

Ética e INTEGRIDAD

Ecosistema en evolución
Actuamos siempre
con honestidad
y respeto.



1,219
tiendas y clubes cero
accidentes en **México.**

536
tiendas cero
accidentes en
Centroamérica.

04

GRI 205-2

Ética e Integridad

La manera en que operamos nuestro negocio es tan importante como los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes. Por lo tanto, actuamos ética e íntegramente, siempre con el objetivo de promover el bienestar de nuestros grupos de interés.



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

Ética y Cumplimiento

Nuestro compromiso con el cumplimiento de los más altos estándares éticos nos permite establecer una cultura de integridad, construyendo confianza entre nuestros asociados, clientes, inversionistas, proveedores y socios comerciales. Nuestro programa de Ética y Cumplimiento está diseñado para mantenernos consistentes y receptivos, adaptándonos a medida que nuestro negocio y el entorno externo evolucionan.



Fundamentos de Ética y Cumplimiento

El programa de Ética y Cumplimiento se basa en la prevención de riesgos, lo que nos permite atender las necesidades de nuestro negocio. Para alcanzar nuestros objetivos, siempre debemos hacer lo correcto, respetar a los demás, liderar con el ejemplo y colocar a nuestros clientes en el centro de todas nuestras decisiones. Por ello, nos basamos en los siguientes fundamentos:

- Cultura Corporativa
- Liderazgo y Personal de Cumplimiento
- Identificación y Análisis de Riesgos
- Políticas, Procedimientos y Controles
- Capacitación y Comunicación
- Monitoreo y Evaluación Interna
- Reportes Confidenciales
- Investigación y Remediación
- Mejora Continua

Programa de Ética y Cumplimiento

A lo largo de nuestras operaciones, materializamos nuestro compromiso de operar un negocio ético implementando los siguientes programas de cumplimiento:

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

Para garantizar la eficacia de estos programas de cumplimiento, evaluamos continuamente su implementación e impacto en todas nuestras operaciones. Nuestro compromiso de evaluar y mejorar este proceso de manera continua nos permite identificar áreas de crecimiento y fortalecer nuestros esfuerzos de mitigación de riesgos.

Mejora Continua

A través de nuestro equipo de Mejora Continua, monitoreamos constantemente la ejecución de los estándares y controles de cumplimiento relacionados con los riesgos que afectan a nuestro negocio directamente. Esto nos permite identificar las fortalezas y áreas de mejora para desarrollar planes de acción. De esta manera, podemos asegurar que nuestro Programa de Cumplimiento se mantenga alineado con las nuevas demandas y expectativas de la industria.

Nuestro enfoque de monitoreo proactivo nos permite hacer un seguimiento del desempeño en cumplimiento y realizar los ajustes necesarios en tiempo real, asegurando que nuestros estándares permanezcan sólidos y congruentes con los objetivos de la empresa.

Ejecutamos

5,660 
monitoreos

de diferentes programas de cumplimiento en unidades operativas en México.

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

Seguridad e Higiene

2024 fue un año de grandes desafíos y esfuerzos en materia de seguridad. Logramos respaldar y apoyar nuestra visión de cero accidentes a través de nuestra metodología de mitigación de riesgos. Estamos comprometidos en crear un lugar seguro para trabajar y comprar. La salud y seguridad de nuestros asociados y clientes no son sólo necesidades empresariales, son parte de nuestra Cultura Walmart.

Fortalecer nuestra cultura de seguridad requiere un enfoque multifacético. Uno de los aspectos clave es equipar a los asociados con el conocimiento y las herramientas adecuadas para mantener un entorno de trabajo seguro. Por ello, constantemente mejoramos nuestros programas de capacitación para que los asociados tengan el conocimiento, las habilidades y la experiencia necesaria para realizar sus trabajos de manera segura. Asimismo, en Walmart de México y Centroamérica estamos convencidos de que el reconocimiento es uno de los instrumentos más efectivos para promover y fortalecer una cultura de seguridad.

Identificamos las tiendas con altas tasas de accidentabilidad y diseñamos intervenciones interdisciplinarias para responder con acciones preventivas y correctivas.

OBJETIVO 2024:
 Reducir los accidentes de asociados vs 2015

-71.0%
 México

-69.0%
 Centroamérica

RESULTADOS 2024:
 Tasa de accidentes de asociados vs 2015

-64.7%
 México

-59.6%
 Centroamérica

RESULTADOS 2024:
 Tasa de accidentes de clientes vs 2015

-74.5%
 México

-69.9%
 Centroamérica

ACCIDENTES

	MÉXICO			CENTROAMÉRICA		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Accidentes por riesgo de trabajo	5,051	4,661	5,291	517	527	575
Accidentes incapacitantes por horas trabajadas*	1.87	1.69	1.93	1.13	1.14	1.24
Accidentes de clientes	693	638	601	155	167	159

* Accidentes incapacitantes por horas trabajadas = Accidentes incapacitantes* (200.000) /Total de horas trabajadas.



En Centroamérica optimizamos y mejoramos nuestra forma de trabajar para que los ejecutivos de todos los formatos pudieran reunirse y discutir sus preocupaciones de seguridad, llevar a cabo planes de acción y monitorear de cerca la ejecución de los programas. Además, capacitamos a los líderes de tienda mediante sesiones de formación sobre seguridad.

En 2025, continuaremos consolidando nuestro Sistema de Gestión de Seguridad e Higiene en México y Centroamérica, lo que nos ayudará a impulsar mejoras continuas.

1,219
tiendas y clubes con cero accidentes en México.



536
tiendas con cero accidentes en Centroamérica.



GRI 2-15, 2-23, 205-3, 406-1

Ética

Somos una empresa en constante evolución que mantiene su esencia basada en su cultura y valores. La ética empresarial guía nuestras acciones, asegurando nuestra sostenibilidad y fortaleciendo la confianza de quienes colaboran, consumen, invierten o hacen negocios con nosotros.

Mantener los valores éticos en nuestras operaciones diarias no es sólo un compromiso, es una parte esencial de cómo trabajamos. Para apoyar esto, hemos establecido políticas claras que guían a nuestros asociados en la toma de decisiones éticas.

Conoce más sobre nuestras políticas fundamentales de ética que nos guían cada día:

1. Código de Conducta: define los lineamientos de comportamiento esperado para generar confianza con nuestros asociados, clientes y en toda nuestra empresa, reforzando la idea de que Walmart está comprometida a cumplir con las leyes y regulaciones en todos los lugares donde operamos.

2. Política Global de Prevención de Acoso y Discriminación: establece lineamientos que prohíben estrictamente todo comportamiento discriminatorio y de acoso.

3. Política Global de Conflicto de Intereses: establece los lineamientos para tomar decisiones comerciales justas y objetivas que generen confianza, considerando los intereses de la empresa y ejerciendo el buen juicio, mientras se mantiene consciente de los intereses personales o situaciones que puedan afectar su objetividad.

Nos mantenemos en el top 10 del ranking de las Empresas más Éticas* de AMITAI.

* El ranking de las Empresas más Éticas y su logo son una marca registrada, uso bajo la licencia de INTELICOMP S.A DE C.V.



PARA CONOCER A DETALLE CADA UNA DE NUESTRAS POLÍTICAS, DA CLIC SOBRE CADA UNA.

Este año continuamos promoviendo diversas acciones en México y Centroamérica para fortalecer una cultura de integridad entre nuestros asociados:



Capacitaciones: impartimos capacitaciones anuales sobre el Código de Conducta tanto para los nuevos asociados como para los existentes. En 2024, ampliamos la audiencia de capacitación para incluir a los líderes de los equipos, quienes recibieron capacitación específica en Ética, Anticorrupción y Antimonopolio.



Premio Integridad en Acción: cada año, celebramos a los asociados que ejemplifican nuestros valores y fomentan una cultura de integridad. En 2024, vimos un aumento en las nominaciones, reconociendo a los asociados que han sido modelos sobresalientes de integridad.



Prevención del acoso sexual: lanzamos el programa Yo Te Cuido con el apoyo de nuestro Director General y vicepresidentes, quienes comunicaron activamente su compromiso de combatir el acoso sexual. El programa incluyó sesiones de concientización para líderes, recursos para abordar conversaciones inapropiadas y campañas internas en redes sociales para identificar y denunciar conductas inapropiadas, entre otras iniciativas.



Embajadores de la integridad: los líderes de la empresa actuaron como portavoces de las iniciativas de integridad, participando en campañas clave como la de prevención del acoso sexual. Enfatizaron la importancia de actuar éticamente, respetar la ley y adherirse a las políticas de la empresa para alcanzar nuestras metas.



Índice de Integridad: consiste en seis preguntas relacionadas con la cultura de integridad de la empresa y el conocimiento del proceso para reportar situaciones inapropiadas, que se incluyen en la encuesta de compromiso para asociados.

