

Ética e Integridad

¿QUÉ LOGRAMOS JUNTOS?

Actuar bajo los más altos estándares de integridad, siendo un ciudadano corporativo responsable, confiable, ético y transparente.

21,051

horas de capacitación sobre nuestro Código de Conducta

20,706

asociados completaron la capacitación Anticorrupción



Soy Sandra
Asociada de staff
Implementación- Producto People

"Walmart es el lugar por las oportunidades de crecer y aprender algo nuevo todos los días"

ÉTICA E INTEGRIDAD

La forma en que operamos el negocio es tan importante como los productos y los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, por lo que actuamos de manera ética e íntegra para favorecer el bienestar de nuestros grupos de interés



Son nuestros principios y valores los que nos mantienen como una empresa confiable que, en la medida que avanza con su modelo de negocio, fortalece sus controles para cumplir con la ley y las políticas internas y así, garantizar un entorno de crecimiento sostenible.



ALTOS ESTÁNDARES DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO



PROMOVER DIGNIDAD EN NUESTRA CADENA DE VALOR



GOBIERNO CORPORATIVO ROBUSTO



BUENOS CIUDADANOS DIGITALES



RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

GRI, 2-27, SASB FB-FR-310A.4, CG-MR-310A.3, CG-MR-330A.2, FB-FR-310A.3

Cada año, nos aseguramos de que nuestros programas estén alineados a nuestros compromisos, valores y principios

Somos una compañía que privilegia la transparencia y la integridad en todo lo que hacemos, lo que nos convierte en una compañía líder e innovadora, así como un referente en la industria

El 2022 representó un año de transformaciones y adecuaciones frente a nuevas maneras de interactuar. El mundo presencial y virtual ahora coexisten para responder a las necesidades actuales. Esto hizo que rápidamente se crearan nuevas legislaciones y comportamientos sociales que fueron reconocidos e incorporados en nuestro día a día en todos los programas de Ética y Cumplimiento.

Invertimos en estrategias, protocolos, procedimientos y metodologías que ponen en marcha resultados eficientes en nuestros servicios y productos. Sin embargo, sabemos que nuestra mayor fortaleza son nuestros 623 asociados que, gracias al liderazgo, visión y directrices de un trabajo robusto bajo los estándares de la Ética y el Cumplimiento en México y Centroamérica, continúan logrando mejoras en los resultados. El trabajo en equipo, la observación, el diálogo y la innovación se logran con personas únicas que trabajan en equipo y con disciplina.

Los Fundamentos de Ética y Cumplimiento

El programa de Ética y Cumplimiento de Walmart está basado en riesgos y adecuado para atender nuestro negocio global. Nuestro programa está diseñado entorno a principios clave para mantenernos consistentes y receptivos mientras nuestro negocio y ambiente externo cambian.

1. Cultura Corporativa

La base del programa de Ética y Cumplimiento de Walmart es una cultura corporativa fuerte. Promovemos comportamientos y toma de decisiones consistentes con nuestro valor central de actuar con integridad, incluyendo evaluar nuestra cultura y reconocer la integridad en acción.

2. Liderazgo y Personal de Cumplimiento

Nuestro Líder Global de Ética y Cumplimiento tiene responsabilidad general de la implementación y mantenimiento de nuestro programa de Ética y Cumplimiento, en conjunto con especialistas expertos en las distintas áreas y los líderes en los mercados y unidades de negocio.

3. Identificación y Análisis Regular de Riesgo

Nuestro programa de Ética y Cumplimiento continuamente revisa y evalúa los riesgos relacionados con el cumplimiento. También consideramos datos para identificar riesgos y comportamientos fuera de cumplimiento.

4. Políticas, Procedimientos y Controles

Implementamos políticas formales escritas para claramente describir las expectativas de la compañía sobre cómo conducir el negocio y qué esperamos de proveedores y terceros. Reforzamos estas expectativas a través del diseño y ejecución de controles basados en riesgos.

5. Entrenamiento y Comunicación

Educar asociados, directores y socios comerciales de alto riesgo sobre nuestras expectativas de comportamiento, políticas y procedimientos clave, es primordial para nuestro programa de Ética y Cumplimiento.

6. Monitoreo y Evaluación Interna

Monitoreamos y evaluamos nuestros controles y nos comunicamos con nuestros socios de negocio en relación a su efectividad. Los procedimientos de monitoreo y evaluación interna, suplementados por auditorías periódicas, ayudan a garantizar que los componentes de nuestro programa operan efectivamente y estén bien diseñados.

7. Reporte Confidencial

Mantenemos mecanismos de reporte que permiten denuncias anónimas y confidenciales de todos los niveles de asociados, terceros, empleados de nuestra cadena de suministro y otras fuentes externas.

8. Investigación y Remediación

Pronta investigación, causa raíz y análisis de acciones correctivas son centrales para la efectividad de nuestro programa de Ética y Cumplimiento.

9. Mejora Continua

Trabajamos continuamente para mejorar y adaptar nuestro programa de Ética y Cumplimiento para mitigar riesgos nuevos y cambiantes, incluyendo, asociándonos con otros socios de negocio para diseñar e integrar cumplimiento a sus nuevas iniciativas y adquisiciones.

Mejora Continua

En nuestra compañía contamos con equipos que visitan y monitorean nuestras instalaciones. Nuestro equipo tiene el objetivo de verificar los niveles de cumplimiento que nuestro entorno exige y espera. Para nosotros, no se trata solo de lo que logramos, sino de cómo lo logramos.



Durante 2022, realizamos monitoreos de manera física y virtual

México

5,772

monitoreos sobre distintos programas de cumplimiento en unidades en operación

Centroamérica

1,947

monitoreos en distintos programas de cumplimiento de unidades en operación



Nuevas aperturas

241

Unidades remodeladas

117

Farmacias

1,468

Plantas de tratamiento

1,305

Seguridad alimentaria

654

Realizados a plagas

524

Otros

2,459

Total de visitas realizados para mitigación y proyectos

742

Nuevas aperturas

105

Seguridad alimentaria

619

Mantenimiento mayor

43

Unidades remodeladas

78

Realizados a plagas

82

Levantamientos

28

Farmacias

65

Otros

1,030

Mitigación y proyectos

34

Plantas de tratamiento

387

TOTAL DE VISITAS REALIZADOS

En nuestra compañía, uno de nuestros ejes centrales que materializa el compromiso ético es la implementación de varios programas de cumplimiento que abarcan toda nuestra cadena de valor



Áreas que conforman el programa de Ética y Cumplimiento

- | | | |
|---|--|--|
|  Seguridad e Higiene |  Ambiental |  Laboral y Empleo |
|  Ética |  Salud y Bienestar |  Comercio Exterior |
|  Anticorrupción |  Prevención de Lavado de Dinero |  Antimonopolio |
|  Inocuidad Alimentaria |  Licencias y Permisos |  Abastecimiento Responsable |
|  Privacidad |  Seguridad de los Productos |  Protección al Consumidor |

A continuación, detallamos los aspectos más destacados de los programas de Ética y Cumplimiento durante 2022


[← REGRESAR](#)

Seguridad e Higiene

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

Durante el 2022, uno de nuestros mayores éxitos fue la reducción de accidentes de clientes en México y Centroamérica. Si bien el regreso a lo presencial generó un aumento notorio de clientes en nuestras tiendas, estábamos preparados y listos para tomar las acciones que evitaron riesgos y accidentes.

En este año en México, lanzamos las tarjetas **Cero Accidentes** en nuestros formatos, algo que ya habíamos probado con éxito en nuestros Centros de Distribución. Los asociados en tiendas utilizan estas tarjetas para identificar condiciones o actos inseguros. Cada vez que se levanta una tarjeta, es un riesgo menos para asociados y clientes.

Estamos enfocados en cuidar a nuestros clientes para brindarles un lugar seguro de compra

150,871

tarjetas reportadas

155,601

asociados capacitados en México

8,534

asociados forman parte de la Comisión de Seguridad e Higiene

5,187

México

3,347

Centroamérica

Estamos enfocados en lograr nuestro objetivo de cero accidentes. Hoy en día, tenemos cientos de tiendas que ya lograron cero accidentes durante el año. Aún hay mucho por hacer, pero cada día damos un paso más para cumplir nuestra misión.

Capacitaciones en reducción de conato de incendio

En Centroamérica logramos una reducción del 13% en el riesgo de conatos de incendio vs. 2021

Al continuar reforzando año tras año esta acción, se refuerza también la confianza en la seguridad de nuestras tiendas para comprar y trabajar. Este logro se debe a la implementación de controles y monitoreos que hacen los equipos, corrigiendo las oportunidades detectadas.



INDICADORES DE ACCIDENTES

	México			Centroamérica		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Accidentes por riesgo de trabajo	5,811	5,464	5,051	768	718	517
Accidentes incapacitantes por horas trabajadas*	2.18	1.96	1.87	1.674	1.56	1.13
Accidentes de clientes	651	767	693	156	168	155

Accidentes incapacitantes por horas trabajadas= Accidentes incapacitantes (200,000)/ Total de horas trabajadas

-27.40%

de reducción de accidentes de asociados y **-20.97%** de clientes en Centroamérica vs. 2021

1,048

tiendas y clubes **Cero Accidentes** en México

-4.50%

de reducción de accidentes de asociados y **-15.00%** de clientes en México vs. 2021

Programa Cero Accidentes para Contratistas

Con nuestro programa Cero Accidentes, estamos enfocados en la protección y el cuidado de nuestros proveedores. La identificación de riesgos potenciales junto con la implementación constante de protocolos, capacitaciones y monitoreos es algo en lo que trabajamos para seguir reforzando este programa. En 2022, reforzamos nuestra estrategia basada en cuatro acciones clave principales que comprenden desde la actuación inmediata de contener un riesgo, hasta la implementación de un plan con resultados a largo plazo.

Acciones clave

1. Mejora de competencias:

para supervisores de seguridad, cascos rojos, y para el equipo gerencial de construcción.

2. Desarrollo de nuevos proveedores:

evaluación de seguridad para nuevas compañías que proveerán servicios de construcción.

3. Evaluación continua de desempeño de contratistas:

que se realiza considerando el desempeño en obra y con el registro de accidentes.

4. Liderazgo en seguridad:

el equipo gerencial de construcciones monitorea las obras con un formato de auto evaluación y dan ejemplo de seguimiento a las reglas de seguridad, se capacitan de manera constante y son evaluados. La seguridad empieza con el ejemplo del liderazgo.

Asimismo, llevamos a cabo reuniones de seguridad con nuestros proveedores y citamos a los proveedores con más accidentes y con obras en proceso, para solicitarles planes de acción.

Proceso de estandarización y generación de procedimientos de seguridad

Como parte del proceso para generar mayor cultura y concientización hacia la seguridad, durante 2022 se actualizaron y crearon nuevos estándares de seguridad visuales o Lecciones de un Punto (LUP's), con el fin de reforzar los controles de seguridad, de una forma clara y estandarizada.

A través de las LUP's, explicamos lineamientos y controles de una forma sencilla, tales como: descarga segura, uso seguro de máquinas, normas para el uso de escaleras, permisos para trabajos peligrosos, manejo de mercadería en piso de venta, uso seguro de cuchillas, uso de EPP, entre otros.



