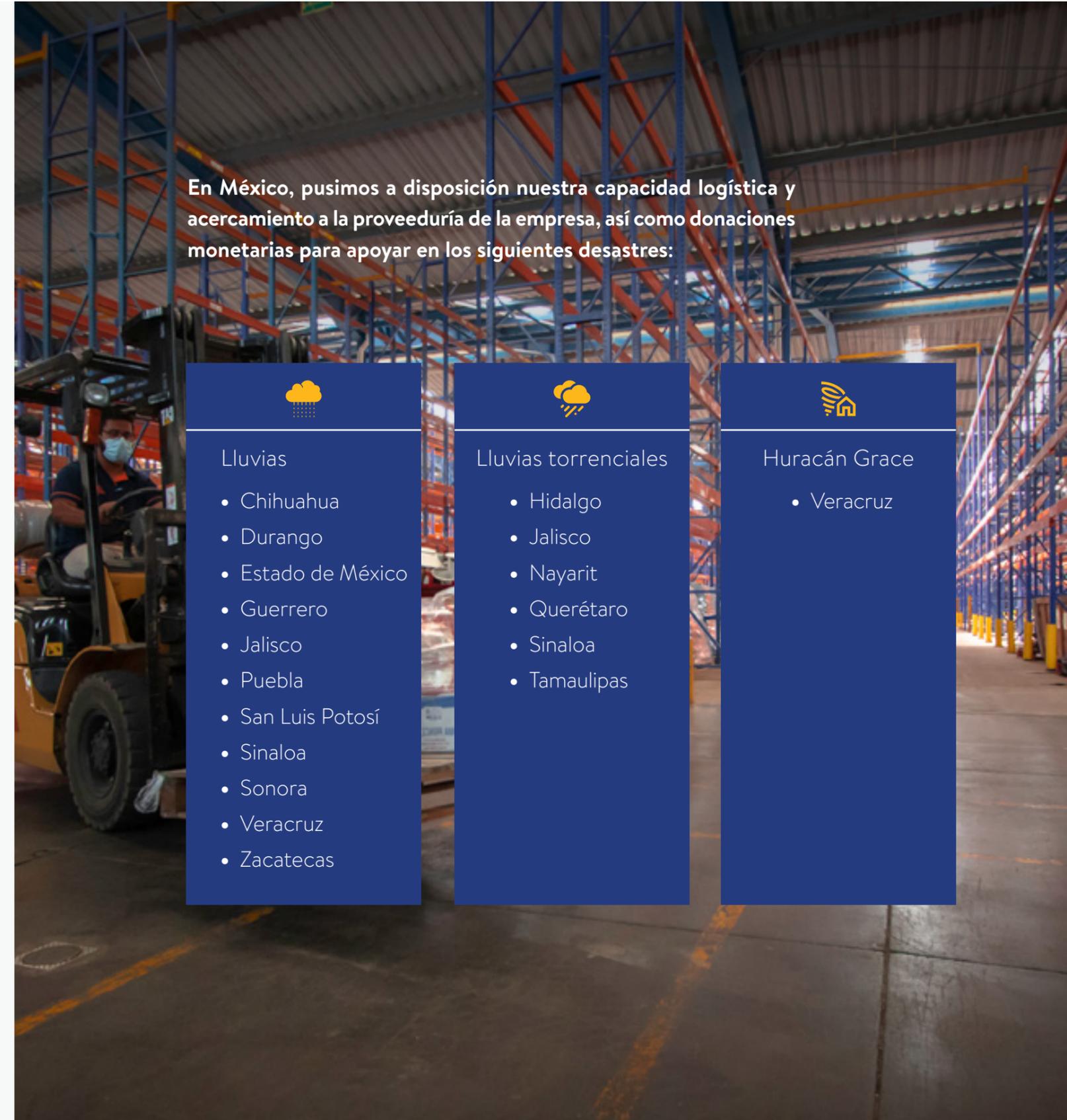
En Centroamérica nos enfrentamos a un desastre natural en Turrialba, Costa Rica. Respondimos con la donación en especie de 18 toneladas de alimentos, equipos de higiene, cuidado personal, de bebé, entre otros productos de primera necesidad.



Asimismo, gracias a nuestra infraestructura, a la capacidad de la Cruz Roja Mexicana y al fondo revolvente de ayuda humanitaria que tenemos en marcha, logramos brindar apoyo a diferentes comunidades damnificadas en México, durante las primeras 24 horas después de haber ocurrido un desastre natural. Este apoyo se da a través de la donación de alimentos, artículos de limpieza e higiene personal.