Proporcionar canales accesibles y transparentes para que los asociados y grupos de interés reporten sus preocupaciones es otra parte integral para mantener una sólida cultura ética. Nuestros mecanismos de reporte aseguran que cualquier conducta indebida se aborde de manera rápida y justa.





GRI, 2-7, 2-16, 2-26, 205-3

Mecanismos de Reporte

Nos mantenemos firmemente comprometidos y enfocados en atender las denuncias recibidas a través de nuestros canales de reporte, disponibles 24 horas al día, los 7 días de la semana. Esto puede realizarse en español, y nuestros operadores pueden atender a los denunciantes en otros idiomas cuando sea necesario. Las denuncias pueden ser anónimas y son atendidas por equipos especializados dedicados exclusivamente a gestionar estos procesos. Para ello, contamos con diferentes canales de comunicación y de reporte disponibles:

Línea telefónica:

- Línea Ética México 800-963-8422
- Línea Ética Guatemala 1800-835-0377
- Línea Ética Honduras 8002-220-0141
- Línea Ética Costa Rica 0800-542-5443
- Línea Ética El Salvador 800-6126
- Línea Ética Nicaragua 5052-248-2275 local | 001-800-220-1967 (TF)



Correo electrónico: ethics@walmart.com

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

Presencial para asociados: comunicación de puertas abiertas a través de la cual los asociados pueden dar a conocer sus preocupaciones a su jefe directo, al líder del siguiente nivel, Recursos Humanos, Ética y Cumplimiento, o al líder Legal.

Comprendemos el valor que requiere expresar y compartir preocupaciones. Por lo tanto, en Walmart no toleramos ninguna forma de represalia contra aquellos que reportan preocupaciones o participan en una investigación.

Medidas de remediación: los casos confirmados pueden resultar en medidas disciplinarias que van desde una advertencia hasta la terminación de la relación laboral o comercial. Además de los hallazgos identificados en dichos casos, se pueden implementar medidas de remediación en coordinación con las áreas de negocio, incluyendo capacitación, mejoras en los procesos, publicación y modificación de políticas, y comunicación reforzada, entre otras.

GRI 205-1, 205-2, 205-3, 415-1

Anticorrupción

Mantenemos una postura firme contra el soborno y la corrupción, y competimos de manera justa y honesta en todos los países donde operamos. Nuestras políticas de anticorrupción refuerzan nuestro compromiso con prácticas comerciales justas y transparentes, protegiendo nuestra reputación y sostenibilidad a largo plazo.

Nuestra [Política Global Anticorrupción](#) prohíbe explícitamente cualquier forma de soborno. Prohíbe estrictamente recibir, ofrecer, pagar, prometer pagar o autorizar el pago de dinero o cualquier artículo de valor para influir indebidamente en cualquier acto o decisión de cualquier persona, incluidos los funcionarios gubernamentales, o para obtener una ventaja injusta en la obtención o retención de negocios. En Walmart de México y Centroamérica, dichas acciones son una violación directa a nuestro Código de Conducta. La Política Global Anticorrupción se aplica a todos los asociados y Terceros Intermediarios (TPI) que actúan en nombre de Walmart. También requerimos que nuestros proveedores se adhieran a nuestros Estándares para Proveedores.

Para combatir eficazmente la corrupción, hemos establecido tanto medidas preventivas como correctivas que nos ayudan a mitigar riesgos y fortalecer el cumplimiento:

Medidas preventivas: realizamos evaluaciones anuales para identificar y priorizar los riesgos que enfrentamos, asegurando claridad sobre cualquier circunstancia que pueda surgir en nuestra operación omnicanal, incluyendo nuestras verticales de negocio. De esta manera, podemos enfocar nuestros recursos en las áreas más críticas. Realizamos revisiones y auditorías de monitoreo mensuales y trimestrales dirigidas por los equipos de Finanzas, Anticorrupción y Auditoría Interna para asegurar la correcta implementación de nuestros controles y procesos, así como con los Terceros Intermediarios. Además, el equipo de Anticorrupción monitorea continuamente controles específicos.



Acciones correctivas: como resultado de estos esfuerzos de monitoreo y auditorías, podemos identificar oportunidades en el diseño o ejecución de nuestros controles y procesos e implementar planes de remediación integrales y efectivos. Esto nos permite corregir o mitigar los riesgos que surgen, fortaleciendo nuestras relaciones comerciales y operaciones diarias.

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

Seguridad Alimentaria

Reafirmamos nuestro compromiso con la seguridad alimentaria para proteger la salud de nuestros clientes y socios, quienes están cada vez más interesados en conocer la procedencia de sus alimentos, su contenido y los procesos de fabricación. Nuestro objetivo es ofrecer productos a precios accesibles, garantizando la calidad e inocuidad de los alimentos. Para ello, contamos con programas fundamentales en México y Centroamérica, tales como:

Programa High Five

1. Mantenlo frío, mantenlo caliente.
2. Cocínalo y enfríalo.
3. Mantente limpio, mantente saludable.
4. Evita la contaminación cruzada.
5. Lava, enjuaga y desinfecta.

Programa de Fraude Alimentario: realizamos análisis de fraude alimentario en productos de riesgo medio y alto, verificando el cumplimiento de ingredientes susceptibles de sustitución. Con esto, podemos determinar si existe un riesgo potencial en los productos de Nuestras Marcas. Además, alineamos nuestras prácticas con las de nuestros proveedores para estandarizar nuestras metodologías operativas.

Programa de Manejo Integrado de Plagas: implementamos controles en tiendas, cedis y plantas de manufactura para prevenir riesgos de contaminación a lo largo de la cadena de suministro y reforzar las prácticas de limpieza en tiendas y clubes. Éstos se gestionan midiendo indicadores basados en ubicaciones geográficas y riesgos de contaminación.

Global Food Safety Initiative (GFSI): requerimos que todos los proveedores de Nuestras Marcas estén certificados bajo este marco, en caso de que no cuenten con algún sistema propio. Continuamos trabajando con los proveedores de insumos e ingredientes en departamentos que procesan alimentos vendidos en tiendas con auditorías de *Global Market*, para lograr su certificación GFSI.

Obtuvimos resultados exitosos:

- Nuestra planta de carne ubicada en Cuautitlán cuenta con la certificación *Safe Quality Food* (SQF L-2), lo que nos permite comercializar productos que garantizan la máxima calidad e inocuidad alimentaria.
- El 100% de nuestras instalaciones están certificadas bajo GFSI.
- 96.24% de las instalaciones de los proveedores de Nuestras Marcas cuentan con la certificación GFSI en México, y 94.84% en Centroamérica.

México

En México, relanzamos nuestro programa Distintivo H para promover mejores prácticas en el manejo de alimentos. Logramos certificar 169 unidades, incluyendo Sam's Club en zonas turísticas, Walmart Supercenters de calidad premium y todo el formato Walmart Express. Este programa fue auditado por un organismo de verificación aprobado por la Secretaría de Turismo, la Secretaría de Salud y la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS).

Obtuvimos la certificación BRC (*British Retail Consortium*) con una calificación AA en cuatro cedis de perecederos, consolidando nuestro compromiso con los más altos estándares de inocuidad alimentaria en México.

También implementamos el curso de Gestión de Higiene Alimentaria, otorgando el certificado DC3 con validez oficial ante la Secretaría de Trabajo y Previsión Social a los asociados aprobados. Además, capacitamos a los nuevos proveedores del programa Adopta una Pyme en seguridad alimentaria y prevención de fraude alimentario.

Centroamérica

En Centroamérica, fortalecimos nuestro programa de capacitación, adaptándolo a las necesidades prioritarias, con un enfoque particular en los asociados involucrados en nuestras operaciones y manejo de productos perecederos.



Como complemento, tenemos nuestro Programa Integral de Gestión de Quejas. Utilizando un software de *Business Intelligence*, pre-clasificamos las quejas y reclamaciones de los clientes para optimizar el servicio brindado y asegurar una resolución efectiva. Hemos resuelto el 100% de las quejas a favor del cliente.

SASB FB-FR-230A.1, CG-MR-230A.2, CG-EC-230A.2.1, CG-EC-220A.2
 GRI 418-1

Privacidad

En Walmart de México y Centroamérica, la privacidad y protección de los datos personales de nuestros asociados, clientes, socios y proveedores es una prioridad. Alineamos nuestras mejores prácticas con las obligaciones regulatorias para asegurar el manejo responsable de la información que nos confían nuestros grupos de interés.

Para seguir fortaleciendo nuestro compromiso con la protección de datos en México, realizamos las siguientes acciones:

Día Internacional de la Privacidad: celebramos esta ocasión promoviendo la concientización sobre las leyes de privacidad, políticas y protección de datos personales.

Estándares EPRA: nos adherimos a los estándares de *Enterprise Privacy Risk Assessment* (EPRA) para garantizar el manejo seguro de los datos personales.

Mayor accesibilidad: integramos un enlace en nuestro aviso de privacidad en todos los recibos físicos de nuestras tiendas y clubes. Además, se colocaron códigos QR en todas nuestras tiendas para facilitar el acceso a la información de privacidad.