En México lanzamos el programa de certificación de operación de máquinas de alto riesgo, empezando con los equipos de tortillería en 2022

Asimismo, lanzamos el programa de certificación en trabajos peligrosos a nuestros equipos de mantenimiento, fortalecimos el programa de cascos rojos y control de contratistas, reforzamos comunicaciones de seguridad a terceros.

Centroamérica

Seguridad e Higiene

Programa Familia Segura



Durante 2022, continuamos con la implementación del programa Seguridad Basada en Comportamiento en el 100% de nuestras unidades, incluyendo tiendas, plantas y CeDis. Capacitamos y concientizamos a observadores en cada una de nuestras unidades de trabajo, creamos observaciones en línea y generamos registros de control de comportamientos y condiciones en tiempo real.

Adicionalmente, lanzamos el programa de cultura hacia la prevención de accidentes bajo el lema **Juntos nos Cuidamos**, con el cual buscamos reforzar procesos de cultura y reconocimientos, tanto individuales como colectivos, con el fin de mejorar comportamientos y hábitos seguros.



Gracias al programa de Seguridad Basada en Comportamiento, se generaron en el año 2022

188,094

registros de observación de comportamientos seguros

Logramos que **3,163** asociados voluntariamente iniciaran los módulos y de ellos **1,394** aprobaran el Módulo 1 para continuar su proceso de certificación en cultura de seguridad.





Ética

← REGRESAR

Durante 2022, seguimos dando impulso a nuestro Código de Conducta, lanzado en 2021, como herramienta clave de éxito

Sin duda, nuestro negocio es tan importante como los productos que vendemos y los servicios que prestamos, basados en una conducta ética, transparente y confiable.



Este año, continuamos con diferentes acciones en México y Centroamérica que ayudan a nuestros asociados a mantener una cultura de integridad:

Capacitación Anual

En México impartimos **17,308 horas** de capacitación sobre nuestro Código de Conducta a los asociados de Operaciones y *Staff*, cubriendo el **97.54%** y el **95.77%** respectivamente. En Centroamérica, por su parte, impartimos **3,743 horas** cubriendo el **94%** de asociados de la empresa.

Premio de Integridad en Acción

Cada año hacemos un reconocimiento global que rinde homenaje a los asociados que **ejemplifican nuestros valores y definen nuestra cultura de integridad** todos los días.

WalmartEthics.com

A través de esta plataforma, la cual está disponible en 11 idiomas y es accesible a nivel mundial, las partes interesadas pueden hacer preguntas, leer nuestro **Código de Conducta**, reportar inquietudes éticas y darles seguimiento.



Índice de Integridad

El Índice de Integridad se compone de seis preguntas que se incluyen dentro de la encuesta anual de asociados. **Este año el Índice se incrementó en México de un 82% en 2021 a un 86% en 2022.**

Particularmente en **Centroamérica** se dio un incremento de un **90% en 2021 a un 91% en 2022.**

■ 2021 ■ 2022

Costa Rica



Guatemala



El Salvador



Nicaragua



Honduras



Atención Efectiva de Casos Éticos

Contamos con equipos de investigaciones locales centralizados, logrando grandes mejoras en eficiencia, consistencia, seguimiento de protocolos y procesamiento de la información.

Presencia en Foros Estratégicos

Transmitimos mensajes claves sobre temas de integridad en foros como la Junta de Inicio de Año (JIA), Junta de Fin de Año (JUFA), Sesión anual de Ejecutivos y el Tour de Cumplimiento.

Campañas de Comunicación

Circulamos a los asociados comunicaciones estratégicas sobre temas éticos relevantes para fortalecer la cultura de integridad, abordando temas como **La integridad genera confianza, Confianza para reportar inquietudes, Represalias, Conflicto de interés, Soborno, Prevención de acoso sexual y discriminación, Prevención de fraude y deshonestidad.**

Alineación con Proveedores

Transmitimos mensajes sobre la cultura de integridad de Walmart a proveedores externos mediante iniciativas como ExpoWalmart y la circulación de un afiche ético virtual.

Series de Integridad para el Liderazgo

Compartimos a los líderes de la organización cápsulas de liderazgo positivo con enfoque en temas de integridad que fueron compartidos por los líderes hasta llegar a los asociados de línea, abordando temas como **Confianza para reportar inquietudes y Actuar ética y honestamente.**



GRI 2-16

Ser transparentes implica no solo hablar de nuestros logros; también es ético detectar nuestras áreas de oportunidad

Para ello, contamos con diferentes canales de reporte de inquietudes al alcance de nuestros grupos de interés. Esto nos permite, por un lado, detectar incumplimientos a nuestro **Código de Conducta** que son erradicados de manera contundente y por el otro, prevenir potenciales riesgos que afecten a nuestros grupos de interés o entorno. Los mecanismos para reportar sus inquietudes son los siguientes:

Comunicación de puertas abiertas con el líder directo, líder del siguiente nivel, líder de Personal, Ética y Cumplimiento o Legal

Sitio web
<http://www.walmartethics.com>

Correo electrónico
ethics@walmart.com

Línea Ética de México y Centroamérica

disponible las 24 horas del día, todos los días de la semana

Costa Rica
0800 542 5443

Guatemala
1800 835 0377

Honduras
800 2220 0141

El Salvador
800 6126
Líneas fijas y móviles
800 384 22
Solo para llamadas IP

Nicaragua
001 800 2201 967

Solo líneas fijas
505 2248 2275
Todas la líneas. Llamadas con costo adicional

México
800 963 8422

Políticas y Acciones



GRI 2-15, 205-3, 406-1

Acciones emprendidas a raíz de los casos éticos reportados

Todos los casos confirmados resultan en una medida disciplinaria que va desde una llamada de atención hasta la terminación de la relación laboral.



Además de los hallazgos identificados en dichos casos, se ejecutan, en coordinación con las áreas de negocio, medidas de remediación que incluyen: capacitaciones, mejoras a procesos, publicación y modificación de políticas, refuerzos de comunicación, entre otros.

Política Global de Prevención de Acoso y Discriminación

Establece lineamientos que prohíben estrictamente toda discriminación y acoso.

Política Global de Conflicto de Interés

Establece la forma en que deben actuar nuestros asociados, teniendo en cuenta los intereses de la compañía y ejerciendo el buen juicio, sin considerar intereses personales o situaciones que puedan afectar su objetividad para tomar decisiones.

En Centroamérica, ejecutamos un plan robusto de prevención de conflicto de interés, que consistió en los siguientes pasos:

- **Formulario de Conflicto de Interés:** todos los asociados de nuevo ingreso y aquellos que fueron promovidos completaron esta declaración para dejar por escrito cualquier potencial conflicto de interés, a fin de que el mismo pudiera ser revisado de manera previa y prevenido oportunamente
- **Firma de aceptación de la Política Global de Conflicto de Interés para todos los nuevos ingresos:** dichos asociados la leen, la aceptan y se comprometen con cumplirla al momento de su contratación
- **Revisión anual:** una vez al año, el equipo de Mejora Continua revisa aleatoriamente el formulario de Conflicto de Interés de una muestra de asociados para validar que dicho documento haya sido firmado como parte del proceso de contratación
- **Campañas de comunicación:** en julio de 2022, emitimos un recordatorio de la importancia de actualizar el formulario de conflicto de interés y circulamos una campaña de concientización alusiva en abril, noviembre y diciembre de 2022
- **Alineación con proveedores externos:** en marzo de 2022 se incluyó en el poster ético electrónico, circulando a proveedores información relevante sobre conflicto de interés

Acoso Sexual

En Walmart, estamos comprometidos a ser un lugar de trabajo libre de acoso sexual. Para ello, en México durante el 2022 mantuvimos una campaña permanente de prevención de acoso sexual, obteniendo resultados significativos que trascienden más allá de la compañía.

En México, durante este año trabajamos de manera integral y en conjunto con las áreas de Ética, Cumplimiento, Legal, Recursos Humanos y Operaciones. El resultado fue crear conciencia sobre algunas conductas que no eran identificadas como acoso y así, ser reportadas, investigadas y corregidas. Esto permite crear un ambiente de trabajo libre, en donde no se tolera ningún tipo de acoso sexual y se sanciona a la totalidad de eventos confirmados sin dejar lugar a la impunidad.

Además, este año se logró reducir significativamente el ciclo de vida de los casos por debajo del tiempo objetivo. Es decir, la prioridad y compromiso para contribuir a erradicar el acoso se reflejó en la celeridad con la que resolvemos los casos. Gracias a ello, podemos tomar medidas mucho más rápidas sobre acciones indebidas y atender con mayor prontitud las inquietudes reportadas.

En Centroamérica, efectuamos las siguientes actividades con relación a este tema:

- Se renovó la firma del Compromiso de Cero Tolerancia al Acoso Sexual
- Se actualizó el Protocolo de Atención de Casos de Acoso Sexual para Costa Rica
- Se emitió la campaña de Prevención de Acoso Sexual y se capacitó a los asesores de Recursos Humanos, Cumplimiento y Legal
- Se revisó la integración de la Comisión de Investigación de Casos de Acoso Sexual para Costa Rica, de la mano con los requerimientos de la legislación nacional en la materia, con el fin de hacer más eficiente la investigación de estos
- Se redujeron los plazos de investigación de los casos de Acoso Sexual dándole prioridad a los mismos, poniendo al frente al asociado y reduciendo riesgos legales para la compañía



← REGRESAR

Anticorrupción

GRI 205-1, 205-2, 205,3

Ser una de las mejores empresas del mundo nos hace estar a la vista de todos. Somos una compañía de grandes resultados que contribuye al desarrollo de los países donde operamos. El control y la prevención son parte permanente de toda nuestra cadena de valor para evitar cualquier acción irregular que, por minúscula que sea, afecta indiscutiblemente nuestro propósito como empresa.

Desde nuestra **Política Global Anticorrupción** prohibimos explícitamente cualquier pago indebido en cualquier circunstancia, proveniente de cualquier actor de nuestro entorno. En Walmart, este tipo de actos configura una violación directa a nuestro **Código de Conducta**, que acarrea sanciones disciplinarias entre otras consecuencias. De esta manera, contamos con procedimientos y protocolos globales que día a día son activados para hacer frente a este tipo de situaciones.

[Política Global Anticorrupción](#)

[Código de Conducta](#)

Dos ejes principales que permiten reforzar nuestros comportamientos éticos y de cumplimiento en México y Centroamérica fueron las Medidas Preventivas y Acciones Correctivas.

Medidas Preventivas

Llevamos a cabo la auditoría a Terceros Intermediarios (TPIs) que nos permitió entender mejor los servicios y las operaciones de nuestros socios externos, reforzando el cumplimiento de nuestra **Política y Procedimientos Anticorrupción**. Asimismo, realizamos la capacitación correspondiente en la materia y que, a su vez, fue reforzada a través de comunicados en las audiencias definidas, interna y externamente.



Acciones Correctivas

Implementamos planes de acción para remediar riesgos identificados por nuestros equipos de monitoreo y auditoría, lo cual es parte de nuestra mejora continua en materia anticorrupción.

Además, el equipo de monitoreo de Anticorrupción se expandirá a monitorear otras áreas del programa de Ética y Cumplimiento.



