



COMUNIDAD

GRI 413-1

CENTRADOS EN EL CLIENTE

contribuimos
al desarrollo y bienestar
de las comunidades



2.323 millones
de beneficiarios

3,233 millones
de pesos canalizados a través de los
programas de impacto social




COMUNIDAD

En Walmart de México y Centroamérica hemos consolidado una relación de confianza mutua con las comunidades donde operamos, convirtiéndonos en un aliado valioso para impulsar su desarrollo. Año con año, hemos trabajado en conjunto con organizaciones locales para entender las necesidades de las comunidades y co-crear soluciones con impacto positivo.

Nuestra oferta de valor radica en brindar acceso a productos y servicios de calidad a precios bajos que ayudan a las comunidades a mejorar su calidad de vida. Desde hace varios años hemos creado de manera conjunta programas de desarrollo para apoyar a los pequeños productores y ayudarles a alcanzar su potencial. Asimismo, hemos creado e implementado mecanismos para combatir el hambre en la región.

A medida que avanzamos, reafirmamos nuestro compromiso de ser un aliado valioso que genera confianza de manera continua.

Buscamos ser un vecino valioso que contribuye al bienestar y la prosperidad de cada comunidad en la que operamos. Cada acción que tomamos fortalece nuestro legado de confianza y suma a nuestro propósito de ayudar a las familias a ahorrar dinero y vivir mejor.



Servir a las comunidades donde operamos brindando acceso a un ecosistema asequible y confiable.



Apoyar el desarrollo de las comunidades locales.





SERVIR A LAS COMUNIDADES DONDE OPERAMOS BRINDANDO ACCESO A UN ECOSISTEMA ASEQUIBLE Y CONFIABLE

GRI 201-1, 413-1

Nuestro propósito es claro: ayudar a las familias en México y Centroamérica a ahorrar tiempo y dinero para vivir mejor, por lo que cada año nos esforzamos en brindarles acceso a un ecosistema asequible y confiable donde puedan satisfacer sus necesidades de compra.





BRINDAR ACCESO A LA ECONOMÍA DIGITAL, SERVICIOS FINANCIEROS Y SALUD

Reconocemos los obstáculos que muchos de nuestros clientes y socios enfrentan al intentar incorporarse a la economía digital, acceder a servicios financieros y recibir una atención de salud adecuada. En Walmart de México y Centroamérica nos esforzamos por ofrecer soluciones a esas necesidades, de una manera fácil y al mejor precio.



Conectividad confiable y acceso a la economía digital

La conectividad es un servicio con cada vez mayor demanda. Sin embargo, muchas familias en México carecen de acceso a este beneficio. Gracias a la cercanía y la confianza que hemos construido con nuestros clientes, podemos ofrecerles la oportunidad de estar conectados con aquello que más les importa al precio más bajo.

Desde su lanzamiento, Bait se ha posicionado como el servicio de telefonía incluyente y accesible para todas las familias mexicanas. Hoy contamos con más de 11.8 millones de usuarios en Bait, a quienes brindamos servicios de telefonía e internet de forma sencilla y asequible.

A su vez, esa mayor conectividad ha permitido a nuestros clientes acceder a los beneficios de la economía digital, al realizar sus compras de forma rápida y sencilla, especialmente cuando optan por hacerlo desde la comodidad de su hogar. Para mejorar nuestros servicios de compras en línea, agilizamos las entregas con el fin de garantizar que reciban sus productos en menos de 24 horas. Ampliamos las opciones de pago, brindando mayor flexibilidad y comodidad dentro de su *journey* de compra.

Por ejemplo, nuestros clientes de Bodega Aurrera en México pudieron acceder a nuestra oferta *On Demand* en 635 tiendas y 310 ciudades, con servicios como Despensa a tu Casa. En 2023, brindamos promociones exclusivas en línea, envíos gratuitos en compras mayores a \$299 pesos, así como ofertas bancarias, descuentos y reembolsos. Adicionalmente ampliamos nuestros horarios de recolección, respondiendo a las necesidades de nuestros clientes. Celebramos el tercer aniversario de nuestro servicio *On Demand* en Bodega Aurrera, con una exitosa implementación en más de 600 tiendas, y comprometidos con brindar el mejor servicio a nuestros clientes.