En 2024, colaboramos estrechamente con diversas áreas y verticales de negocio para diseñar soluciones y requisitos de privacidad que aseguren un control oportuno y preciso sobre cómo se manejan los datos personales.

Nuestra protección constante de la privacidad de los datos también se reforzó a través de evaluaciones y mejoras continuas en nuestros procesos, asegurando que mantengamos los más altos estándares de seguridad. Durante el año, revisamos y aprobamos 506 EPRAS en México y 257 en Centroamérica, sumando un total de 763 entre ambas regiones.



caso de ÉXITO

Automatización en la gestión de derechos ARCO
 Implementamos una plataforma centralizada para gestionar los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición), optimizando el servicio en todas nuestras verticales. Esta solución, alineada con los procesos globales y utilizada por Walmart en Estados Unidos y Canadá, marca el inicio de nuestra transición hacia procesos globales. Posteriormente, integraremos esta plataforma con nuestros sistemas de información para automatizar completamente el proceso, mejorando la eficacia, la trazabilidad y la rapidez en la respuesta a nuestros clientes.

GRI 2-27, 303-2, 303-4, 304-1, 304-2, 304-3, 304-4, 306-3

Ambiental

El cumplimiento ambiental es fundamental para convertirnos en una empresa sustentable. Todas nuestras actividades comerciales se llevan a cabo de acuerdo con las regulaciones ambientales aplicables en cada país donde operamos.

Enfocamos nuestra estrategia en reducir nuestro impacto ambiental en las siguientes áreas:



Gestión de Riesgos e Impactos Ambientales

México

Realizamos análisis ambientales para todas las unidades en construcción y operación, asegurando que cumplan con las regulaciones y estándares ambientales locales y nacionales. Estos análisis incluyeron el monitoreo de los vertidos de aguas residuales, emisiones y ruido. También generamos informes de cumplimiento respecto a las condiciones establecidas en los estudios de impacto y riesgo ambiental.

Centroamérica

Contamos con un equipo multidisciplinario que lidera iniciativas alineadas con el programa opcional Bandera Azul Ecológica, que reconoce a las tiendas en Costa Rica con un desempeño ambiental sobresaliente. En 2024, cinco tiendas recibieron este prestigioso reconocimiento. Además, implementamos la Certificación Verde de Embajadores de Cumplimiento, alcanzando a 200 asociados en la región.



Gestión de Residuos

México

En cumplimiento con las regulaciones locales, eliminamos las bolsas de plástico en las líneas de caja en todas nuestras tiendas y clubes a nivel nacional. Además, de acuerdo con las regulaciones de la Ciudad de México, ahora utilizamos exclusivamente empaques y contenedores de plástico con menor impacto ambiental para reducir los desechos plásticos. Tener una logística eficiente desempeñó un papel crucial en la sustitución exitosa de plásticos de un solo uso por alternativas sustentables en todas nuestras operaciones.



Aguas Residuales

México

Continuamos con la construcción y conversión de plantas de tratamiento de aguas residuales y biodigestores para asegurar el cumplimiento con las regulaciones de descarga de aguas residuales para cuerpos de agua catalogados como bienes nacionales. También continuamos con la implementación del programa estratégico acordado con la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA).

Centroamérica

Estandarizamos y fortalecimos el programa de mantenimiento preventivo para las plantas de tratamiento de aguas residuales en la región. Adicionalmente, completamos la instalación de 62 trampas de limpieza automática en las áreas de rosticería en Costa Rica, con el objetivo de minimizar la cantidad de aceites y grasas que pudieran afectar nuestras plantas de tratamiento.

Integramos registros digitales para monitorear la generación de residuos en nuestras tiendas, lo que nos permite obtener datos de manera más eficiente para la toma de decisiones.

GRI 416-1

Salud y Bienestar

La salud y el bienestar de nuestros clientes es nuestra prioridad. Nos esforzamos para asegurar el cumplimiento regulatorio y mantener los más altos estándares de calidad en productos farmacéuticos y atención médica en todos nuestros establecimientos.

Nos enfocamos en optimizar procesos para ofrecer a nuestros clientes y socios soluciones ágiles y accesibles que contribuyan a mejorar su salud y calidad de vida, asegurando que sean seguras y confiables.



México

- **Plataforma web de salud:** analizamos nuestra plataforma para asegurar el cumplimiento con el marco regulatorio de salud.



- **Plan de mercadotecnia para farmacias:** revisamos los materiales publicitarios relacionados con productos y servicios de salud para asegurar el cumplimiento con las regulaciones de salud en publicidad.



- **Estándares y controles para aperturas:** identificamos los requisitos regulatorios de salud necesarios para la apertura de nuevas instalaciones como farmacias, centros de distribución y Centros de Servicios Médicos.



- **Revisión y validación de proyectos de salud:** aseguramos que los proyectos de la vertical de salud, como la administración de vacunas, las pruebas de diagnóstico rápido y campañas de salud, cumplieran con los marcos regulatorios de salud aplicables.



- **Autorizaciones y monitoreos de salud:** realizamos revisiones y validaciones de autorizaciones sanitarias de todos los proveedores y productos de farmacia, incluyendo insumos de salud, remedios herbolarios, suplementos alimenticios y productos cosméticos. Además, realizamos un monitoreo continuo del Marketplace para verificar que todos los productos cumplan con el marco regulatorio de salud aplicable.



Centroamérica

- **Capacitaciones:** proporcionamos capacitación anual al personal de farmacia y capacitaciones para el equipo de eCommerce para asegurar el cumplimiento y la calidad en las entregas a domicilio de medicamentos y servicio de Pick Up.



- **Actualización y estandarización:** actualizamos los prototipos de farmacia para optimizar el uso del espacio y asegurar el cumplimiento de las medidas adecuadas de las instalaciones. Además, garantizamos la disponibilidad del equipo necesario para proporcionar una experiencia de alta calidad al cliente.



- **Guía de Excelencia Operativa:** desarrollamos e implementamos esta herramienta para evaluar integralmente nuestras farmacias en términos de cumplimiento, desempeño comercial, gestión de inventarios, calidad del servicio y eficiencia operativa.

Servicios Financieros y Prevención de Lavado de Dinero

Contamos con un programa de cumplimiento para Servicios Financieros y Prevención de Lavado de Dinero que reforzamos continuamente y alineamos con la estrategia global de Walmart. En México y Centroamérica, apoyamos la estrategia de negocio asegurando el cumplimiento de productos y servicios financieros, implementando y fortaleciendo controles y procesos desde su inicio. Nuestras principales áreas de enfoque son:

Programa de Prevención de Lavado de Dinero

Este año, unificamos el equipo de Prevención de Lavado de Dinero en México y Centroamérica bajo un solo liderazgo para optimizar la coordinación. Mantuvimos un enfoque basado en riesgos desde la perspectiva de la Prevención de Lavado de Dinero para revisar y evaluar procesos, tales como:

- **Reportes regulatorios:** mejoramos los procesos de consolidación y validación de datos para la preparación y presentación de informes regulatorios.
- **eCommerce:** continuamos desarrollando alertas de fraude, capacitando a los asociados y brindando *onboarding* a nuevos vendedores del *Marketplace*.
- **Bienes Raíces:** en Centroamérica, optimizamos, digitalizamos y rastreamos el proceso de consolidación y aprobación en las áreas de Finanzas, Anticorrupción y Legal para proyectos de construcción de nuevas tiendas.

Remesas

Estamos convencidos de que tener la capacidad de recibir y entregar remesas es una propuesta de valor única para nuestros clientes. Por ello, implementamos procesos y controles para detectar actividades inusuales y posibles fraudes a través de nuestros mecanismos de monitoreo. En Centroamérica, lanzamos con éxito una nueva plataforma para el procesamiento de remesas en efectivo, mejorando los controles y facilitando el trabajo de los asociados. Esta iniciativa optimizó los tiempos de procesamiento y aseguró pagos precisos de remesas.