ASOCIADOS CAPACITADOS EN ANTICORRUPCIÓN

México

14,043

Centroamérica

6,663

TERCEROS QUE COMPLETARON O RENOVARON SU CAPACITACIÓN ANTICORRUPCIÓN

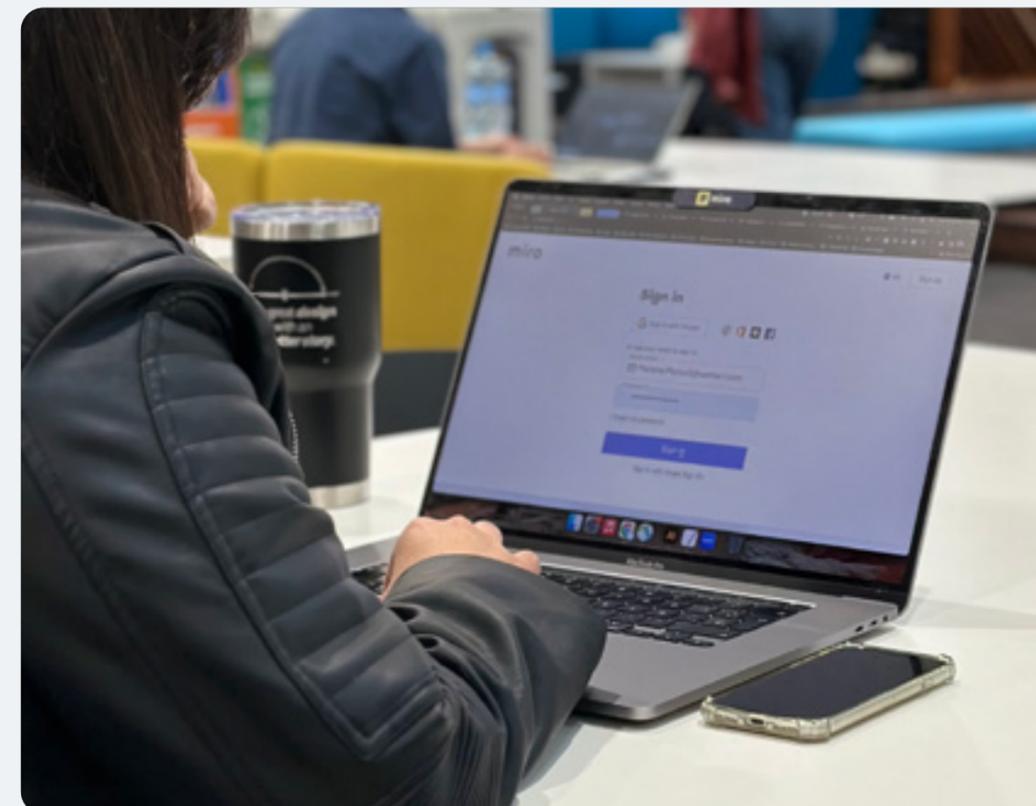
México

594*

Centroamérica

150*

*socios empresariales




[← REGRESAR](#)

Inocuidad Alimentaria

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

Este año, para reforzar el Programa de Fraude Alimentario en México y Centroamérica utilizamos diferentes herramientas que permiten lograr nuestros objetivos:

Threat & Vulnerability Risk Assessment

Es una herramienta que categoriza los alimentos por nivel de riesgo según diferentes criterios que van desde su composición, su historial, hasta sus procedimientos de elaboración. Gracias a estos factores, podemos determinar una categoría de mayor a menor riesgo. Una vez identificado este nivel, procedemos a generar un plan específico de monitoreo.

Software Horizon Scan

Es una herramienta que identifica riesgos de seguridad alimentaria, fraude alimentario, incumplimiento a leyes de etiquetado y sustitución de ingredientes en otros países. Con ello, podemos determinar si existe un potencial riesgo en los productos de Nuestras Marcas.

Incorporación de nuevas técnicas de análisis de detección de sustituciones de ingredientes y/o incumplimiento de adición de ingredientes

Con ello se busca garantizar que los productos de **Nuestras Marcas** cumplan siempre con las leyes regulatorias vigentes.



ALIMENTOS DE NUESTRAS MARCAS

	México	Centroamérica
Proveedores auditados	314	180
Plantas auditadas	378	235
Porcentaje de plantas certificadas	95.5%	95%

TIPO DE AUDITORÍA

	México	Centroamérica
Certificación <i>Global Food Safety Initiative</i> (GFSI)	361	223
<i>Global Markets</i>	17	12

Programa de GFSI (*Global Food Safety Initiative*)

Solicitamos a todos los proveedores de Nuestras Marcas, de forma obligatoria, certificarse en este tipo de esquemas en un periodo razonable, en caso de que no cuenten con algún sistema propio.

Así mismo, nuestra planta de carnes ubicada en Cuautitlán está certificada en *Safe Quality Food* (SQF L-2); esta certificación nos permite comercializar productos garantizando la calidad e inocuidad alimentaria.



Auditorías de Buenas Prácticas de Almacenaje y Distribución a CeDis y desconsolidadores de perecederos:

México

29

Centroamérica

36

 Auditorías externas
12

En Centroamérica se incluyeron en el programa de GFSI el 100% de proveedores de Frutas y Vegetales:

PROVEEDORES FRUTAS Y VEGETALES IMPORTADOS

Proveedores auditados	Plantas auditadas	Porcentaje de plantas certificadas
63	269	100%

TIPO DE AUDITORÍA

<i>Global Food Safety Initiative</i> (GFSI)	<i>Global Markets</i>
269	0

AUDITORÍAS DE SEGURIDAD DE LOS ALIMENTOS EN TIENDAS

10,295



Privacidad

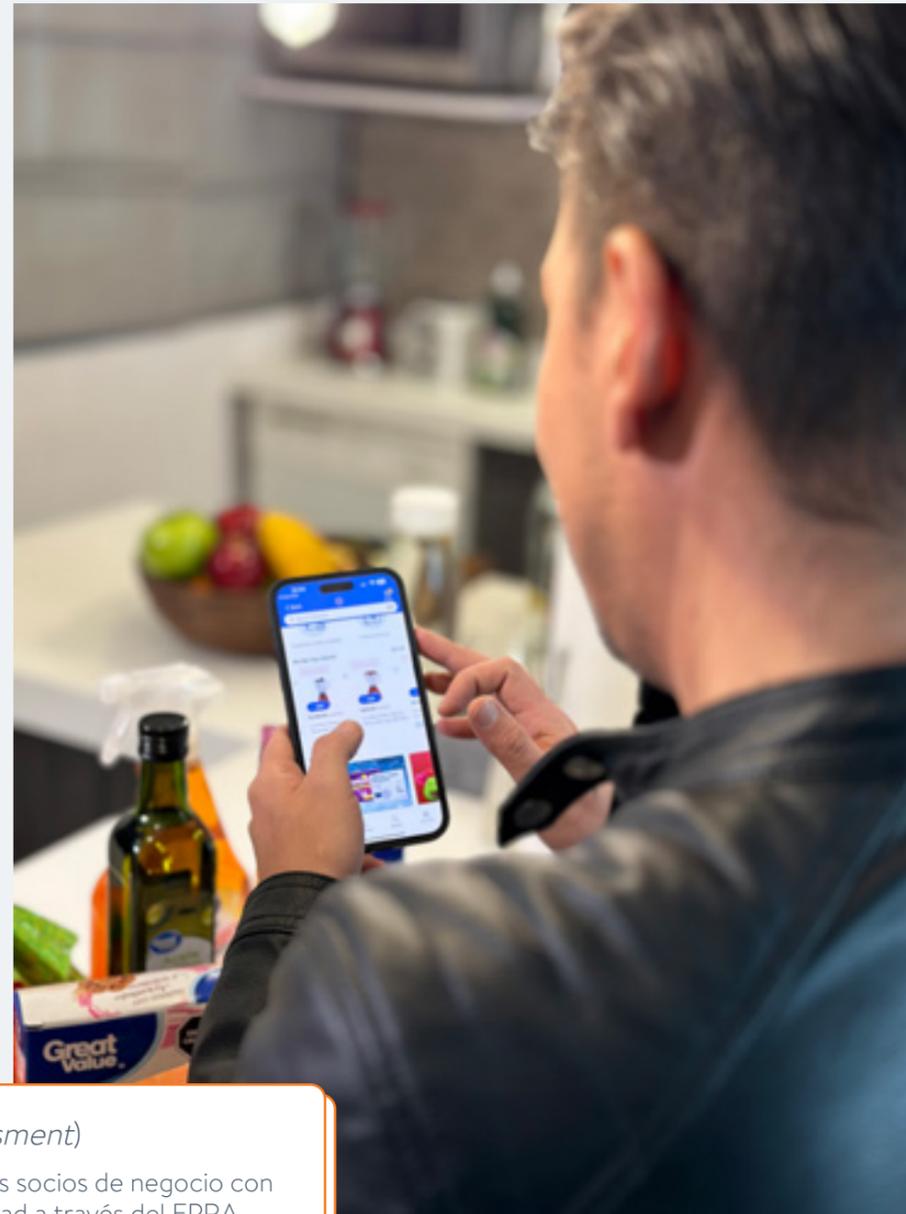
GRI 418-1 SASB FB-FR-230A.1, CG-MR-230A.2, CG-EC-230A.2, CG-EC-220A.1, CG-EC-220A.2

Valoramos la privacidad y protección de los datos personales de nuestros asociados, clientes y proveedores como principio ético y derecho humano. La información compartida por nuestros grupos de interés es altamente custodiada y protegida.

Cumplimos con todos los requisitos reglamentarios para la adquisición, uso y retención de la información personal.

En Walmart de México y Centroamérica, tenemos publicados nuestros [Avisos de Privacidad](#) para transparencia de nuestros clientes, asociados y proveedores, donde se define claramente el tipo de datos que tratamos, así como las finalidades del tratamiento que hacemos de los mismos.

En 2022, llevamos a cabo programas que refuerzan nuestro compromiso con el respeto a la privacidad



EPRA (por sus siglas en inglés: *Enterprise Privacy Risk Assessment*)

Desarrollamos campañas de capacitación y comunicación para nuestros socios de negocio con el fin de comprender la importancia del proceso de revisión de privacidad a través del EPRA, mismo que es aplicable a los proyectos que involucran el tratamiento de datos personales. Esto nos permite identificar y mitigar riesgos y proteger los datos personales de nuestros clientes y asociados. Todo conforme a la revisión y actualización periódica de políticas y estándares globales dirigidos al manejo adecuado de datos personales, registros, entre otros.

Respuesta a Incidentes

Como cada año, realizamos satisfactoriamente el simulacro de respuesta a incidentes en conjunto con el Comité de Respuesta a Incidentes. Gracias a estos mecanismos de prevención, estamos preparados y alineados para actuar de manera eficaz en contextos de un incidente de datos. Adicionalmente, en 2022 modificamos nuestro plan local de respuesta a incidentes para alinearlos a procesos globales.

En 2022, no tuvimos incidentes confirmados sobre la violación de la privacidad o fuga de datos de nuestros clientes en México y Centroamérica.



Ambiental

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

← REGRESAR

Este programa tiene como finalidad dar cumplimiento a las exigencias legales en materia ambiental en la región. Para ello, armonizamos las obligaciones regulatorias con nuestras buenas prácticas. El objetivo de ser una empresa regenerativa nos impulsa a ir más allá de lo legal y lograr resultados positivos de alto impacto en beneficio del ecosistema ambiental y la humanidad.