Soluciones financieras

En la región existe un considerable número de personas excluidas del sistema financiero tradicional. En nuestra búsqueda constante de ayudar a las personas a ahorrar dinero y vivir mejor, ofrecemos acceso a soluciones financieras que antes les resultaban inalcanzables.

Entre ellas se encuentra nuestra aplicación, CASHI, una plataforma digital que permite a nuestros clientes ahorrar dinero y mejorar sus finanzas personales al realizar compras y pagar servicios. De igual manera, facilitamos a nuestros clientes recibir envíos de dinero del extranjero de manera rápida, sencilla y segura, con las comisiones más competitivas del mercado. Asimismo, les brindamos la oportunidad de acceder a créditos con tasas preferenciales y flexibles, diseñados para ayudarles a alcanzar sus metas financieras.



Servicios médicos

La salud es un derecho y en Walmart de México y Centroamérica trabajamos todos los días para asegurar que nuestros clientes y asociados puedan tener acceso efectivo a la atención médica que necesitan, así como a medicamentos asequibles y de calidad.

Este año expandimos nuestros consultorios médicos en las tiendas, brindando servicios médicos y consultas a precios bajos. Asimismo, inauguramos nuestro primer Centro de Servicios Médicos, que ofrece consultas médicas y servicios de laboratorio.

Nuestra Membresía de Salud, disponible en Bodega Aurrera y Walmart Supercenter, proporciona a nuestros clientes acceso a consultas y asistencia médica remota, así como una serie de beneficios adicionales.





Primer Centro de Servicios Médicos Walmart en México

Pensando en el bienestar y salud de todos nuestros clientes y asociados, en 2023 abrimos el **primer Centro de Servicios Médicos de Walmart** y la farmacia adyacente al mismo, con la finalidad de brindar acceso a servicios de salud asequibles y de calidad.

Ubicado en Walmart Supercenter Plaza Oriente, en Iztapalapa, Ciudad de México, el Centro ofrece consulta médica general y de especialidad (Medicina Interna, Pediatría, Odontología, Psicología y Nutrición), servicio de laboratorio de análisis clínicos, ultrasonido y Rayos X. El Centro de Servicios Médicos genera 23 empleos directos y 55 indirectos.



El Centro de Servicios Médicos está diseñado para atender a 450 personas por día, con nueve consultorios: dos para consulta médica general, cuatro para atención especializada y tres para tomas de muestras, signos vitales y servicios de enfermería.




OFRECER PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGUROS Y SALUDABLES

GRI 417-1
SASB FB-FR-260A.2

Año con año, nos esforzamos por implementar políticas, estándares y prácticas que garanticen la seguridad, accesibilidad y calidad de nuestros productos.

La oferta de productos de Nuestras Marcas aumentó este año mediante productos frescos (no procesados) con mayor producción orgánica. Esto nos permitió desarrollar a socios comerciales en el sector agroindustrial y elevar el nivel de estándares de calidad dentro de su cadena productiva. Nos enorgullece contar con certificación orgánica reconocida tanto por el Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria (SENASICA) como por el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA, por sus siglas en inglés) garantizando a nuestros clientes productos frescos, saludables y producidos de manera sostenible.

Asimismo, lanzamos nuestra **Política de Salud y Nutrición** , en la que se plasma nuestro compromiso de brindar productos y servicios más seguros, saludables y asequibles.





APOYAR EL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES LOCALES

GRI 201-1, 413-1, 413-2



Evolucionamos de acuerdo con las necesidades cambiantes del contexto y la sociedad, convirtiéndonos en un vecino valioso para nuestras comunidades y en un referente en temas clave como la seguridad alimentaria, el desarrollo de pequeños productores del campo y el combate a la pobreza, entre otros. Gracias a ello, desde hace 20 años hemos creado una relación de confianza y cercanía con todas las comunidades donde tenemos presencia, a través de nuestro programa de apoyo comunitario enfocado en cuatro ejes: seguridad alimentaria, voluntariado, apoyo ante desastres naturales y desarrollo de pequeños productores.

La creación de Fundación Walmart de México en 2003 significó el inicio de nuestro sueño de contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias mexicanas.