Apoyamos en 11 desastres naturales en 15 estados de la República Mexicana



En México, pusimos a disposición nuestra capacidad logística y acercamiento a la proveeduría de la empresa, así como donaciones monetarias para apoyar en los siguientes desastres:



Lluvias

- Chihuahua
- Durango
- Estado de México
- Guerrero
- Jalisco
- Puebla
- San Luis Potosí
- Sinaloa
- Sonora
- Veracruz
- Zacatecas



Lluvias torrenciales

- Hidalgo
- Jalisco
- Nayarit
- Querétaro
- Sinaloa
- Tamaulipas



Huracán Grace

- Veracruz



## VOLUNTARIADO



Desde que comenzamos con nuestro programa de voluntariado en 2003, hemos constatado lo importante que es despertar el sentido de solidaridad entre las personas. A través de este programa, nuestros asociados tienen la gran oportunidad de participar en proyectos de mejora a la comunidad y al medio ambiente con su tiempo y talento, promoviendo la ciudadanía y el compromiso con la comunidad.



### MÉXICO

Debido al confinamiento de la pandemia, en 2020 tuvimos que poner en pausa gran parte de nuestras actividades de voluntariado. Ante la prolongación de la misma en 2021, y con el objetivo de retomar el trabajo voluntario, diseñamos el voluntariado digital colocando al asociado en el centro y cuidando su bienestar.

Se llevaron a cabo dos actividades que involucraron la participación de 335 asociados voluntarios que participaron en la lectura y selección de proyectos de la convocatoria "Apoyando a la Comunidad 2021"; su participación tuvo impacto al seleccionar proyectos de combate al hambre, desarrollo de actividades productivas e Inclusión Laboral y que beneficiaron a 12,710 personas de comunidades vulnerables. Además, en el marco del Foro de Agricultura Inclusiva: "10 años conectando al campo mexicano contigo" asociados, asociadas y voluntarios (externos), participaron como jurados en la selección de proyectos de jóvenes en el campo mexicano, logrando una participación de 44 voluntarios.



### CENTROAMÉRICA

Como consecuencia de la pandemia, en 2021 las actividades masivas de voluntariado se mantuvieron suspendidas, acatando las normativas establecidas por cada uno de los países, y en apego a nuestras medidas internas de protección a los asociados.

En Costa Rica, en coordinación con los departamentos de Operación y Seguridad Humana, se aprobaron una serie de voluntariados en apoyo a las jornadas de vacunación organizadas por el Ministerio de Salud.

Las jornadas de vacunación realizadas en espacios de tienda donados por Walmart, contaron con el esfuerzo de 115 voluntariados y beneficiaron más de 34,000 costarricenses.



# ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGUROS Y SALUDABLES



Brindar alimentos y otros productos más seguros, saludables y asequibles es fundamental para nuestra misión de ayudar a las personas a ahorrar dinero y vivir mejor. Nuestros esfuerzos incluyen políticas, estándares y prácticas para mantener la seguridad y la calidad de nuestro surtido, al mismo tiempo que involucramos a nuestros clientes y trabajamos con otros en esfuerzos de toda la industria en educación del consumidor, seguridad de alimentos y productos.



Como la cadena omnicanal más confiable, también nos enfocamos en transformar nuestras comunidades ofreciéndoles un nuevo ecosistema de servicios esenciales día a día, con la finalidad de ayudarles a prosperar



## PRODUCTOS CONFIABLES

GRI 416: 103-1, 103-2, 103-3  
SASB FB-FR-260A.2

Una de las maneras de cumplir con nuestro propósito de ayudar a las personas a ahorrar dinero y vivir mejor, es ofrecer productos de marca propia con alto valor agregado y que cubran las necesidades de nuestros clientes. Además, estos productos están en línea con nuestras iniciativas globales en temas de regeneración, valor compartido, sustentabilidad y seguridad alimentaria, entre otros.

Las categorías de productos enfocadas en ofrecer artículos que se adaptan a las necesidades específicas de nuestros clientes tales como sobrepeso, diabetes, enfermedad celíaca o cuidado en general, son cuidadosamente evaluadas para asegurar el cumplimiento de declaraciones que comuniquen adecuadamente sus características. En este tipo de artículos encontramos los bajos en grasa, sin azúcar, sin gluten y orgánicos.

Los productos de alimento infantil no tienen azúcar añadida, almidones o ingredientes artificiales, de esta manera ofrecemos productos para la alimentación temprana 100% natural y, en ocasiones, son adicionados o fortificados adecuando la ingesta a la etapa del infante.