México

Durante este año, para México se ejecutaron 7,187 análisis ambientales. Para el programa de residuos se ingresaron 1,558 informes de cumplimiento de planes de manejo de residuos de manejo especial, de los cuales 726 corresponden a actualizaciones, renovaciones y planes de primera vez. Además, para el rubro de impacto y riesgo ambiental se presentaron 1,272 informes de cumplimiento.

En materia de aguas residuales, en el 2022 se estableció un grupo de trabajo multi-área para establecer acciones y generar planes con el objetivo de mejorar la calidad del agua que considera a todas las áreas responsables que intervienen en la gestión del agua residual. Asimismo, se construyó un plan multianual que incluye la construcción y rehabilitación de plantas de tratamiento, así como la adaptación de plantas de tratamiento existentes para cumplir con la nueva regulación para descarga de aguas residuales a bienes nacionales.

El medioambiente y la humanidad son el centro de nuestras acciones

Proyecto con especies protegidas 2022:

México

En México se construyó CeDis Ranchería Marín, ubicado en el estado de Tabasco con:

106
especies impactadas

17.62
hectáreas de superficies impactadas

Centroamérica

Ninguna de las tiendas o clubes reportó impactos negativos contra la biodiversidad o alteración a ecosistemas ubicados en áreas protegidas. Tampoco se encontraron cerca de áreas de alto valor en términos de biodiversidad.

Centroamérica

Con relación al programa de aguas residuales logramos:

5,642
MUESTREOS EJECUTADOS

1,393
REPORTES DE MONITOREO ENTREGADOS A LAS AUTORIDADES



Gracias a nuestro programa de entrenamiento se logró capacitar a **3,996 asociados en temas medioambientales** y se hizo el lanzamiento del **Programa Proyecto Planeta** en conjunto con el Departamento de Comunicación y Central de Operaciones para concientizar a nuestros asociados sobre los pilares, metas y acciones que estamos tomando para convertirnos en una **Empresa Regenerativa**.



← REGRESAR

Salud y Bienestar

GRI 416-1

Nuestro programa de Salud y Bienestar en México y Centroamérica tiene como objetivo cumplir con todos los requerimientos legales, así como con las mejores prácticas del mercado, y de esta manera garantizar el funcionamiento óptimo de nuestras farmacias y consultorios. Asimismo, este programa establece e implementa los controles regulatorios a cumplir en la comercialización de productos.

Contamos con el establecimiento de estándares y controles que nos aseguran siempre hacer lo correcto en todo momento y lugar. Reforzamos continuamente los protocolos de nuestras farmacias y centros de distribución y así garantizamos productos seguros, eficaces y respetuosos con las regulaciones sanitarias vigentes.

Durante el 2022 destacamos las siguientes acciones en México:

Actualizamos los procedimientos normalizados de operación (PNOs) de las farmacias

Reforzamos los controles relativos a la catalogación de productos y el alta de proveedores

Reforzamos la validación de los insumos para la salud antes de su alta y catalogación

Implementamos controles y monitoreos de temperatura y humedad durante la transportación de insumos para la salud

Además, este año el Programa de Salud y Bienestar apoyó la estrategia del mercado en el lanzamiento de nuevos productos y servicios de salud, tales como:

- Programa piloto de receta electrónica en 15 unidades
- Membresía de salud en 980 unidades
- Incremento en el servicio a domicilio, llegando a 971 unidades
- Apertura de la plataforma de *Marketplace* para la comercialización de dispositivos médicos

ENTRENAMIENTOS Y CAPACITACIONES

5,106

asociados de Farmacia capacitados en línea

2,338

asociados capacitados en CeDis mediante 13 Cápsulas de entrenamiento que englobaban 34 procedimientos

363

Productos Medimart
5,254
Productos en Farmacia

45
Proveedores Medimart

292
Análisis a productos Medimart

68
Establecimientos de proveedores Medimart auditados

+100
Proveedores de otros productos que no son de marca propia

ESTABLECIMIENTOS (donde se almacenan, distribuyen o comercializan medicamentos, suplementos y/o dispositivos médicos)

1,873
tiendas que venden productos de libre venta

1,484
Farmacias

14
almacenes de medicamentos

1
Centro de devoluciones

413
Consultorios en operación

1468
Auditorías internas a farmacia

Centroamérica

172

farmacias

4

en CeDis

Costa Rica 88
1
Guatemala 46
1
El Salvador 8
1
Nicaragua 30
1

AUDITORÍAS

1,371
Externas a Farmacias

492
Internas a Farmacias

11
Externas a CeDis

ENTRENAMIENTOS Y CAPACITACIONES

Farmacia 354
Asociados capacitados con el curso CBL

CeDis 7
Asociados capacitados con el curso CBL



← REGRESAR

Prevención de Lavado de Dinero y Servicios Financieros

Contamos con un programa de **Prevención de Lavado de Dinero** que se alinea con las políticas globales de Walmart y la legislación aplicable en México y Centroamérica.

Durante 2022, en México apoyamos la estrategia del mercado en el lanzamiento de nuevos productos y servicios financieros e implementamos nuevos controles que se ajustan a las exigencias reglamentarias y buenas prácticas en Walmart, tales como:

Remesas de Walmart US a Walmart México

En conjunto con el equipo global, implementamos monitoreos constantes para detectar actividades inusuales en la compañía. Esto contribuye a prevenir el lavado de dinero y el fraude al consumidor.

Proceso de Aseguramiento de Calidad (QA)

Trabajamos en conjunto con el equipo global para llevar a cabo un proceso de QA; éste se encarga de revisar la calidad de las investigaciones realizadas en alertas y casos para la detección de actividades inusuales en remesas, ayudándonos a prevenir el lavado de dinero y el fraude al consumidor.

Estándares Globales como NPRA & VRA

En México y Centroamérica se han implementado estándares que consisten en la evaluación de riesgos en nuevos socios de negocio, así como Productos y Servicios Financieros (NPRA "New Product Risk Assessment" / VRA "Vendor Risk Assessment"). Con ello, nos aseguramos de que todos los nuevos proyectos de 2022 fueron previamente revisados por el área de Prevención de Lavado de Dinero a efecto de identificar, documentar y mitigar los riesgos en materia de lavado de dinero y fraude al consumidor.

En el caso de **Centroamérica**, durante el mismo periodo, el **Programa de Prevención de Lavado de Dinero**, apoyó la estrategia del mercado en productos y procesos como:

Remesas

Reforzamiento de controles en modelos de negocio existentes en la región, como el de autoservicio y *money centers*.

Financiamiento

Lanzamiento del piloto de **CrediWalmart**, que ofrece a los clientes una nueva opción de financiamiento para poder tener acceso a la compra de artículos de mercancías generales.

Programa Conozca a Su Tercero y Debida Diligencia

Continuidad a proyecto compañía que procura reforzar controles y simplificar el proceso de creación de nuevos proveedores en el mercado.



Licencias y Permisos

Damos cumplimiento a las licencias y permisos que requiere toda nuestra cadena de valor



En México, durante 2022 administramos más de **38 mil licencias para la operación de nuestras tiendas y clubes**, de las cuales se renovaron 15,501 durante el año. Adicionalmente, obtuvimos más de 4,500 licencias para la construcción y operación de nuevas unidades, así como para otros proyectos estratégicos de la compañía.

En Centroamérica, durante 2022 administramos más de **siete mil licencias para la operación de nuestras tiendas y clubes**, de las cuales se renovaron 2,594 durante el año. Adicionalmente, obtuvimos más de 275 licencias para la construcción y operación de nuevas unidades, así como para otros proyectos estratégicos de la compañía.

Todo el proceso, tanto en México como en Centroamérica, se documenta en nuestro sistema de Administración Global de Licencias (GLM, por sus siglas en inglés), desde la investigación de los requisitos, datos de la autoridad, ingreso, solicitud y pago de derechos, hasta la obtención del documento.



Seguridad del Producto

GRI 416-1 SASB CG-MR-410a.2

Una 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 la calidad establecida.

Realizamos monitoreos anuales aleatorios a todas nuestras categorías clasificadas como “alto riesgo”, los cuales 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 de nuestros consumidores. De igual forma, se trabajan planes de acción correctivos y preventivos en caso de hallar desviaciones de nuestros proveedores.

Entre los protocolos de revisión están las certificaciones en las normas vigentes que son entregadas por los proveedores donde se revisan los requisitos y la seguridad de los productos, haciendo énfasis en Nuestras Marcas.

Adicionalmente, supervisamos productos textiles y de zapatería a través de pruebas de laboratorio e inspecciones en fábrica de proveedores nacionales y de importación, a fin de validar el cumplimiento a la regulación y los estándares de seguridad y calidad establecidos por Walmart.

La seguridad de nuestros productos no se limita a las exigencias reglamentarias; vamos más allá de ello e incorporamos estándares internacionales para contar con productos confiables y seguros.

Durante el 2022 en México, a través de las auditorías de FCCA (*Factory Capability and Capacity Audit*) de ocho categorías (ropa, blancos, zapatería, cosméticos, eléctricos y electrónicos, joyería y accesorios, juguetes y mercancía general) se solicitó y verificó que las fábricas de artículos de Nuestras Marcas contaran con controles de seguridad y calidad.

Además, se participó en 7 de los 12 estudios de calidad para mercancías generales promovidos por Profeco para los productos siguientes: toallas, guantes de látex, pantalones, calcetas, extensiones eléctricas, playeras y rotomartillos de Nuestras Marcas para asegurar que los requerimientos de la compañía se cumplan y que los productos sean seguros para nuestros clientes y socios.

← REGRESAR

Proveedores de Nuestras Marcas evaluados en México:

ZAPATERÍA	MERCANCIAS GENERALES	TEXTILES	INSPECCIONES
16 proveedores	480 proveedores	175 proveedores	18,574 en fábrica a proveedores nacionales
42 auditorías	786 auditorías	326 auditorías	1,455 en origen a proveedores de importación
2 no aprobados	14 no aprobados	53 no aprobados	984 en origen a proveedores de importación <i>Walmart Sourcing</i>

En Centroamérica, se administran más de 17 mil Registros Sanitarios requeridos por normativa para reforzar la venta y comercialización de productos seguros para el consumo nuestros clientes, y de estos se obtuvieron o renovaron más de 1,800 registros sanitarios.

Adicionalmente, se realizaron monitoreos para productos que por normativa requieren contar con una certificación de seguridad o de consumo y/o eficiencia energética, y la muestra revisada mostró que el 100% de los proveedores y productos revisados durante el 2022 contaban con las certificaciones requeridas según el siguiente detalle:

MERCANCIAS GENERALES	LÍNEA BLANCA
48 Proveedores	419 Revisiones de certificación de producto
2 Proveedores	24 Análisis de productos/ Eficiencia Energética



Laboral y Empleo

GRI 402-1, 408-1, 409-1

← REGRESAR

Todos los días nos aseguramos de cumplir los derechos laborales de nuestros asociados en México y Centroamérica, tomamos acciones para que conozcan sus derechos, tales como laborar en un ambiente libre de discriminación y acoso sexual o laboral, recibir sus pagos de manera correcta y garantizar sus horarios de descanso. Gracias a estas prácticas, los estándares laborales se convierten en hábitos que son respetuosos de los derechos humanos.