2.323 millones de beneficiarios impactados

3,233 millones de pesos canalizados a través de los programas de impacto social

144 organizaciones en alianza con la compañía para maximizar el impacto y alcance de nuestros programas sociales





SEGURIDAD ALIMENTARIA

En la región, y a pesar de la suficiente producción de alimentos para cubrir las necesidades de la población, enfrentamos un desafío crítico: el desperdicio de alimentos y la falta de seguridad alimentaria. Muchas familias no cuentan con acceso a alimentos y, paradójicamente, muchos de estos alimentos terminan en la basura.

En Walmart de México y Centroamérica asumimos con determinación el compromiso de enfrentar esta problemática. Nuestra red logística y nuestro alcance regional nos han permitido responder de manera rápida y efectiva, convirtiéndonos en uno de los principales donadores en especie para la Red de Bancos de Alimentos. Asimismo, trabajamos con diversas ONG para desarrollar junto con las comunidades rurales huertos, granjas familiares, estufas ahorradoras de leña y sistemas de captación de agua de lluvia, promoviendo así el desarrollo de capacidades productivas y la alimentación sustentable entre las familias que experimentan pobreza alimentaria.

Desde el nacimiento de Fundación Walmart de México hace 20 años, hemos priorizado el combate a la pobreza alimentaria. Esto ha dado paso al desarrollo de diversos programas, a través de los cuales nos enfocamos no solo en reducir el desperdicio de alimentos, sino también en asegurar que estos lleguen a quienes más lo necesitan.

47,229

toneladas de alimentos y mercancías generales donadas

40,357
México

6,872
Centroamérica

105

alianzas con bancos de alimentos

98
México

7
Centroamérica

1,796,126

personas beneficiadas

1,366,648
México

429,478
Centroamérica





Alianzas con bancos de alimentos

Diariamente nuestras tiendas, clubes y CeDis en México y Centroamérica donan la mercancía no apta para la venta pero sí para el consumo humano a bancos de alimentos, logrando así apoyar la alimentación de personas de escasos recursos. Trabajamos en el fortalecimiento y ampliación del sistema de bancos de alimentos, mejoramos nuestros mecanismos para rescatar toneladas de alimento y canalizarlo a las personas que más lo necesitan.

En México, durante estos 20 años, hemos logrado:

- Canalizar 10,400 millones de pesos en alimento y mercancías generales a través de más de 100 bancos de alimentos en los 32 estados de la República

- Beneficiar a más de 40 millones de personas



En Centroamérica, a través de nuestra colaboración con bancos de alimentos y el Club de Leones, una ONG de servicio humanitario, logramos recolectar casi 6,000 toneladas de alimentos y bienes esenciales.

Los recursos se distribuyeron diariamente entre 685 ONG, que a su vez llegaron a más de 240,000 personas en condiciones de pobreza. Esta iniciativa no solo representa nuestro compromiso constante con la seguridad alimentaria, sino que también demuestra que trabajando juntos podemos generar un impacto significativo y positivo en las comunidades más vulnerables de la región.

Impacto Colectivo por la Alimentación

En Centroamérica, en el marco del Día Internacional de la Alimentación, llevamos a cabo la cuarta campaña de Impacto Colectivo por la Alimentación. Invitamos a nuestros socios comerciales, reuniendo a 121 empresas que abarcan desde PyMes hasta grandes corporaciones y productores agrícolas.

El resultado de este esfuerzo conjunto fue extraordinario, ya que se logró recolectar más de 6,460,500 de pesos en alimentos y productos de primera necesidad. Esta campaña reafirmó la importancia de la colaboración en la lucha contra la inseguridad alimentaria.





APOYO ANTE DESASTRES NATURALES

En Walmart de México y Centroamérica acompañamos a las comunidades afectadas por emergencias y desastres naturales. A lo largo de estos 20 años, Fundación Walmart de México ha sido muestra de solidaridad y resiliencia en momentos críticos, y nos enorgullece ser un apoyo constante para aquellos que más nos necesitan. Desde proporcionar suministros esenciales hasta desplegar equipos de ayuda y donaciones significativas, trabajamos incansablemente para ser un faro de esperanza en situaciones desafiantes.