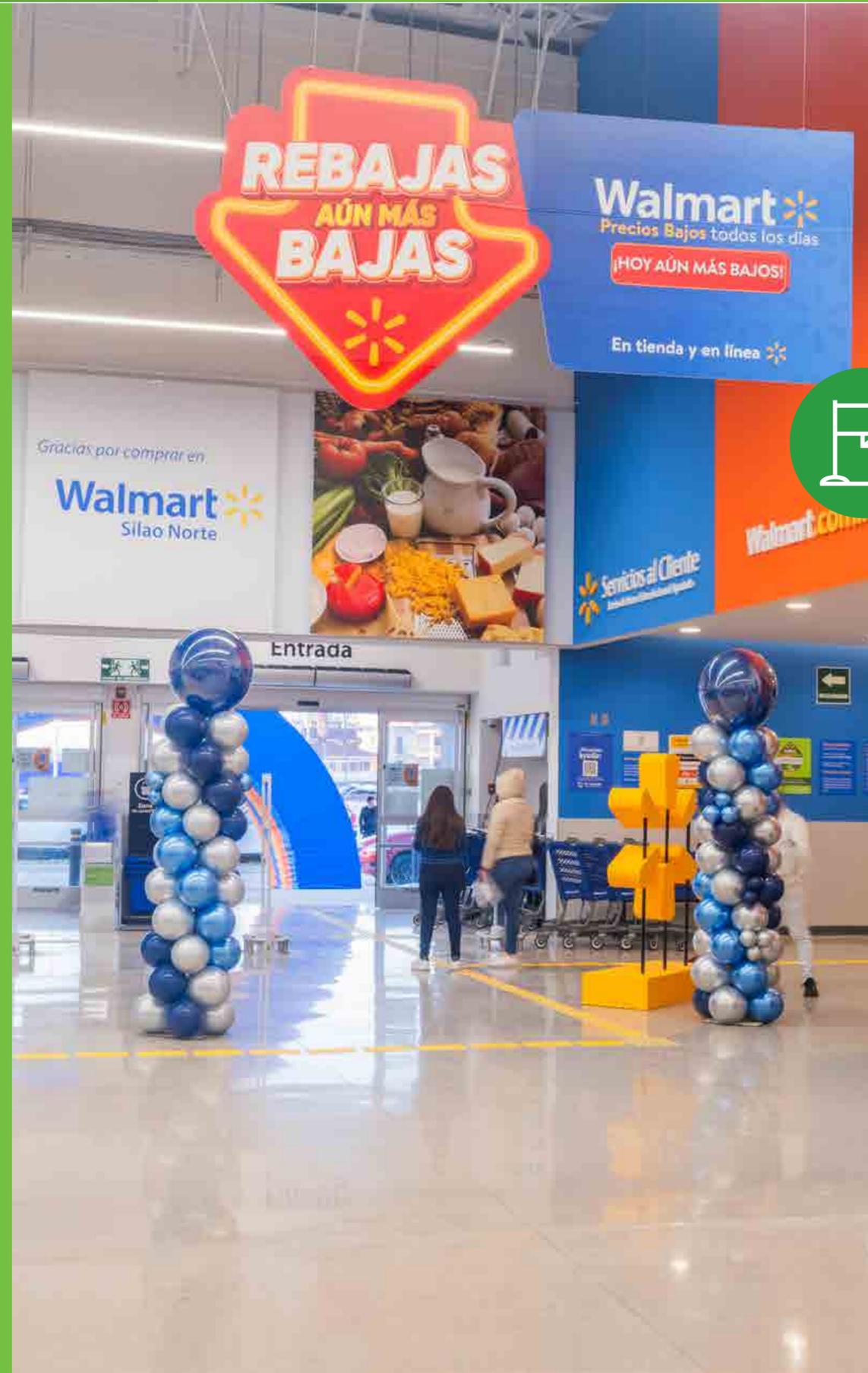
Licencias y Permisos

Nos esforzamos por asegurar que las licencias y permisos requeridos se procesen y renueven de manera legal, puntual y eficaz, garantizando la continuidad operativa y optimizando la experiencia de compra para nuestros clientes y socios.

La **Política Global de Licencias y Permisos** define los comportamientos requeridos y prohibidos, junto con los estándares y controles que rigen los procesos de obtención, renovación y mantenimiento de licencias y permisos en todos los países donde operamos.

Gestionamos exitosamente más de **22 mil** licencias para la operación y apertura de nuevas unidades, logrando el mayor número de aperturas de nuestra historia.

- Renovamos más de 19,500 licencias en México y obtuvimos permisos para la construcción y operación de 151 nuevas unidades de negocio. En Centroamérica, renovamos y tramitamos el 100% de los permisos de construcción requeridos para planes de crecimiento anual, remodelación, mantenimiento y proyectos especiales.
- En México, gestionamos más de 4,000 licencias para el mantenimiento de unidades operativas y el desarrollo de iniciativas del ecosistema, incluyendo cuatro Clínicas de Salud, 11 centros de Bait, y proyectos sustentables de la empresa.



caso de ÉXITO

Innovación tecnológica

Nuestro proceso de gestión de licencias y permisos está completamente documentado en nuestro sistema de Gestión Global de Licencias (GLM), cubriendo todas las etapas del proceso. Este sistema mejora los tiempos de respuesta y la eficiencia administrativa. En 2024, lanzamos una aplicación móvil para el sistema GLM, permitiendo a los asociados a gestionar licencias y permisos de manera más eficiente y precisa.



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

Seguridad de los Productos

Uno de nuestros principales compromisos es garantizar la seguridad de los productos que ofrecemos a nuestros clientes y socios.

México

Colaboramos con nuestros proveedores para garantizar que cada producto cumpla con los más altos estándares de seguridad y calidad. Nuestros programas y estrategias incluyen:

- **Pruebas pre-envío:** implementamos lineamientos específicos para productos de mercancía general, como wafleras y sandwicheras, asegurando que los productos sean seguros de usar antes de llegar a nuestros clientes.
- **Factory Capability and Capacity Audit (FCCA):** capacitamos al 100% de nuestros proveedores sobre lineamientos críticos de seguridad y realizamos auditorías semianunciadas para evaluar su preparación. Estas auditorías son clave para mantener la calidad y seguridad en todas las categorías.
- **Procedimiento de estudios de calidad:** en colaboración con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), realizamos estudios de calidad para asegurar el cumplimiento, particularmente con Nuestras Marcas, brindando mayor confianza a nuestros clientes.
- **Cumplimiento del etiquetado:** comunicamos los requisitos de lote para el etiquetado de productos de mercancía general con el fin de mejorar la trazabilidad y reducir el impacto de posibles retiros de productos, optimizando nuestra logística.
- **Manuales de inspección y laboratorio:** desarrollamos manuales para inspecciones y pruebas de laboratorio de mercancía general, enfocados en Nuestras Marcas. Estos manuales optimizaron las auditorías, inspecciones y monitoreos, asegurando el cumplimiento de las regulaciones mexicanas y mejorando la seguridad de producto.

Centroamérica

En 2024, reforzamos nuestro compromiso con la seguridad de los productos a través de las siguientes iniciativas:

- **Retiros de productos:** mejoramos los procesos para reportar y gestionar retiros utilizando herramientas de comunicación interna, sistemas de alerta e informes de tiendas.
- **Monitoreo de seguridad de productos:** monitoreamos y abordamos las nuevas regulaciones de seguridad para productos como refrigeradores, cosméticos, estufas y aires acondicionados.
- **Etiquetado de productos:** realizamos revisiones del etiquetado en puntos de venta y cedís, para categorías como bienes de consumo, juguetes y electrodomésticos. Se desarrollaron guías de pruebas para asegurar el cumplimiento con los estándares regulatorios de etiquetado.

Obtuvimos más de **2,400** registros sanitarios en Centroamérica, de los cuales 61% corresponden a la categoría de abarrotes y 39% a la categoría de consumo y otras.

SASB FB-FR-310A.2

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

Cumplimiento Laboral

Estamos comprometidos con proteger los derechos laborales de nuestros asociados en México y Centroamérica. Garantizamos una compensación justa y horas de descanso, así como un ambiente libre de discriminación y acoso. Además, estamos en constante evolución para alinearnos con las nuevas regulaciones y leyes en los países donde operamos.

Recientemente, México aprobó la Ley Silla, que exige la provisión de asientos con respaldo para los trabajadores que permanecen de pie durante periodos prolongados. Esta medida tiene como objetivo mejorar las condiciones laborales, prevenir problemas de salud y reducir los accidentes en el lugar de trabajo. Estamos plenamente comprometidos con cumplir este requisito ergonómico, fomentando un entorno de trabajo digno y eficiente.

En Costa Rica, Guatemala y Honduras, lanzamos el proyecto Kairós, un nuevo sistema para rastrear la asistencia, programación y procesos de pago de los asociados. Además, creamos estrategias de mitigación de riesgos y planes de comunicación asertiva para abordar las contingencias laborales presentadas por los asociados. Este enfoque garantiza el cumplimiento laboral, reduce los riesgos laborales y mejora la calidad de vida de nuestros asociados.

Hemos fortalecido el monitoreo de la jornada laboral de nuestros asociados en tiendas, clubes y centros de distribución para asegurar el cumplimiento de los estándares laborales y mejorar las condiciones de trabajo.





Comercio Exterior

Nuestro programa de Comercio Exterior consiste en asegurar que la importación y exportación de la mercancía de la empresa cumpla con las regulaciones de comercio exterior aplicables. Abarca desde la admisibilidad de los bienes hasta la seguridad de la cadena de suministro. Abordamos aspectos clave como el cumplimiento de normativas aduaneras, controles de exportación, verificación de certificados de origen, cumplimiento de normas gubernamentales, reglas de origen y los programas de seguridad, asegurando una ejecución alineada con las mejores prácticas internacionales.