CONOCE MÁS SOBRE NUESTROS ESTOS ESFUERZOS



Comercio Exterior

Nuestro programa de Comercio Exterior consiste en asegurar que la importación y exportación de mercancías de la compañía cumpla con la normatividad aplicable de comercio exterior, así como el pago de impuestos adecuados por las operaciones de comercio exterior.

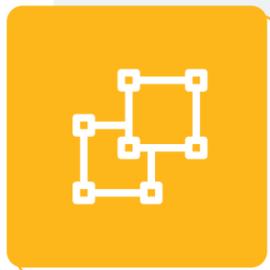
Este programa también contempla que, durante el proceso de importación, mantengamos una cadena de suministro segura y protegida.

Realizamos monitoreos mensuales de importaciones al total de la compañía, incluyendo a *eCommerce*, con el objetivo de vigilar que los estándares y controles de comercio exterior implementados se sigan correctamente.



En cuanto al cumplimiento de la normatividad aplicable de comercio exterior, en México logramos en colaboración con el área de Importaciones, que los proveedores de servicios logísticos de importación cuenten con estándares, controles y certificaciones de seguridad gubernamental, por ejemplo: Asociación de Comercio y Aduanas Contra el Terrorismo (CTPAT, por sus siglas en inglés), Operador Económico Autorizado (OEA) y Socios en la Protección (PIP, por sus siglas en inglés), a fin de mantener la cadena de suministro de mercancías de importación segura y protegida evitando interrupciones operativas, así como tráfico de drogas, armas y personas, entre otros.

En Centroamérica se realizaron esfuerzos en temas específicos de comercio exterior, tales como reglas de origen en tratados de libre comercio, esto basado en el monto de compra y desde orígenes como Estados Unidos, México y Centroamérica. De esta manera, aseguramos que nuestras declaraciones aduaneras ante la autoridad competente sean precisas, evitando así multas o daños reputacionales a la compañía.



Antimonopolio

GRI 206-1

← REGRESAR

Ofrecemos capacitación constante en materia de competencia económica tanto a áreas que representan mayor riesgo, como a otras que desarrollan nuevos proyectos dentro del negocio. En ese sentido, **durante el 2022 se implementó un entrenamiento electrónico de Cumplimiento Antimonopolio**, dirigido a nuestras áreas de Compras o *Categories*, con el que se capacitó a asociados de esas áreas. La implementación de este entrenamiento local y el entrenamiento Global (*Antitrust and Competition Law Foundations*) facilitó personalizar las sesiones de capacitación presenciales para todos los equipos de Walmart, logrando alinearlos bajo un mismo fin ético y legal.

En 2022 reforzamos constantemente aquellos temas de relevancia en materia de Cumplimiento Antimonopolio. Por ejemplo, se enviaron comunicaciones directas y personalizadas para proveedores y *Sellers* sobre el compromiso de Walmart para cumplir con las leyes de competencia económica y las reglas de negociación para evitar prácticas anticompetitivas. Esta comunicación además se reforzó con un mensaje de nuestra Líder de Compras hacia el liderazgo de los proveedores. Con ello, garantizamos que cada proveedor y *Seller* se comprometa con los propósitos éticos y de cumplimiento de Walmart.

Por otro lado, se resolvieron diversas consultas de los equipos de *Category* (*Compras*), *Marketplace* y *Growth*, brindando soluciones orientadas al negocio; además, se revisó y validó en conjunto con el área legal la implementación de nuevas iniciativas de monetización, lo que nos permitió reforzar nuestra identidad de transparencia y confianza.

ASOCIADOS CAPACITADOS
MÉXICO Y CENTROAMÉRICA

5,877

asociados capacitados
(incluyendo entrenamiento
electrónico)

24

sesiones
presenciales

Nuestro principal objetivo es capacitar y sensibilizar a nuestros asociados para prevenir y detectar cualquier conducta potencialmente anticompetitiva





Protección al Consumidor

GRI 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, 2-27
SASB FB-FR-270A.1

← REGRESAR

Nuestros clientes nos inspiran, por eso es nuestro deber proteger y defender sus derechos

Nuestros clientes son el centro de nuestras decisiones y cada día nos alineamos según las exigencias y buenas prácticas de protección al consumidor. Para ello, contamos con un equipo altamente capacitado, capaz de tomar acciones integrales que buscan siempre brindarle la información requerida al consumidor para que este pueda tomar una decisión informada de compra.



En México, contamos con controles eficientes que nos permiten fortalecer cada día las exigencias de la regulación en materia de Protección al Consumidor, siendo los principales relacionados con:

Origen de los componentes del producto o servicio

Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener impacto ambiental, social o nutricional

Instrucciones de seguridad del producto o servicio

Etiquetado del producto

Cada año damos continuidad al **programa de Protección al Consumidor** para aplicar procedimientos eficientes. También llevamos a cabo el programa de comunicación y capacitación para los equipos de tiendas, clubes y *staff* que generan información, publicidad y/o promociones a nuestros clientes; por ejemplo, a través del entrenamiento electrónico de Reglas de Publicidad y Promociones con las reglas aplicables por producto.

Esto permite que dicha información sea clara y veraz, conforme a los requerimientos legales y éticos, y contribuya a que nuestros clientes y socios puedan tomar una decisión de compra debidamente informada. Además, reforzamos la comunicación y capacitaciones en *staff* y operaciones, con el objetivo de evitar sanciones por la autoridad y responder a las necesidades de nuestros clientes. Sabemos que para mantener la lealtad de nuestros clientes es importante dar continuidad efectiva a nuestras políticas, programas y procesos.

Por esta razón, **durante el 2022 reforzamos controles para prohibir la venta de alcohol a menores de edad**, tanto en puntos físicos, como en entrega a domicilio, los cuales monitoreamos. También creamos un tablero de quejas para Bait, nuestro servicio de telefonía móvil, que nos permite identificar los temas más relevantes por tipo y por estado del país para su atención.

Por otro lado, nos apegamos a las exigencias regulatorias y de buenas prácticas de Walmart, lo que nos permite llevar controles y monitoreos periódicamente, frente a los términos y condiciones de productos y/o promociones en cada una de nuestras verticales: Bait, Cashi, *Connect* y Salud. Además, capacitamos constantemente a nuestros equipos de *Marketing*, entre otros que preparan el material publicitario, con el fin de brindar una correcta, clara y completa información para nuestros clientes.

Sabemos que la transparencia genera confianza, por lo que reforzamos nuestras exigencias frente a la información ofrecida en nuestra compañía. Tomamos acciones adicionales; por ejemplo, implementamos una matriz que exige requisitos mínimos de publicidad (ej. vigencia de promociones, términos y condiciones, leyendas precautorias, etc.) para que sean aplicados por el equipo de Walmart *Connect* y los equipos de *Marketing* en todos los formatos.

Por otro lado, solicitamos a nuestros proveedores la actualización de sus imágenes para nuestros sitios de venta en línea.

Reforzamos nuestro objetivo de mantener información clara y transparente, beneficiando directamente a nuestros clientes.

En Centroamérica se ejecutaron durante el 2022 varias campañas de revisión de requisitos de etiquetado de los productos de diferentes categorías, como Alimentos, Consumo y Perecederos, para constatar el cumplimiento de las normativas.

Otro foco importante del programa de cumplimiento es la atención a los consumidores en el proceso de posventa. Se ejecutaron varias capacitaciones a los equipos de las tiendas en Centroamérica para dotarles de herramientas para una atención oportuna de los reclamos de garantías por parte de los consumidores, cuando los artículos sufrieran algún desperfecto.



GRI 308-1,308-2,408-1,414-1,414-2, FB-FR-430A.3, FB-FR-430A.1,CG-MR-410A.1

DIGNIDAD EN NUESTRA CADENA DE VALOR

Abastecimiento Responsable

Somos agentes generadores de cambio a favor del progreso social y la conservación del medio ambiente

Para lograrlo, es necesario cuidar nuestra cadena de valor desde la perspectiva de la responsabilidad, transparencia y cumplimiento legal. Para lograrlo, fortalecemos nuestras relaciones con los proveedores. De esta manera erradicamos cualquier conducta que perjudique los derechos humanos y el medioambiente.

La prohibición al trabajo forzoso y de menores de edad, la igualdad y no discriminación, la prohibición a la corrupción y la garantía de un trabajo digno son nuestros compromisos diarios. A su vez, la utilización responsable de productos amigables con el medioambiente, así como la disminución de nuestra huella de carbono, son metas que anualmente se reafirman y refuerzan. Hablar de cadena de valor responsable es hablar de empresa regenerativa, que evalúa y da seguimiento a nuestras acciones y a las acciones de terceros que integran nuestra cadena de valor.

En 2022, contamos con:

7,466

proveedores con contratos activos para los mercados de México y Centroamérica

De acuerdo con el Sistema de Auditoría de Fábricas, hay

1,734

instalaciones activas únicas en México y Centroamérica que abastecen a varios mercados minoristas de Walmart, incluidos los mercados minoristas de México y Centroamérica

Perfeccionamos los diferentes mecanismos al alcance de nuestros proveedores y los acompañamos en la promoción de la dignidad humana del trabajador.

Academia de Abastecimiento Responsable:

Proporcionamos recursos de capacitación y orientación en mejores prácticas desde una mirada formativa, elaborada por terceros y en varios idiomas.

Temas abordados:

- Guías de auditoría
- Guía de cumplimiento global
- Trabajo forzoso
- Seguridad e higiene
- Controles en la cadena de suministro

61
representantes de proveedores han completado cursos de capacitación en México y Centroamérica

58
representantes de proveedores nuevos fueron capacitados en México y Centroamérica



Sesiones de Capacitación y Sesiones Especiales

Nuestros asociados del área de Abastecimiento Responsable imparten sesiones para involucrar a los nuevos proveedores en la dinámica con los compromisos del respeto y protección en derechos laborales, con la finalidad de que sean aplicados internamente por cada proveedor en sus empresas. Asimismo, los nuevos proveedores aprenden sobre el Programa de Cumplimiento de Abastecimiento Responsable, sus políticas y alcance. Asimismo, realizamos capacitaciones anuales con el fin de actualizar o especificar temáticas que lo ameriten a causa de una detección de riesgos que se identifique.

Este año, uno de nuestros objetivos fue asegurar que los proveedores conozcan el propósito y los requerimientos del **Programa de Abastecimiento Responsable**, así como el seguimiento a la mejora de las calificaciones de sus instalaciones.

Adicional, en Centroamérica durante 2022 nos enfocamos en suministrar información útil y efectiva para dar cumplimiento a los requerimientos de Abastecimiento Responsable.



Creamos guías de auditorías dirigidas a proveedores nuevos o potenciales, con el fin de dar visibilidad efectiva a los requerimientos de los programas aplicables, según el producto en cuestión.

Acompañamos a proveedores existentes para mejorar la calificación de sus instalaciones y evitar su inactivación o baja. Para ello, implementamos sesiones de entrenamiento enfocadas en la remediación a los mayores riesgos hallados durante la auditoría. Reforzamos en los proveedores la obligación de conocer y cumplir los **Estándares para Proveedores**, dado que adquirieron el compromiso de aplicar dichos deberes en sus negocios y durante todo el proceso de suministro de productos a Walmart. Además, inspiraron prácticas de responsabilidad por la conducta de cualquier proveedor, subcontratista y agente que participe en sus actividades comerciales, como es el caso de fábricas, instalaciones de procesamiento, proveedores de materia prima, componentes e ingredientes, entre otros.