Gracias a nuestra infraestructura y alcance colectivo, la capacidad de la Cruz Roja Mexicana y al fondo revolvente de ayuda humanitaria, logramos brindar apoyo a diferentes comunidades damnificadas en México dentro de las primeras 24 horas de un desastre natural, poniendo a su disposición nuestra capacidad logística, acceso a nuestra proveeduría y donaciones monetarias.

Asimismo, nuestro Centro de Continuidad de Operaciones funciona las 24 horas del día, los siete días de la semana. Su principal función es brindar atención en situaciones de desastres naturales, con el objetivo de minimizar el impacto a nuestras operaciones y restablecer en el menor tiempo posible nuestro servicio a la comunidad, así como salvaguardar la integridad de nuestros asociados y clientes.

Dicho centro es multidisciplinario, pues está conformado por asociados de diversas áreas de la compañía cuyo objetivo es activar las acciones necesarias, antes y después de un desastre natural. Adicionalmente y de forma preventiva, este equipo se prepara cada año con mercancía de contingencia para abastecer las posibles necesidades de la comunidad.



En México pusimos a disposición nuestra cadena de suministro y proveeduría, así como donaciones, para apoyar en las siguientes situaciones:



Derrumbe

- Tamaulipas



Huracán

- Otis en Guerrero
- Lidia en Jalisco
- Norma en Baja California Sur
- Norma en Sinaloa



Incendios forestales

- Naucalpan y Tepotzotlán en el Estado de México

Plan invernal

- Chihuahua, Durango, Estado de México, Hidalgo, Jalisco, Puebla, Sonora y Tamaulipas



Lluvias torrenciales

- Ixtapaluca, Río Blanco y Río de los Remedios en el Estado de México



Sequía

- Sinaloa





Huracán Otis

Tras el impacto del huracán Otis en la costa del Pacífico a finales de 2023, lideramos diferentes esfuerzos para apoyar de manera proactiva a la comunidad en el estado de Guerrero. Durante el huracán, 23 de nuestras unidades registraron daños de las cuales cinco se mantuvieron funcionando de forma permanente y tres volvieron a operar en tiempo récord de tres semanas.



Respuesta inmediata:

Apoyo a asociados. En Acapulco contamos con más de 2,000 asociados. Posterior al paso de Otis, todos fueron localizados con bien y mantuvieron sus empleos y salarios. Los asociados cuyas viviendas resultaron afectadas recibieron apoyo económico de manera inmediata. Además, aquellos cuyas viviendas sufrieron daños más severos, recibieron un apoyo económico adicional para su reconstrucción. Asimismo, habilitamos traslados diarios hacia Chilpancingo y Cuernavaca, con el fin de brindarles acceso a comedores en las tiendas de la localidad. De esta manera, nuestros asociados tuvieron la oportunidad de realizar llamadas telefónicas, acceder al servicio médico y contar con un hospedaje temporal.

Conexión gratuita a telefonía móvil e internet con Bait. Ofrecimos a todos los clientes afectados en Guerrero un paquete gratuito de siete días que incluyó 10 GB, 1,000 minutos para llamadas en México, Estados Unidos y Canadá, así como 250 mensajes SMS para asegurar la comunicación con sus familiares.

Reducción en precios en productos de primera necesidad. En nuestras tiendas de Bodega Aurrera y Walmart Supercenter en Acapulco, redujimos en 30% los precios en productos de primera necesidad, tales como agua, alimentos enlatados, azúcar, productos de higiene personal y de limpieza, medicamentos, material de curación, entre otros.

Centros de acopio en nueve estados. Habilitamos nuestras diferentes tiendas de todos los formatos para recibir donaciones de despensa básica, alimentos enlatados, y productos de limpieza e higiene personal, con el fin de entregarlos a la población afectada.



En Walmart de México y Centroamérica coordinamos importantes esfuerzos que representan esperanza para muchas familias en Acapulco, a través de la **donación de 100 millones de pesos, incluyendo 50 millones de Walmart Foundation**, para ayudar en las acciones de primera respuesta y recuperación tras el paso del huracán Otis, logrando canalizar:



Donación de alimentos, artículos de higiene personal y productos de limpieza, otorgados a las comunidades de Guerrero en alianza con la Cruz Roja Mexicana y la Secretaría de la Defensa Nacional.