En 2024, implementamos iniciativas clave que fortalecieron nuestras prácticas de cumplimiento y elevaron los estándares de seguridad e integridad en nuestras operaciones. Estas acciones incluyeron:

Certificados de Origen T-MEC

En México, realizamos auditorías de los certificados de origen T-MEC (Tratado México-Estados Unidos-Canadá) para 2022 y 2023. Además, desarrollamos procedimientos operativos estándar para la revisión y auditoría de certificados, así como lineamientos de revisión previo a la importación.

Organizamos cuatro seminarios web enfocados en las reglas de origen del T-MEC, en los que participaron más de 500 asistentes y 135 proveedores. Durante estos eventos, compartimos información esencial sobre los procesos y estándares del Tratado, incluyendo los criterios aplicables y los procesos correctos de llenado, verificación y certificación de origen por parte de las autoridades aduaneras. Estos seminarios no sólo fortalecieron el conocimiento técnico de nuestros proveedores, sino que también ampliaron la sensibilización sobre la importancia de cumplir rigurosamente con estos procesos.

Operador Económico Autorizado (OEA)

Para agilizar y facilitar nuestras transacciones de comercio exterior, trabajamos para mantener segura nuestra cadena de suministro a través de nuestra certificación de Operador Económico Autorizado, la cual es otorgada por las autoridades aduaneras a los agentes económicos que participan en el comercio internacional. Su finalidad es fortalecer la seguridad de nuestra cadena logística de comercio exterior mediante la implementación de estándares de seguridad reconocidos internacionalmente. Uno de sus principales objetivos es prevenir el contrabando, el terrorismo y el tráfico de drogas, entre otros.

En México, en 2023, recibimos la recertificación OEA con vigencia de dos años. En 2024, mantuvimos nuestro cumplimiento con los estándares y obligaciones establecidas por las autoridades aduaneras. En Centroamérica, solicitamos la recertificación OEA para Walmart Costa Rica, logrando un cumplimiento del 100% con los procedimientos aplicables. Esto refuerza nuestro compromiso con el cumplimiento regulatorio en la región y fortalece la confianza de nuestros socios comerciales y clientes.

GRI 206-1

Antimonopolio

México

Fortalecimos nuestra comunicación con audiencias externas clave, como proveedores y vendedores del *Marketplace*, para continuar asegurando el cumplimiento con las leyes de antimonopolio y nuestras políticas. Este enfoque refuerza nuestro compromiso con la competencia justa, protegiendo los intereses de nuestros clientes y el fortaleciendo las relaciones comerciales.

En México, durante 2024, capacitamos a 2,181 asociados a través de sesiones presenciales y a 847 a través de capacitaciones en línea. De esta forma, nos hemos concentrado en la comunicación y colaboración apropiada con competidores, proveedores y proveedores de terceros, así como las formas para llevar a cabo nuestras negociaciones con ellos.

En relación con la investigación de la Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE) mexicana por prácticas monopólicas relativas (abuso de dominio) en el mercado de "suministro y distribución mayorista de bienes de consumo, comercialización minorista de dichos bienes de consumo y servicios relacionados", en diciembre de 2024, la autoridad emitió una decisión final imponiendo una multa, así como estableciendo ciertas medidas que comprenden diferentes acciones de remediación. Aunque esta decisión está actualmente sujeta a revisión judicial, nuestros equipos de Cumplimiento y Legal han estado y continuarán trabajando conjuntamente en la implementación de estas medidas correctivas, particularmente en lo que respecta a ciertas adiciones al programa de cumplimiento antimonopolio y el lanzamiento de un canal de denuncia complementario para que los proveedores presenten reportes.

Centroamérica

Nuestro *Merchant Town Hall* se llevó a cabo por tercer año consecutivo, en el cual se abordaron las necesidades de negociación y la importancia de mantener relaciones comerciales bilaterales centradas en los costos. Trabajamos en alinear las operaciones con las regulaciones locales, como los lineamientos de la Comisión para Promover la Competencia (COPROCOM) en Costa Rica, desarrollando materiales educativos sobre altos estándares de ética y legalidad. También habilitamos un canal de consulta interno con los equipos de Antimonopolio y Legal para apoyar la toma de decisiones del equipo comercial. Continuaremos promoviendo el reporte de posibles prácticas monopólicas dentro y fuera de la organización.

Políticas y Lineamientos

Como parte de nuestro compromiso con el apoyo a la continuidad y mejora del negocio, mantuvimos un canal interno para consultas sobre temas de antimonopolio por parte de los equipos de la empresa en México y Centroamérica. A lo largo de 2025, seguiremos mejorando nuestros programas de capacitación, mientras fortalecemos e implementamos estándares y controles para asegurar que nuestras prácticas de negocio sigan las leyes antimonopolio.



SASB FB-FR-270A.1

GRI 2-27, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3

Protección al Consumidor

Nuestros clientes están al centro de todo lo que hacemos. Por lo tanto, es esencial proporcionarles información clara y precisa sobre nuestros productos y servicios, asegurando el cumplimiento de los términos y condiciones, y adhiriéndonos a las leyes y regulaciones de protección al consumidor en los países donde operamos. Trabajamos para cumplir con el etiquetado, la publicidad y las restricciones de ventas, así como para atender visitas de las autoridades para verificar el cumplimiento de lo anterior, permitiendo a los clientes tomar decisiones informadas.

Implementamos las siguientes iniciativas para mejorar la protección al consumidor y asegurar el cumplimiento con las regulaciones aplicables:

- **Cumplimiento de publicidad:** en México y Centroamérica, revisamos los materiales publicitarios para asegurar que la información proporcionada sea clara, precisa y veraz.
- **Transparencia en el etiquetado:** monitoreamos y revisamos las etiquetas y empaques de los productos en México y Centroamérica para asegurar el cumplimiento y proporcionar a los clientes información clara y precisa. Estamos a la espera de la emisión de las regulaciones de la Ley General de Alimentación Adecuada y Sostenible para modificar el etiquetado de productos de Nuestras Marcas e indicar si contienen Organismos Genéticamente Modificados (OGM).
- **Capacitación:** en México, los equipos de *Category*, *Marketplace*, *Marketing* y *Growth* recibieron capacitación sobre los principios generales de protección al consumidor. También aprendieron sobre las restricciones locales en las ventas y publicidad en determinadas categorías, como vinos y licores.



- **eCommerce y Marketplace:** en México, monitoreamos y aseguramos que la información en nuestros sitios web sea precisa y no incluya productos prohibidos por las regulaciones aplicables o las políticas internas de la empresa, como productos ofensivos, discriminatorios o inapropiados.

- **Quejas:** en México, desarrollamos una política de escalamiento de quejas para asegurar la resolución rápida y efectiva de las quejas de los clientes en nuestras tiendas. Esta iniciativa reduce la fricción con los clientes y minimiza el riesgo de sanciones por parte de las autoridades.

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

Abastecimiento Responsable

Para avanzar en nuestro camino hacia la regeneración, debemos prestar especial atención a nuestra cadena de valor, la cual está basada en la responsabilidad, transparencia y el cumplimiento legal. Fortalecemos nuestras relaciones con los proveedores y erradicamos cualquier conducta que pueda violar los derechos humanos o ambientales. La prohibición del trabajo forzado e infantil, la no discriminación, la prohibición de la corrupción y la garantía de empleos dignos y seguros son nuestros compromisos diarios.

Para tener un marco regulatorio robusto y claro, el programa de Abastecimiento Responsable de Walmart de México y Centroamérica está alineado con las siguientes políticas:

- Política Global de Cumplimiento de Abastecimiento Responsable
- Política Global de Prevención del Trabajo Forzado



El conocimiento y la correcta implementación de estas políticas por parte de nuestros proveedores es fundamental para el adecuado funcionamiento del programa.

Capacitamos a **1,106** asociados del equipo comercial y otras áreas de abastecimiento en México, así como a **256** en Centroamérica sobre nuestras políticas clave de Abastecimiento Responsable.

Auditoría y Clasificación de Riesgos

Nuestra estrategia de abastecimiento responsable se refuerza mediante auditorías sistemáticas y evaluaciones de riesgos, asegurando que nuestros proveedores cumplan con los más altos estándares.

Nuestros proveedores deben cumplir con uno o más programas de auditoría externa aprobados por Walmart de México y Centroamérica.

Este programa utiliza una metodología basada en datos, incluyendo los indicadores del *British Standards Institute*, para categorizar los riesgos potenciales en nuestras instalaciones por región o territorio. Estas categorías determinan la frecuencia y el tipo de auditoría requerida.

Los proveedores deben corregir cualquier incumplimiento identificado en el reporte de auditoría. Nuestro equipo de Abastecimiento Responsable dispone de varias opciones para facilitar la búsqueda de soluciones de remediación.

Realizamos
7,844
 auditorías en instalaciones de terceros en México y Centroamérica.

Resultados de las auditorías

4,341 auditorías
 México



3,503 auditorías
 Centroamérica



Reforzamos nuestro enfoque en los derechos humanos ofreciendo recursos específicos en el *Hub* de Abastecimiento Responsable, destinados a mejorar las prácticas en 10 cadenas de suministro clave.