Evaluamos los riesgos de la cadena de suministro

Anualmente, nuestra área de Abastecimiento Responsable realiza la evaluación de riesgos de nuestra cadena de suministro

Esto nos permite identificar riesgos para dar soluciones eficientes. Contamos con criterios adecuados para dar respuesta a los objetivos de prevención o mitigación de riesgos.

Algunos de estos criterios de evaluación son:



Detección de áreas más propensas y con mayor impacto en riesgos clave de nuestra cadena de suministro

Análisis de riesgo por país donde operamos, con fundamento en datos internos y externos que tienen en cuenta factores de alcance y gravedad

Identificación de riesgos específicos de los *commodities* y otros productos, basados en data, inteligencia local y de expertos, entre otras fuentes, que nos permite comprender mejor los lugares y las cadenas de suministro en los que los problemas son particularmente graves



Las auditorías abordan temáticas variadas, lo que permite incluir diversos enfoques, como la compensación de trabajadores, prácticas laborales voluntarias, leyes y estándares de edad laboral, horas de trabajo y estándares de salud y seguridad de las instalaciones, entre otros.



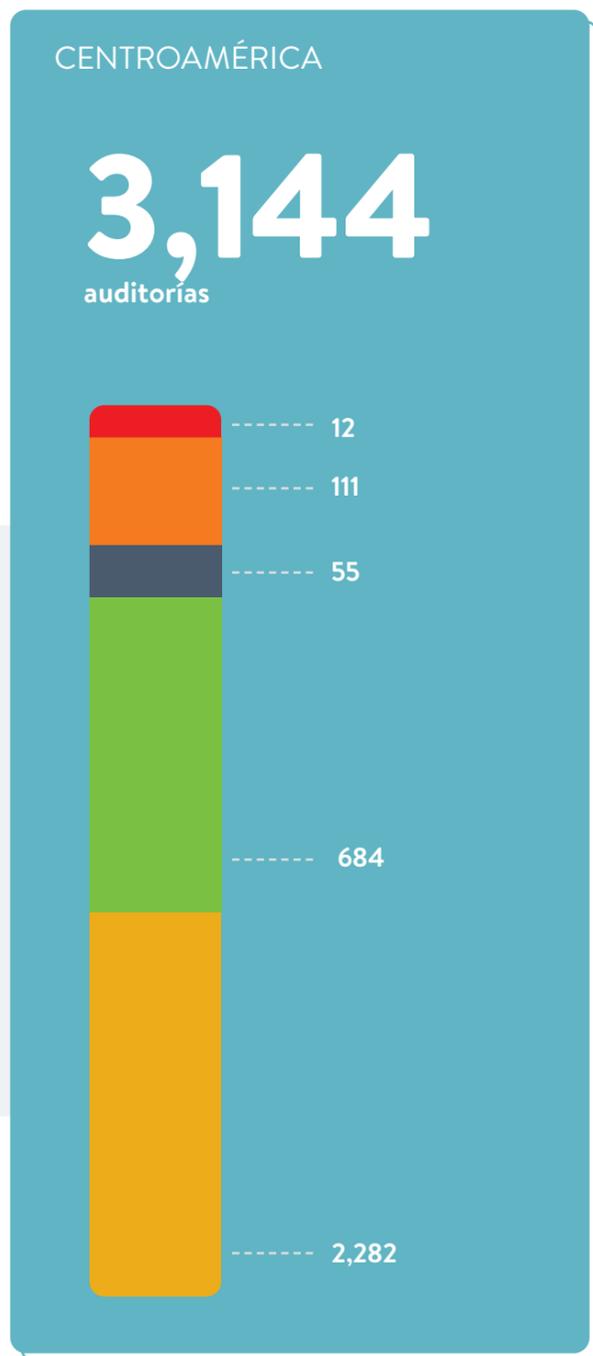
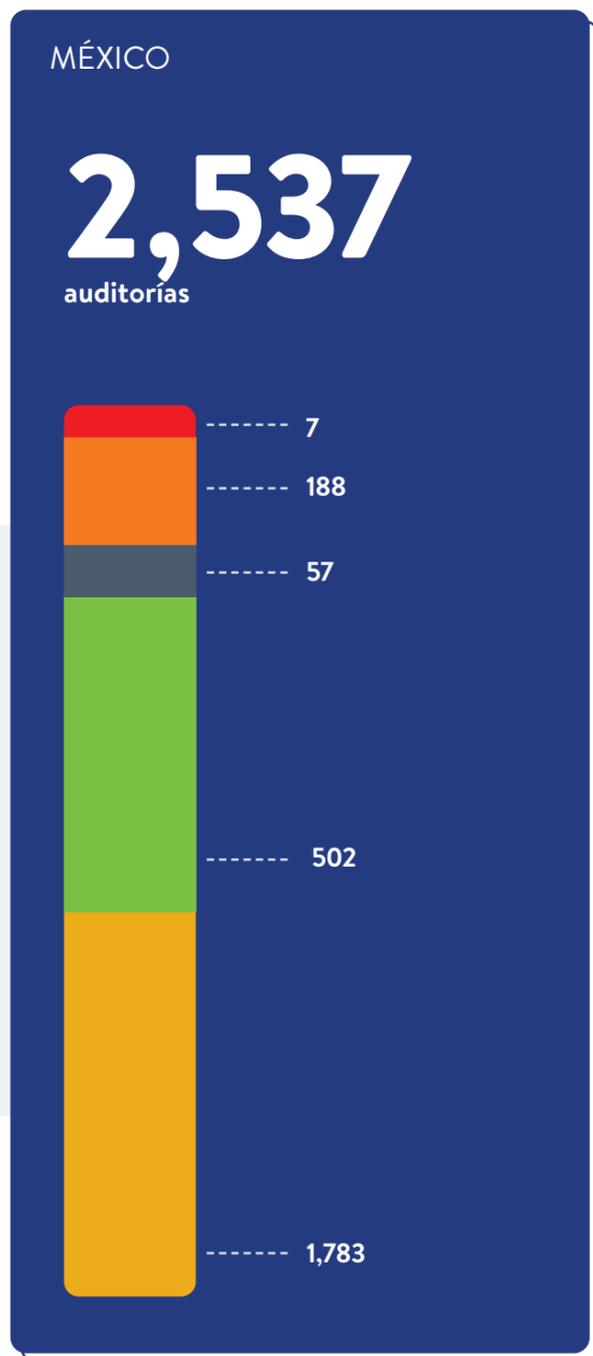
Una vez que se identifican las principales fuentes de riesgo, se procede a detectar las causas que dan origen a estos, así como la evaluación que contribuye a dar solución a los mismos y que contempla la posibilidad de efectuar cambios en nuestras políticas o procedimientos, a fin de dar una respuesta integral.

Auditoría y Clasificación de Riesgos

En 2022, continuamos con la clasificación de los informes de auditoría de terceros presentados para cada instalación y asignamos a esa instalación una calificación de color verde, amarillo, naranja o rojo, con base en la evaluación del programa de terceros y nuestra propia revisión del informe, de conformidad con nuestra **Política de Auditoría y Evaluación para Proveedores**, lo que nos permitió determinar el nivel de cumplimiento del proveedor conforme a nuestros estándares.



RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS:



* Tres calificaciones naranja consecutivas pueden dar lugar a una calificación roja, sin importar si la instalación ha salido bien en el sistema de auditoría elegido.
 **Si una instalación recibe una calificación roja, se le puede prohibir que produzca artículos para Walmart de manera indefinida, o se puede detener su producción y/o sus artículos producidos se pueden rechazar.

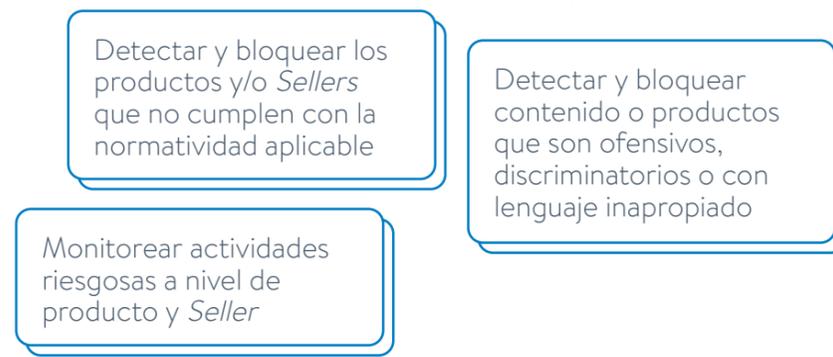
Mecanismos de Reclamación

En nuestra área de Abastecimiento Responsable contamos con diferentes vías accesibles para plantear inquietudes sobre irregularidades, y así buscar soluciones de remediación.



Seguridad y Confianza

Trust and Safety (Seguridad y Confianza) es un programa que define políticas y utiliza herramientas, sistemas y procesos específicamente para:



Llevando a cabo estas actividades podemos brindar a nuestros clientes un lugar seguro para realizar transacciones en nuestra plataforma de *Marketplace*, generando y manteniendo su confianza.

GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 2-9

Los objetivos alcanzados en 2022 son posibles, gracias a la experiencia, liderazgo y compromiso de nuestro Gobierno Corporativo

Consejo de Administración

GRI 2-9, 2-10, 2-11,2-12,2-14,2-17,2-18,2-19,2-20, 2-21, 405-1 SASB CG-EC-330A.3, CG-MR-330A.1

INFORMACIÓN GENERAL

	Judith McKenna	María Teresa Arnal	Adolfo Cerezo	Ernesto Cervera	Kirsten S. Evans	Leigh Hopkins	Eric Pérez Grovas	Elizabeth Kwo	Guilherme Loureiro	Karthik Raghupathy	Tom Ward
Género	M	M	H	H	M	H	H	M	H	H	H
Presidente	■										
Independiente		■	■	■			■	■			
Miembros desde	2022	2022	2012	2014	2018	2022	2018	2022	2016	2022	2021

EXPERIENCIA

Contabilidad y Auditoría	■		■	■		■	■		■		
Marca y Marketing					■				■		■
Estrategia de Negocio	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Gobierno Corporativo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Economía y Finanzas	■	■	■	■	■	■	■		■	■	
Energía											■
Emprendimiento	■	■							■		
Ambiental, Cambio Climático, Sustentabilidad											■
Ética e Integridad	■								■		
Salud y Seguridad								■			
Recursos Humanos	■					■		■	■		■
Derechos Humanos	■							■	■		
Tecnologías de Información / Ciberseguridad		■		■			■			■	■
Relación con Inversionistas	■	■	■			■	■		■		
Cadena de Suministro	■								■		
Manufactura		■			■						
Fusiones y Adquisiciones			■	■		■				■	■
Relaciones Institucionales	■		■	■	■		■		■	■	
Bienes Raíces			■			■					■
Asuntos Regulatorios y Legales	■		■		■					■	
Gestión de Riesgos	■	■	■			■	■	■	■	■	■
Ventas	■	■	■	■	■	■	■		■	■	■

COMPOSICIÓN Y PERIODICIDAD DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Se integra únicamente por consejeros propietarios.

Los funcionarios de la Sociedad y sus subsidiarias se encuentran limitados únicamente a cargos de presidencia ejecutiva y dirección general.