275 toneladas en especie



Campaña de donación con la Cruz Roja Mexicana. Se abrió una cuenta especial de ayuda para recibir donaciones para la Cruz Roja Mexicana. Por cada peso donado por los clientes, Walmart de México y Centroamérica donó un peso adicional.



Comedores comunitarios. Ofrecimos alimentos gratuitos a la comunidad durante dos meses, en colaboración con la Cruz Roja Mexicana, Unidos Por Ellos, El Centro Nacional de Apoyo a Contingencias (CENACED), *World Central Kitchen*, la Asociación de Banqueteros y Amigos de Acapulco.



Módulo comunitario de atención médica, Membresía Salud y consultas médicas telefónicas gratuitas. Establecimos dos módulos comunitarios para brindar atención médica primaria y suministros médicos básicos en asociación con la Cruz Roja Mexicana y otros socios de la industria de la salud. Para todos los que contaban con la Membresía Salud de Bodega Aurrera y Walmart Supercenter se proporcionaron servicios gratuitos de consultas médicas a distancia las 24 horas, así como asesoría psicológica.

Fórmula 1. En Fundación Walmart de México unimos esfuerzos con CIE y Fórmula 1 Gran Premio de la Ciudad de México, para donar en conjunto 50 toneladas de ayuda humanitaria, con el fin de atender necesidades básicas de las familias afectadas.



En Centroamérica, afortunadamente, durante 2023 la región no fue afectada por desastres naturales significativos que hayan requerido el apoyo de la organización. No obstante, permanecemos atentos ante cualquier solicitud de asistencia por parte de las entidades gubernamentales.



VOLUNTARIADO

El voluntariado invita a nuestros asociados a participar, mediante la donación de su tiempo y talento, en proyectos a favor del desarrollo comunitario y el cuidado del medio ambiente. Sabemos que, con su confianza y la de la comunidad, llegamos más lejos y nuestro impacto se amplifica.

Nos llena de entusiasmo reconocer todo lo que hemos logrado juntos a través del voluntariado, desde jornadas de reforestación y mantenimientos de escuelas hasta visitas a bancos de alimentos.

En 2003 iniciamos con equipos de aproximadamente 1,300 asociados. Hoy, sumamos más de 50 mil asociados voluntarios en todo el país. Cada voluntariado ha aportado mejoras y nuevas formas de generar un impacto positivo en las comunidades, apoyados por la calidad humana de nuestros asociados.





Voluntariado 2K

En 2023 evolucionamos nuestro programa de voluntariado para convertirnos en aliados de la comunidad en un radio de dos kilómetros a la redonda de nuestras tiendas, clubes y CeDis.

El programa 2K brinda la oportunidad de generar un sentido de propósito para nuestros asociados, participando en proyectos de mejoras en su comunidad a través de su tiempo y talento, promoviendo entre ellos el liderazgo, orgullo y el sentido de pertenencia.

Estamos transformando nuestras tiendas en agentes de cambio comunitario, trabajando de la mano con las comunidades y gobiernos locales para identificar y abordar las necesidades más apremiantes. Este enfoque proactivo ha llevado a la implementación de proyectos significativos y ejemplares, generando un impacto real en la vida de las personas.



En Centroamérica realizamos voluntariados corporativos enfocados en reforestación y limpieza de playas y/o espacios públicos. Logramos sembrar más de 1,000 plantas nativas, y recolectar más de tres toneladas de basura de calles, ríos y playas. Con estas acciones beneficiamos a más de 100,000 personas de diferentes localidades de la región.

Además, realizamos voluntariados adicionales, entre aperturas de tiendas, visitas a los bancos de alimentos de la región para ayudar en la logística, recibimiento de niños y niñas en las tiendas bajo el proyecto Clientes del Futuro y capacitación a mujeres en la creación de huertos caseros.



DESARROLLO DE PEQUEÑOS PRODUCTORES

Nuestros programas de desarrollo de pequeños productores han sido un catalizador transformador tanto para los agricultores locales como para el desarrollo agrícola en México y Centroamérica.

A través de iniciativas de empoderamiento y formación, hemos impactado positivamente en la vida de muchos productores, brindándoles las herramientas necesarias para optimizar sus operaciones y mejorar su sustento.