Ropa de Bangladesh



Atún de Tailandia



Camarones de Tailandia



Frutas y verduras de EUA y México



Electrónicos de Malasia



Muebles para el hogar de Malasia



Textiles para el hogar y ropa de India



Textiles para el hogar y ropa de Vietnam



Ropa de Jordania



Ropa de Guatemala

Este año, también introdujimos un componente ambiental más fuerte, enfocado en impulsar el cumplimiento de los estándares ambientales, establecer líneas base para las emisiones de gases de efecto invernadero y preparar nuestra cadena de suministro ante cambios regulatorios.

Academia de Abastecimiento Responsable

Ofrecimos recursos de capacitación en varios idiomas para facilitar la comprensión y el cumplimiento de criterios, estándares y mejores prácticas.

Temas clave abordados:

- Auditorías y lineamientos de cumplimiento global.
- Prevención del trabajo forzado.
- Seguridad e Higiene.
- Controles de la cadena de suministro.

481

representantes de proveedores completaron cursos de capacitación en México y Centroamérica.



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

Ciudadanía Digital y Seguridad de la Información

Buenos Ciudadanos Digitales

Al ser un minorista omnicanal, liderado por personas e impulsado por tecnología, utilizamos herramientas tecnológicas y datos en toda nuestra operación para mejorar la experiencia del cliente y facilitar el trabajo de nuestros asociados. Nuestro compromiso con el uso responsable de datos y tecnología fomenta la confianza, gracias a la implementación de medidas para proteger la información personal y garantizar la seguridad de los sistemas que respaldan nuestras operaciones.

Buscamos construir y mantener la confianza de nuestros clientes, asociados, proveedores, comunidades y otros grupos de interés en cuanto al uso de tecnología y datos, en línea con nuestros valores de:



SERVICIO



EXCELENCIA



INTEGRIDAD



RESPECTO POR EL INDIVIDUO



TECNOLOGÍA

HABILITADORES en acción

Utilizamos la tecnología para impulsar nuestra estrategia, acelerar el crecimiento y optimizar nuestras operaciones. Automatizamos procesos críticos, ampliando los escaneos a tiendas y cedis, implementando la tokenización, y madurando los controles de seguridad y segmentación de red.

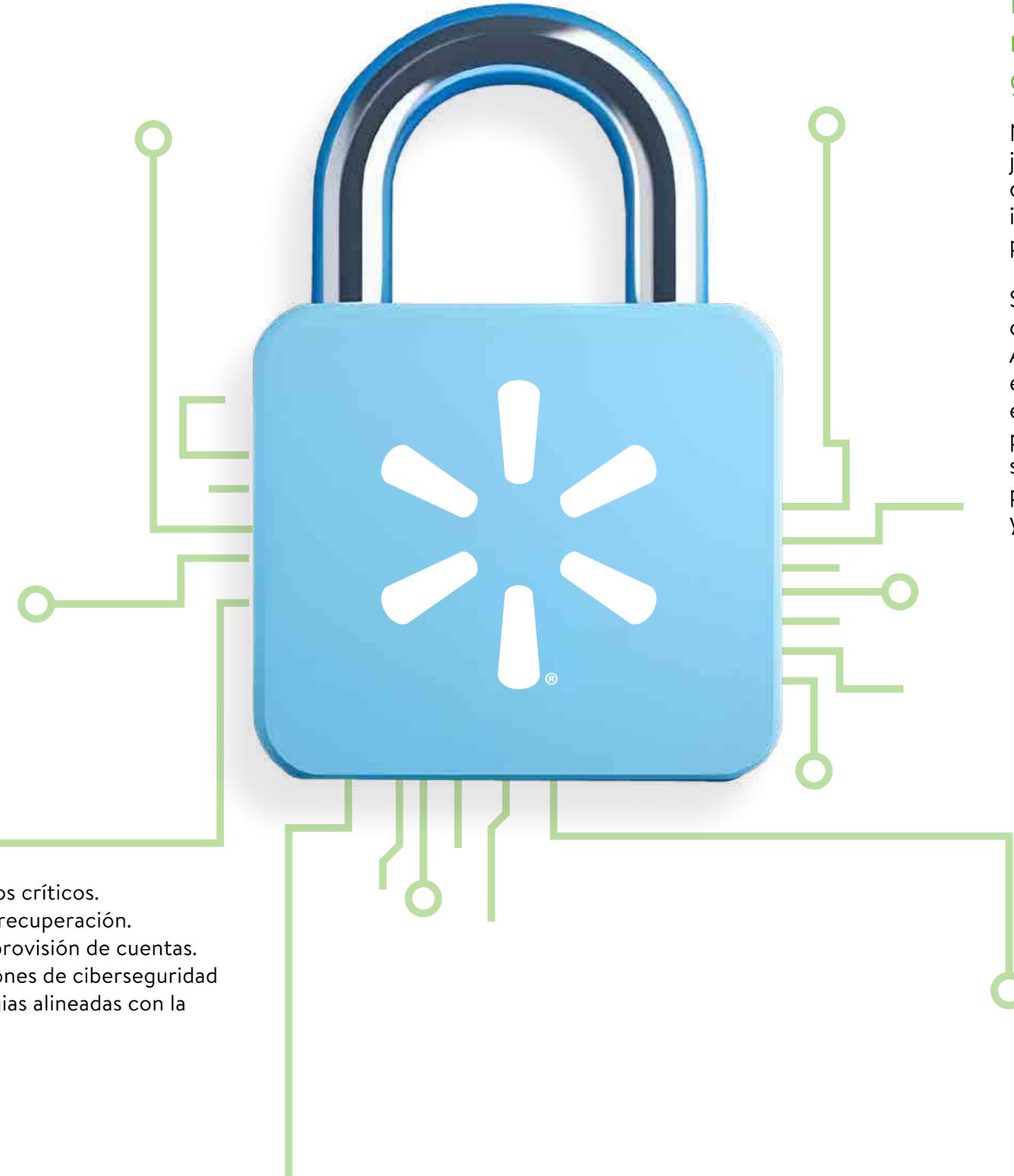
Nuestro equipo de Tecnología se enfoca en modernizar las plataformas tecnológicas y de datos, fortaleciendo así nuestro perfil de continuidad de la actividad y recuperación ante interrupciones tecnológicas o amenazas a la seguridad de la información. Además, nuestras iniciativas en Seguridad de la Información (InfoSec) crean un ecosistema operativo más seguro, protegiendo la confiabilidad de nuestras aplicaciones y datos, tanto para la compañía como para nuestros grupos de interés.



La inversión en infraestructura fortalece la red InfoSec y la capacidad operativa.

PRIORIZAMOS:

- Documentar servicios críticos.
- Realizar pruebas de recuperación.
- Automatización de provisión de cuentas.
- Consolidar evaluaciones de ciberseguridad para definir estrategias alineadas con la Alta Dirección.



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

1. Gobernanza

Fortalecemos la supervisión adecuada de nuestros datos y tecnología mediante una gestión responsable.

Nuestros Comités de Auditoría y Prácticas Societarias juegan un papel crucial en nuestra estrategia de Seguridad de la Información. Se reúnen trimestralmente para revisar iniciativas, tendencias, riesgos y estrategias, asegurando la protección de la información de la compañía.

Somos un referente global gracias a la magnitud y complejidad de nuestro ecosistema de productos y servicios. Al gestionar millones de transacciones por segundo, enfrentamos más de 9,400 ciberataques anualmente. Por ello, ante cualquier contingencia que pueda afectar nuestros pilares de continuidad –como asociados, instalaciones, sistemas y terceros– activamos de inmediato nuestros planes y controles para garantizar la continuidad del negocio y el desarrollo ininterrumpido de nuestras actividades.