CONOCE MÁS SOBRE LAS BIOGRAFÍAS DE MIEMBROS DEL CONSEJO

Los miembros son nombrados cada año por los accionistas en la Asamblea General Anual Ordinaria de la Sociedad.

El Consejo de Administración se reúne por lo menos cuatro veces al año. Durante 2022, se reunió en cuatro ocasiones. El promedio de asistencia a las reuniones fue de 84%.

CONOCE MÁS SOBRE LAS PRINCIPALES RESPONSABILIDADES Y OTRAS PRÁCTICAS

Los consejeros independientes deben representar cuando menos el 25% del total de consejeros. Al 31 de diciembre de 2022, el 45% de los consejeros son independientes.

La permanencia promedio de los miembros del Consejo de Administración es de 3 años.

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. Al cierre de 2022, el 29.49% de las acciones de la Sociedad circulan entre el público inversionista.

4 de los miembros son mujeres, es decir el 36%

5 de los miembros son independientes, es decir el 45%

Comités de Auditoría y Prácticas Societarias

GRI, 2-9, 2-19, 2-20, 207-2, 405-1

Actualmente, los comités están integrados por cinco consejeros, todos ellos independientes.

- Adolfo Cerezo – Presidente
- Ernesto Cervera
- Eric Pérez-Grovas
- Elizabeth Kwo
- María Teresa Arnal

CONOCE MÁS SOBRE SUS PRINCIPALES RESPONSABILIDADES, REQUISITOS Y PRÁCTICAS

Consejo de Fundación Walmart de México

GRI 405-1, 2-13, 2-9

Se conforma por 13 miembros directivos, de los cuales, cuatro son consejeros independientes y sesionan cuatro veces al año.

CONOCE MÁS SOBRE SU CONFORMACIÓN Y MIEMBROS



BUENOS CIUDADANOS DIGITALES

Buscamos construir y mantener la confianza de nuestros clientes, asociados y comunidades con respecto al uso de la tecnología y los datos, en línea con nuestros valores de servicio, excelencia, integridad y respeto por el individuo.

A medida que nuestra propuesta de cliente ha evolucionado más allá de las tiendas y los clubes para convertirse en una oferta más digital y omnicanal, nuestro enfoque en datos y tecnología se ha convertido en parte fundamental para generar confianza.

Compromisos de confianza digital de Walmart, basados en nuestros valores fundamentales

Servicio: nuestro uso de la tecnología y los datos estará al servicio de las personas

Excelencia: nos esforzamos por alcanzar la excelencia en nuestra tecnología, haciéndola simple, conveniente y segura

Integridad: usaremos los datos de manera responsable, transparente y siempre con integridad

Respeto: nuestras prácticas de datos y tecnología tratarán a las personas de manera justa, con dignidad y respeto

Ponemos en práctica estos compromisos a través de cuatro áreas clave de enfoque:

Promoción de la imparcialidad

A través de la guía del equipo global de Ciudadanía Digital, damos forma a las decisiones sobre el uso de las nuevas tecnologías, servicios y datos

Protección de la privacidad

Mantenemos políticas y controles con respecto al uso y el intercambio de información de clientes y asociados

Gestión de datos, registros e información

Apoyamos el uso de datos y tecnología, a través de políticas y procedimientos, capacitación de asociados, monitoreo y evaluación

Ciberseguridad y seguridad de la información

Protegemos nuestra información e infraestructura digital de ataques cibernéticos mediante el cumplimiento de estándares internacionales, políticas de reporte de incidentes, prácticas de escalamiento y pruebas de vulnerabilidad



DERECHOS HUMANOS

GRI 410-1,411-1

Mediante nuestra Declaración sobre Derechos Humanos, hemos establecido compromisos públicos que garantizan el respeto a los derechos y la dignidad humana para todos nuestros grupos de interés

En Walmart de México y Centroamérica, llevamos a cabo diferentes acciones que impactan positivamente en el ejercicio y goce de los derechos humanos de cada uno de nuestros grupos de interés

Acciones realizadas para nuestros grupos de interés:

Comunidad

Mitigamos las problemáticas sociales a través de acciones concretas que permiten llegar a comunidades vulnerables



Asociados

Ofrecemos lugares de trabajo inclusivos, libres de discriminación, acoso y oportunidades con equidad y respeto



Proveedores

Buscamos impulsar el ejercicio de sus derechos económicos y de desarrollo, tomamos acciones que les permiten crecer junto a nosotros e impactar de manera positiva en la sociedad



Clientes

Trabajamos en ser empáticos de cara a sus realidades y condiciones, facilitamos alternativas, productos y servicios al alcance de todos, sin que las condiciones económicas sean una limitante para acceder a mejorar la calidad de vida

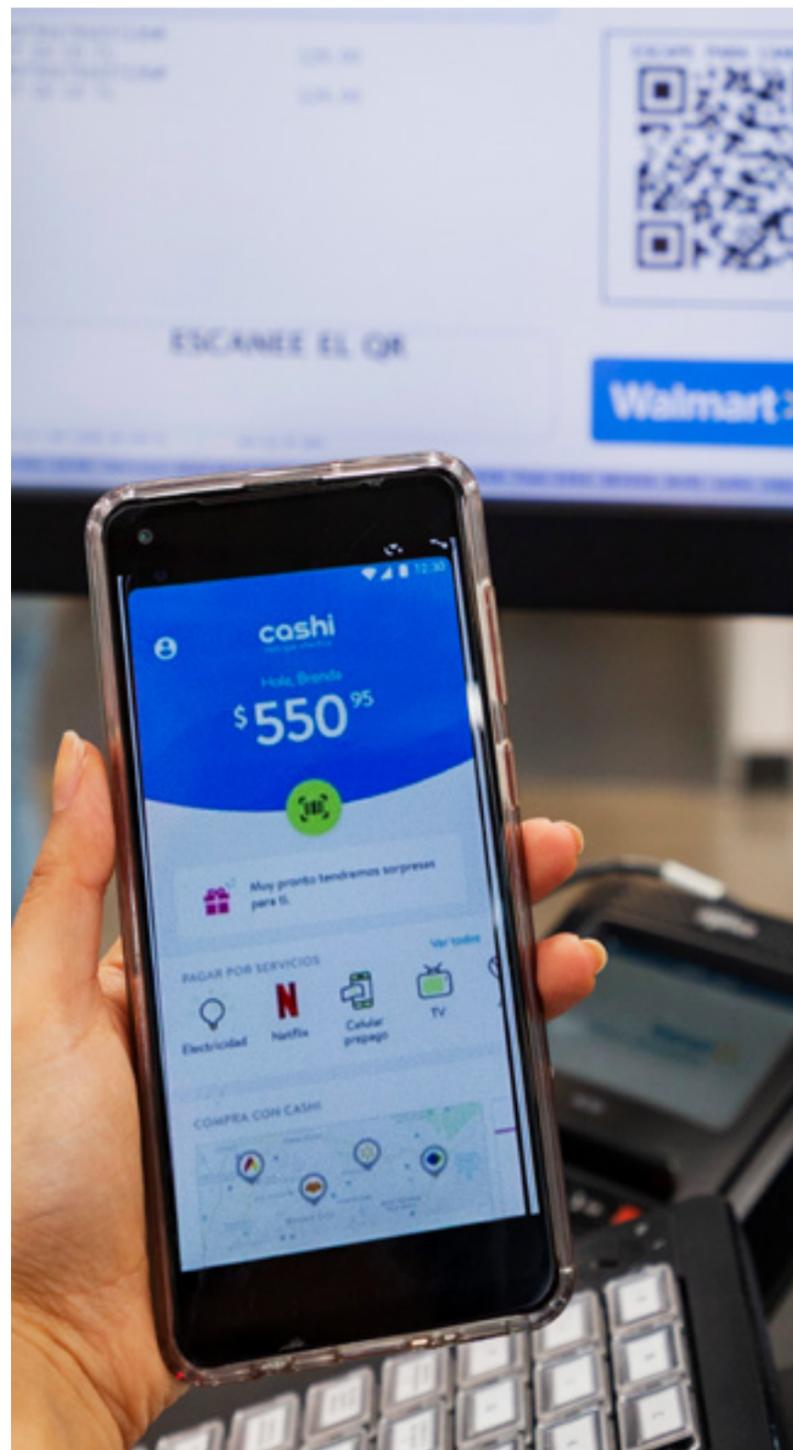


SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

Para nosotros, la seguridad de la información en México y Centroamérica es tan importante como la estrategia de nuestro negocio

Sabemos el alcance que implica procesar datos de nuestros clientes, proveedores y asociados. Nuestro objetivo es mantener la seguridad de la información mediante la comprensión íntegra de la misma por parte de nuestros asociados, socios de negocio y líderes de tribu correspondientes. Para lograrlo, contamos con políticas, normas, procedimientos y guías de la seguridad de la información que buscan regular y concientizar a los asociados y proveedores sobre la importancia del cuidado de la información y del uso de los recursos tecnológicos que utilizamos en nuestra compañía. A su vez, capacitamos a nuestros asociados para sensibilizarlos sobre la importancia de adoptar conductas alineadas a nuestras directivas de seguridad de la información.



Gracias a nuestros servicios de seguridad exhaustivos, rentables y basados en riesgos, podemos brindar un servicio confiable y sólido. Para ello, garantizamos que la información y los sistemas de información estén protegidos frente al acceso, uso, divulgación, alteración, modificación o destrucción no autorizadas.

Nuestro propósito es brindar mayor confidencialidad, integridad y disponibilidad para nuestros clientes todos los días

Además, nos aseguramos de seguir las mejores prácticas para la identificación de riesgos, la detección de actividades sospechosas, así como anticiparnos a potenciales incidentes. También identificamos y gestionamos vulnerabilidades presentes en los activos de información de 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.

Por otro lado, proporcionamos los lineamientos para el diseño de planes de remediación de vulnerabilidades, los protocolos de pruebas de penetración para activos críticos y la documentación de resultados de pruebas, solicitando la corrección de las oportunidades detectadas.

Gobernanza de la Seguridad de la Información

Los Comités de Auditoría y Prácticas Societarias están involucrados en la estrategia de seguridad de la información. Los Comités se reúnen cada tres meses para revisar iniciativas, tendencias, riesgos y estrategias con el fin de mitigar potenciales daños a la información manejada por la compañía.

Adicionalmente, en cada mercado donde operamos, contamos con un líder de seguridad de la información que forma parte de los Comités de Auditoría y Prácticas Societarias. Lo anterior nos permite definir y revisar la mejor estrategia de ciberseguridad para cada caso en concreto, según su contexto y necesidades.

Somos un referente mundial al tener un ecosistema tan grande y complejo frente a nuestros productos y servicios. Al manejar millones de transacciones por segundo, recibimos más de 1,500 millones de ciberataques por año. Por tanto, después de una contingencia que impacta nuestros pilares de continuidad en asociados, instalaciones, sistemas y terceros, activamos nuestros planes y controles para asegurar la continuidad del negocio y de nuestras actividades.