### Nuestra oferta de productos saludables y nutritivos sigue aumentando:

Libres de gluten



Sin azúcar



Orgánicos



Sin grasas trans



Bajos en sodio



A través de nuestro equipo especializado en comunicación de mercadotecnia responsable, trabajamos para asegurar la transparencia en el contenido nutrimental, así como en la innovación de productos y la mejora de perfiles nutrimentales mediante las reducciones de sodio, grasas y azúcar, entre otros aspectos



## MÉXICO PONTE BIEN

México Ponte Bien es una iniciativa del *Consumer Goods Forum* que nació en 2019, formada por doce empresas de consumo líderes en el mercado. El objetivo de esta iniciativa es promover en los clientes la importancia de tomar decisiones de compra conscientes, que les permitan adoptar estilos de vida saludables.

Debido a la situación que vivimos desde el año pasado, y con el objetivo de seguir contribuyendo para mejorar la salud de la sociedad, México Ponte Bien se transformó en una plataforma digital mostrando información, herramientas y recursos que aporten en su vida diaria y la de sus familias.

A través de la página web [www.mexicopontebien.com](http://www.mexicopontebien.com), los consumidores encuentran contenidos mensuales de temas como educación nutricional, cuidado personal, cuidado del hogar y vida activa. Esto se acompaña por publicaciones en redes sociales propias de la iniciativa y de las compañías participantes.

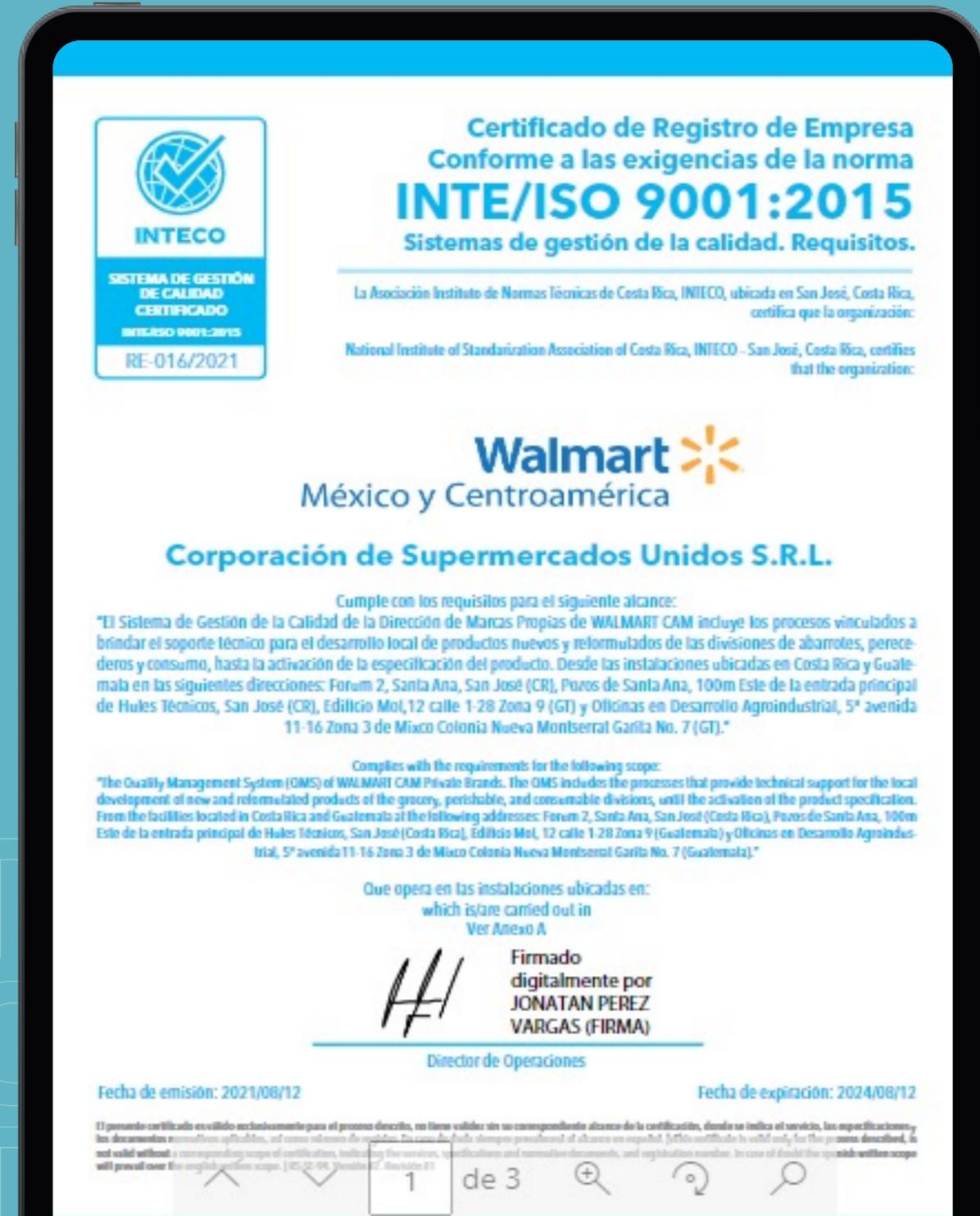
Con proyectos colaborativos derivados de tres temas fundamentales, – vida activa, nutrición y hábitos saludables – buscamos contribuir para que las personas puedan mejorar su estilo de vida, a través de la difusión de información relevante sobre la alimentación equilibrada, tamaño de porciones de alimentos adecuadas, la práctica de hábitos de cuidado personal, salud e higiene y la promoción de ideas para mantenerse activo en el día a día.



## CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015

En 2021 en Centroamérica, y manteniendo el enfoque en nuestros clientes, nuestro equipo de Calidad e Investigación y Desarrollo de Nuestras Marcas se certificó bajo la norma ISO 9001:2015

Este logro histórico convierte a Walmart Centroamérica en el primer mercado de Walmart en contar con esta certificación de calidad para Nuestras Marcas. Con esto garantizamos estrictos controles durante el desarrollo de productos nuevos y reformulados y a su vez nos aseguramos de que Nuestras Marcas cumplan con elevados estándares de calidad.





## PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

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

Tenemos el compromiso de cumplir con todas las leyes y regulaciones de protección al consumidor aplicables donde operamos y de proporcionar a los consumidores información clara y precisa sobre nuestros productos y servicios.

A través de nuestro programa de Protección al Consumidor, implementamos diversos procesos que aseguran que este compromiso se cumpla. La compañía cuenta con procesos de revisión de material publicitario nuevo, con la finalidad de asegurar que sea veraz, claro, completo y que brinde los elementos necesarios para que el cliente tome la mejor decisión.

Anualmente, llevamos a cabo un programa de comunicación y capacitación para los equipos de tiendas, clubes y *staff* que generan información, publicidad y/o promociones, con el fin de asegurar que la información que contengan sea clara, veraz y en apego a los requerimientos de la regulación aplicable.

Asimismo, tanto para el *staff*, como para la operación, reforzamos con comunicación y capacitación las reglas y las mejores prácticas, a fin de evitar sanciones de la autoridad y asegurar clientes satisfechos.

Este programa establece lineamientos particulares para categorías de productos que tienen reglas específicas, tales como bebidas alcohólicas y alimentos preenvasados. Capacitamos a nuevos asociados, sobre temas clave de protección al consumidor relevantes para sus actividades tales como precios, promociones, etiquetado y abasto.

Contamos con procesos de calibración de básculas en todas nuestras unidades, así como con procedimientos para la devolución de productos, en cumplimiento con la ley aplicable y con el fin de generar experiencias de compra satisfactorias. Con nuestro programa para *eCommerce, Trust and Safety*, monitoreamos que la información de los productos sea correcta y que no se vendan productos prohibidos por la normatividad aplicable y/o políticas internas de la compañía, como productos ofensivos, discriminatorios o con lenguaje inapropiado.

Tenemos disponibles, tanto en unidades como en nuestros sitios de *eCommerce*, diversos canales para brindar apoyo y asesoría al consumidor, ya sea para realizar pedidos, dar seguimiento de órdenes o para resolver quejas. Ponemos a disposición los números telefónicos a los cuales nuestros clientes pueden llamar en caso de cualquier queja o duda adicional, así como otros mecanismos en redes sociales.



De esta forma, mantenemos la lealtad de nuestros clientes mediante el desarrollo y la implementación efectiva de políticas, programas y procesos en nuestra compañía

Nuestros proveedores deben cumplir con todas las leyes y regulaciones de protección al consumidor, incluidas las siguientes:

- Investigar y evaluar las condiciones de venta para entender cómo aplican a los productos que venden y asegurar su cumplimiento con las mismas
- Asegurar que todo el contenido en las etiquetas y de los productos listados en los sitios web sea claro, preciso y no engañe a los clientes
- Hacer sólo afirmaciones veraces y comprobables en las etiquetas de los productos y en los productos listados en los sitios web y brindar los soportes cuando se les solicite
- Incluir los avisos legales o excepciones de responsabilidad, información, garantías, registros e instrucciones para los productos
- Seguir todos los requerimientos para la creación, alta, y exhibición de los productos tanto en tienda física como en línea



Para conocer más a detalle las iniciativas de protección al consumidor (etiquetado) puedes ir a nuestro capítulo de

**ÉTICA E INTEGRIDAD**