2. Fomento de la confianza digital

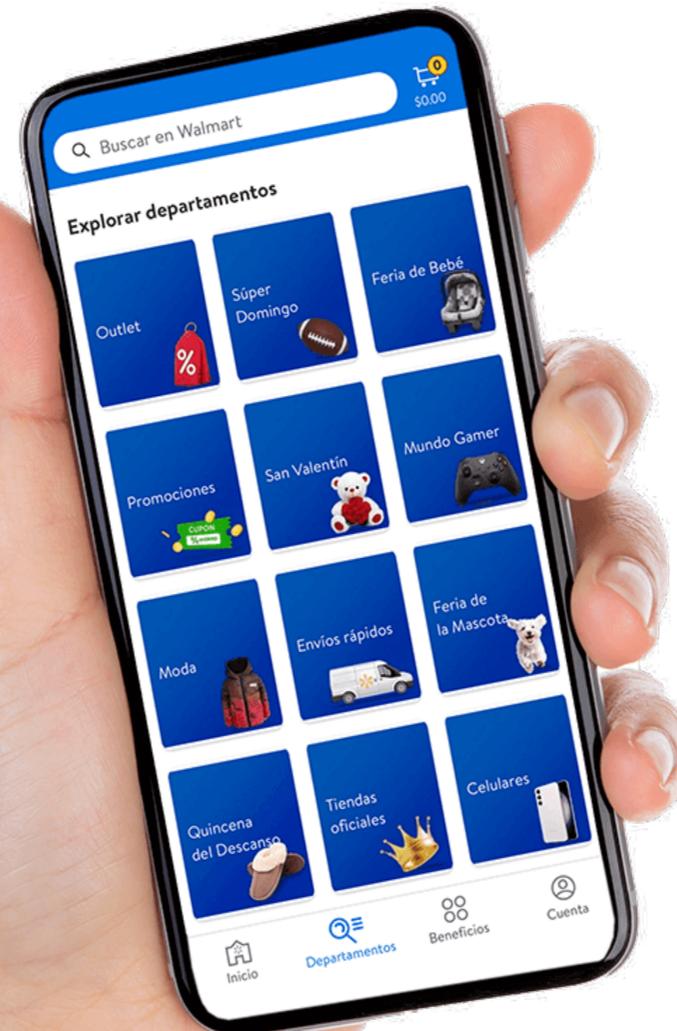
Tomando decisiones sobre nuevas tecnologías, servicios y uso de datos alineadas con nuestros compromisos de Confianza Digital, centramos nuestras acciones de confianza digital en los siguientes ejes de acción:



Ingeniería social: desarrollamos un programa de concientización para que los usuarios finales pudieran identificar posibles mensajes dañinos en nuestras plataformas. Además, cada uno de nuestros asociados debe completar una capacitación anual en InfoSec.



Puntuación de riesgos de seguridad: nuestras capacidades de seguridad de la información empresarial están alineadas con el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST, por sus siglas en inglés). Esto nos ayuda a identificar nuestro riesgo y permite la protección continua de nuestros activos y datos tecnológicos.



Asimismo, desarrollamos soluciones a los riesgos identificados, así como a las observaciones de auditorías externas por medio de los siguientes mecanismos para brindar confianza:



Arquitectura de Red de Tecnologías de la Información (TI): implementamos una arquitectura de red que busca reducir la vulnerabilidad de los datos sensibles de nuestros grupos de interés.



Gestión de acceso: realizamos informes periódicos de revisión de los usuarios de nuestras aplicaciones para identificar áreas de oportunidad o riesgos potenciales.



Controles de gestión del cambio: el proceso de gestión de cambios en México y Centroamérica sigue las prácticas y controles establecidos por nuestras políticas y estándares tecnológicos globales. Estos estándares se aplican a nuestras solicitudes, seguimiento y documentación de procesos y cambios dentro de nuestras herramientas comunes y globales.



Inteligencia Artificial Responsable: estamos integrando la Inteligencia Artificial (IA) en diversas áreas de nuestro negocio, desde la mejora de experiencias para clientes, socios y asociados, hasta la optimización del inventario en nuestra cadena de suministro. A medida que el ritmo de innovación aumenta y herramientas de IA más sofisticadas se incorporan a nuestras operaciones, es fundamental que las personas a las que servimos se sientan seguras y cómodas con la forma en que utilizamos la tecnología. En Walmart de México y Centroamérica hemos adoptado políticas que guían el diseño, implementación y seguridad de nuestras soluciones de IA.

3. Seguridad de la Información

Protegiendo el uso de la información de clientes y asociados para garantizar la confidencialidad y mantener la confianza. Centramos nuestras acciones de seguridad de la información en los siguientes ejes de acción:

Superamos nuestra meta de contar con 80.0% de apps en producción con SSP aprobado, logrando **83.0%**



Riesgos de datos:

Los datos representan uno de nuestros activos más importantes. Nuestros equipos de seguridad de la información trabajan constantemente en identificar potenciales riesgos e implementar medidas de mitigación.

Gestión de vulnerabilidades:

Radica en evitar la persistencia de vulnerabilidades de seguridad que podrían ser aprovechadas para perjudicar la operación. Cualquier alerta es escalada inmediatamente para evitar incidentes.

Riesgos e incidentes de seguridad clave:

Contamos con el Centro de Operaciones de Seguridad, el cual recibe los eventos del ecosistema de TI que puedan suscitarse. A través de nuestros procesos, el equipo de Respuesta a Incidentes los analiza y les da seguimiento hasta su cierre.

Gestión de certificados:

Nuestros certificados digitales permiten el transporte seguro para aplicaciones internas y orientadas a internet.

Programa de sensibilización del usuario:

A través de campañas de sensibilización y comunicación, nos aseguramos de que nuestros asociados y proveedores comprendan los riesgos asociados al ecosistema digital. De esta manera, buscamos prevenir que, como usuarios de información, tomen acciones inapropiadas que puedan comprometer la seguridad de la compañía, nuestros asociados o clientes.

Gestión del SSP: (Solution Security Plan)

Nuestra revisión de procesos de seguridad y arquitectura permite a los propietarios de productos implementar soluciones tecnológicas que cumplan con los controles de privacidad y seguridad de la información.

4. Ciberseguridad

Fortalecimos nuestra capacidad de respuesta a los riesgos de ciberseguridad activamente durante el año, garantizando que el ecosistema de trabajo y la información confidencial se mantuvieran protegidos en todo momento.

Ejes de acción:

- **Ciberseguridad:** protegimos todo nuestro ecosistema tecnológico (*hardware* y *software*), cada dispositivo y nuestros datos.
- **Secuestro de datos:** realizamos un ejercicio para simular un ataque de *ransomware*, lo que nos permitió identificar la fortaleza y el perfil de nuestras herramientas actuales y la capacidad de respuesta organizacional.

Durante el 2024, logramos una reducción del 28.0% de vulnerabilidades derivadas de pruebas de penetración a sistemas en comparación con el 2023.





GRI 2-23, 410-1, 411-1

Derechos Humanos

Nuestro negocio está profundamente ligado a las personas: contamos con aproximadamente 241 mil asociados, atendemos semanalmente a cerca de 6 millones de clientes en seis países, y colaboramos con más de 44 mil proveedores.

Respetamos los derechos humanos y aprovechamos nuestra escala colectiva, capacidades e influencia para mejorar la vida de las personas y comunidades, enfocándonos en temas clave de derechos humanos. Nuestra Declaración de Derechos Humanos, alineada con instrumentos internacionales como la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU y los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, reafirma nuestro compromiso y valores. Estos principios están integrados en nuestro Código de Conducta para todos los asociados y en los Estándares para Proveedores.

Fomentamos el cumplimiento de los Derechos Humanos a través de:

- Nuestra Declaración de Derechos Humanos, actualizada en 2024 y basada en los valores de Walmart, la cual constituye la base de nuestro enfoque hacia los derechos humanos y reafirma nuestro compromiso con su aplicación.
- Una gobernanza que incluye la supervisión de temas clave por parte de la alta dirección y el Consejo de Administración de Walmart de México y Centroamérica.
- Una gestión efectiva de los temas relevantes en derechos humanos a través de políticas, evaluación de impactos, integración de hallazgos, seguimiento del desempeño y abordaje de preocupaciones, incluyendo medidas de remediación cuando sea necesario.

GRI 2-25, 2-26

Evaluación de Riesgos

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)

En nuestro proceso de administración y mitigación de riesgos conocido como ERM (*Enterprise Risk Management*), generamos una visión holística de los riesgos y facilitamos el intercambio de mejores prácticas. El proceso consiste en cinco pasos y se lleva a cabo de forma trimestral:

En cada ciclo, nos dedicamos a identificar y evaluar la incorporación de nuevos riesgos. Por lo tanto, es fundamental realizar una evaluación exhaustiva sobre la probabilidad y el nivel de impacto que un riesgo puede generar. Finalmente, destinamos recursos a los planes de mitigación, asegurándonos de que se implementen diariamente. En el 2024, logramos simplificar el registro de riesgos con mejoras tecnológicas para garantizar un enfoque eficiente hacia los riesgos más críticos para nuestra compañía y nos apalancamos en la experiencia de Walmart Inc. para robustecer nuestros planes de mitigación, adecuándolos y alineándolos a las necesidades y contexto de México y Centroamérica.



GRI 2-9

Gobierno Corporativo

Nuestro Gobierno Corporativo nos lidera, motiva y acompaña para que sigamos alcanzando nuestras metas y objetivos. El Consejo de Administración supervisa la estrategia empresarial, la planificación estratégica y la gestión de los riesgos clave que puedan afectar a la empresa.