RESULTADOS

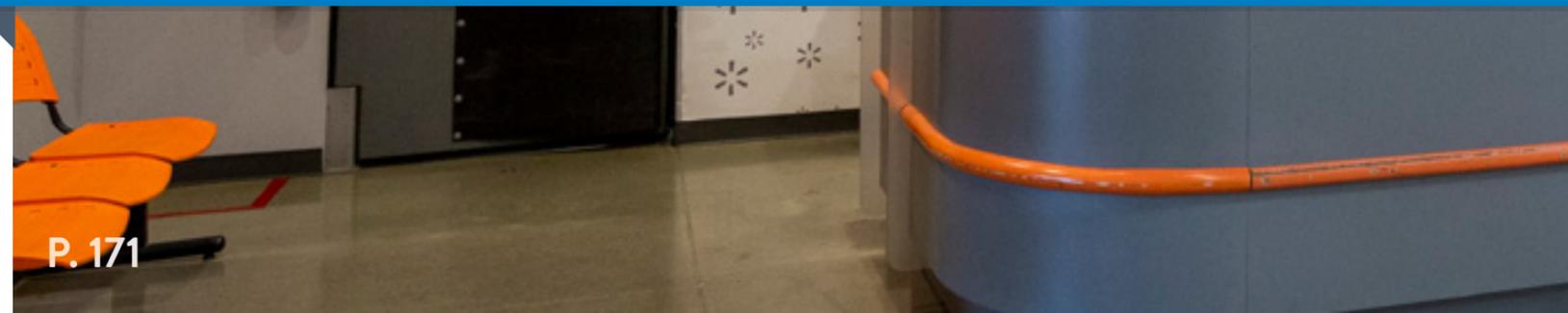
Durante el 2022 logramos:

88% de reducción de vulnerabilidades derivadas de pruebas de penetración a sistemas en comparación con el 2021. Asimismo, obtuvimos la certificación *PCI (Payment Card Industry, por sus siglas en inglés) Security Standards* sin observaciones.

Mejorar nuestro nivel de madurez *NIST CSF (National Institute of Standards and Technology Cyber Security Framework)* de **3.83 a 4.0, máxima calificación de este marco.**

En consonancia con *Infosec International*, estamos trabajando para consolidar nuestros protocolos de respuesta y prevención, y así mejorar nuestra manera de reaccionar en caso de un ataque *ransomware*.

En materia de seguridad, se incrementaron las solicitudes de revisiones internas y externas. Recibimos auditorías tanto del equipo de Auditoría Interna como de entidades externas del sector financiero para demostrar el cumplimiento en los servicios de corresponsal bancario, así como con auditores externos de *NIST, Sarbanes & Oxley* y de *PCI*.



EVALUACIÓN DE RIESGOS

GRI 2-25, 2-26

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

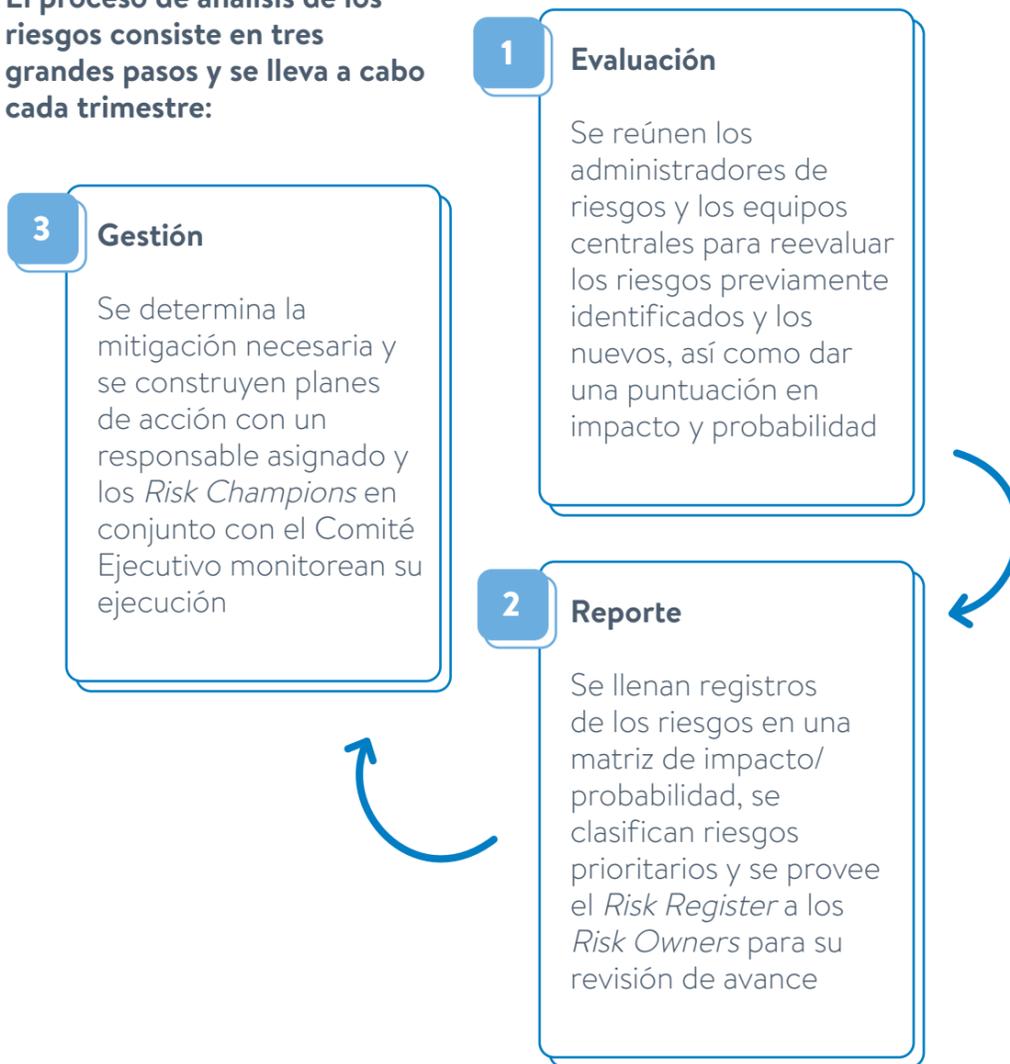
Enterprise Risk Management (ERM)

Con cada paso que damos, fortalecemos nuestra cultura sobre la identificación y la gestión de riesgos. En Walmart de México y Centroamérica, a través del proceso ERM, cumplimos un papel fundamental al garantizar el equilibrio correcto con la administración de riesgos y su mitigación. De esta manera, logramos la implementación segura de nuestras estrategias, para así alcanzar nuestras metas a pesar de operar en un ambiente altamente cambiante.

Con nuestro ERM, trabajamos de forma *cross-functional* y en colaboración entre nuestros equipos de México y Centroamérica, facilitando un manejo holístico de los riesgos y el intercambio de mejores prácticas.

Cada trimestre, identificamos y evaluamos la inclusión de nuevos riesgos, actualizándolos según aspectos claves y críticos. Por ende, la evaluación rigurosa sobre la probabilidad y el nivel de impacto inherentes y residuales que puede ocasionar un riesgo es fundamental. Finalmente, invertimos significativamente en los planes de mitigación para que sean tenidos en cuenta día a día.

El proceso de análisis de los riesgos consiste en tres grandes pasos y se lleva a cabo cada trimestre:



1 Evaluación
Se reúnen los administradores de riesgos y los equipos centrales para reevaluar los riesgos previamente identificados y los nuevos, así como dar una puntuación en impacto y probabilidad

2 Reporte
Se llenan registros de los riesgos en una matriz de impacto/probabilidad, se clasifican riesgos prioritarios y se provee el *Risk Register* a los *Risk Owners* para su revisión de avance

3 Gestión
Se determina la mitigación necesaria y se construyen planes de acción con un responsable asignado y los *Risk Champions* en conjunto con el Comité Ejecutivo monitorean su ejecución

CONOCE MÁS SOBRE NUESTRA EVALUACIÓN DE RIESGOS



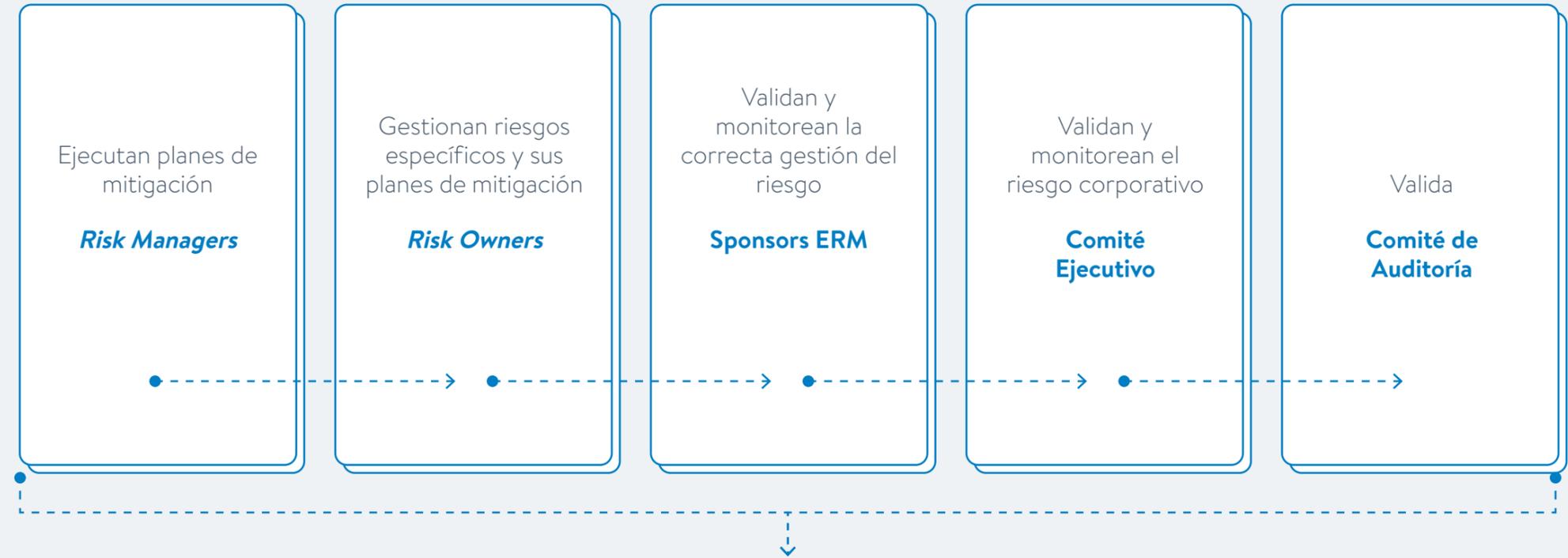
RESULTADOS
Durante el 2022 logramos:

- Simplificar el registro de riesgos para garantizar un enfoque eficiente hacia los riesgos más críticos para nuestra compañía
- Fortalecer el proceso de colaboración entre nuestros mercados, para intercambiar mejores prácticas y mantener el manejo local del riesgo
- Revisar y robustecer los planes de mitigación para mejorar su diseño, suficiencia, claridad de controles, roles y responsabilidades

Derivado de este proceso de análisis hemos identificado riesgos prioritarios en el corto, mediano y largo plazo, por ejemplo, riesgo en el incremento de costo de hacer negocio e interrupciones en la cadena de suministro



A continuación, se muestra un diagrama general sobre el proceso de ERM:



El proceso de ERM considera cinco categorías:



*Incluyen el impacto de COVID-19 y cualquier otro acto natural de fuerza mayor.