SASB CG-EC-330A.3, CG-MR-330A.1

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-14, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 2-21, 405-1

Consejo de Administración

INFORMACIÓN GENERAL										
	Guilherme Loureiro**	María Teresa Arnal	Ignacio Caride	Ernesto Cervera	Elizabeth Kwo	Eric Pérez-Grovas	Karthik Raghupathy	Viridiana Ríos	Venessa Yates	Tom Ward
Género	H	M	H	H	M	H	H	M	M	H
Independiente		X		X	X	X		X		
Miembro desde	2016	2022	2024	2014	2022	2018	2022	2024	2024	2021
Experiencia										
Contabilidad y auditoría	*		*	*		*				
Marca y marketing	*		*						*	*
Estrategia de negocio	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Gobierno corporativo	*	*	*	*	*	*	*	*		*
Economía y finanzas	*	*	*	*		*	*	*		
Energía										*
Emprendimiento	*	*	*							
Ambiental, cambio climático y sustentabilidad			*							*
Ética e integridad	*		*					*		
Salud y seguridad			*		*					
Recursos humanos	*		*		*				*	*
Derechos humanos	*				*			*		
Tecnologías de la información y ciberseguridad		*	*	*		*	*			*
Relación con inversionistas	*	*	*			*				
Logística	*		*						*	
Manufactura		*							*	
Fusiones y adquisiciones			*	*			*			*
Relaciones institucionales	*		*	*		*	*	*		
Bienes raíces			*							*
Asuntos regulatorios y legales			*				*	*		
Gestión de riesgos	*	*	*		*	*	*	*	*	*
Ventas	*	*	*	*		*			*	*

* Consejo de Administración actualizado al 31 de diciembre de 2024.

** Consejero presidente.

Composición y Periodicidad del Consejo de Administración

1

Nuestro Consejo está integrado únicamente por consejeros propietarios.

2

Los cargos de Presidencia Ejecutiva y Dirección General se encuentran limitados únicamente a funcionarios de la Sociedad y sus subsidiarias.

3

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

4

El Consejo de Administración se reúne por lo menos cuatro veces al año. Durante 2024, se reunió en siete ocasiones. El promedio de asistencia a las reuniones fue de 94.68%

50%
miembros son independientes.

5

Los consejeros independientes deben representar cuando menos el 25% del total de consejeros. Al 31 de diciembre de 2024, el 50% de los consejeros son independientes.

6

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

7

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 2024, el 28% de las acciones de la Sociedad circulan entre el público inversionista.

40%
miembros son mujeres.

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

Comités de Auditoría y Prácticas Societarias

Nuestros comités están integrados por tres consejeros independientes:

- Ernesto Cervera (Consejero Independiente y Presidente)
- Elizabeth Kwo (Consejera Independiente)
- Eric Pérez-Grovas (Consejero Independiente)



Comité de Compensación y Planeación de Sucesión

El Consejo de Administración en la sesión de 30 de marzo de 2023, aprobó la creación del Comité de Compensación y Planeación de Sucesión, como un órgano clave para la continuidad con nuestros altos estándares en gobierno corporativo.

El comité está integrado por:

- Guilherme Loureiro (Presidente)
- Ernesto Cervera (Consejero Independiente)
- María Teresa Arnal (Consejero Independiente)

Principales responsabilidades:

- Apoyar al Consejo de Administración en el desempeño de sus responsabilidades relacionadas con la compensación y planeación de sucesión de los consejeros, directivos relevantes y asociados.
- Recomendar la forma o monto de la compensación de directivos relevantes, así como el desarrollo de planes de sucesión para altos ejecutivos y directores clave.
- Revisar anualmente y recomendar al Consejo de Administración los objetivos y metas corporativos, y evaluar su desempeño.
- Revisar anualmente y recomendar al Consejo de Administración, en colaboración con el Director General, la compensación para ejecutivos de la sociedad.
- Tener la responsabilidad general de revisar la estructura de compensación y beneficios aplicable a los asociados de la sociedad.

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

Consejo de Fundación Walmart de México

El Consejo de Fundación Walmart se conforma por 12 miembros directivos, de los cuales seis son consejeros independientes y sesionan cuatro veces al año.

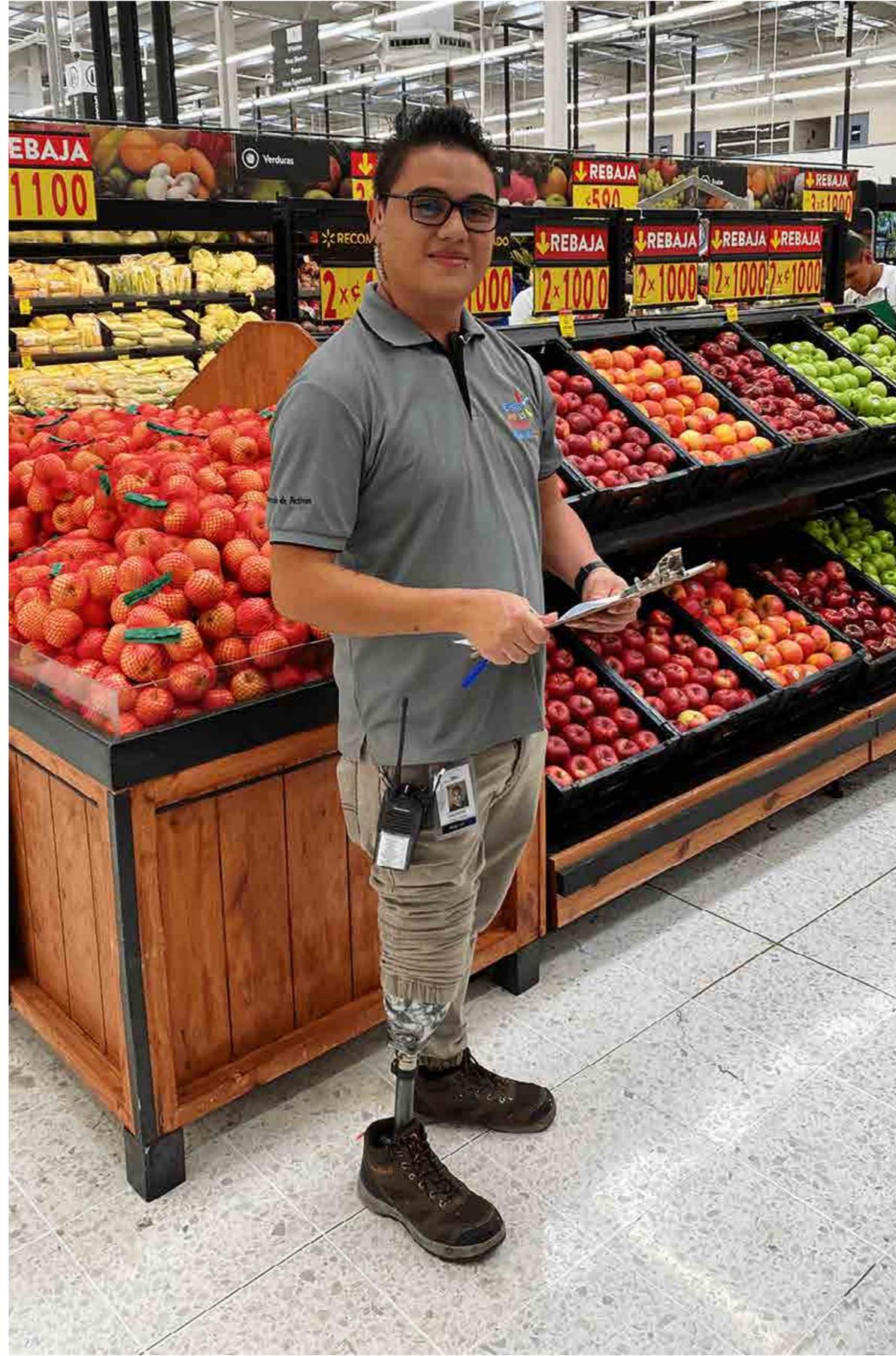
La Fundación Walmart de México tiene el compromiso de brindar apoyo a la comunidad, contribuyendo significativamente al desarrollo local a través de la implementación de programas de alto impacto.

Miembros del Consejo

- Juan Carlos Alarcón
- Ignacio Caride
- Roberto Delgado
- Jorge Familiar*
- Paulo Garcia
- Julie Gherki*
- Kathleen McLaughlin*
- Raúl Quintana
- Marinela Servitje*
- Javier Treviño
- José Luis Torres*
- Adriana Velázquez

Miembros al 31 de diciembre de 2024.

*Consejeros independientes.



Lineamientos de Diversidad para la Integración de los Órganos de Administración y Vigilancia



Garantizar que los procesos de selección estén libres de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna por razones de género, origen étnico, edad o discapacidad.



Evaluación periódica del grado de cumplimiento y la eficacia de su enfoque con la diversidad.



Promover una composición apropiada y diversa de nuestro Consejo de Administración.



Los criterios de diversidad serán escogidos en atención a la naturaleza y complejidad de los negocios desarrollados por la empresa, así como al contexto social y ambiental.



Procurar un equilibrio adecuado de perfiles para que aporten diversos puntos de vista al debate de los asuntos y enriquezca la toma de decisiones.



Los candidatos a consejero deberán ser mujeres y hombres cuyas capacidades, conocimientos, experiencias, nacionalidades, edad y género favorezca la diversidad del Consejo de Administración.