



ÉTICA E INTEGRIDAD

GRI 205-2

CENTRADOS EN EL CLIENTE

actuamos siempre con honestidad y respeto



1,170

tiendas y clubes **Cero accidentes** en México

583

tiendas y clubes **Cero accidentes** en Centroamérica



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
-  Respeto a los derechos humanos



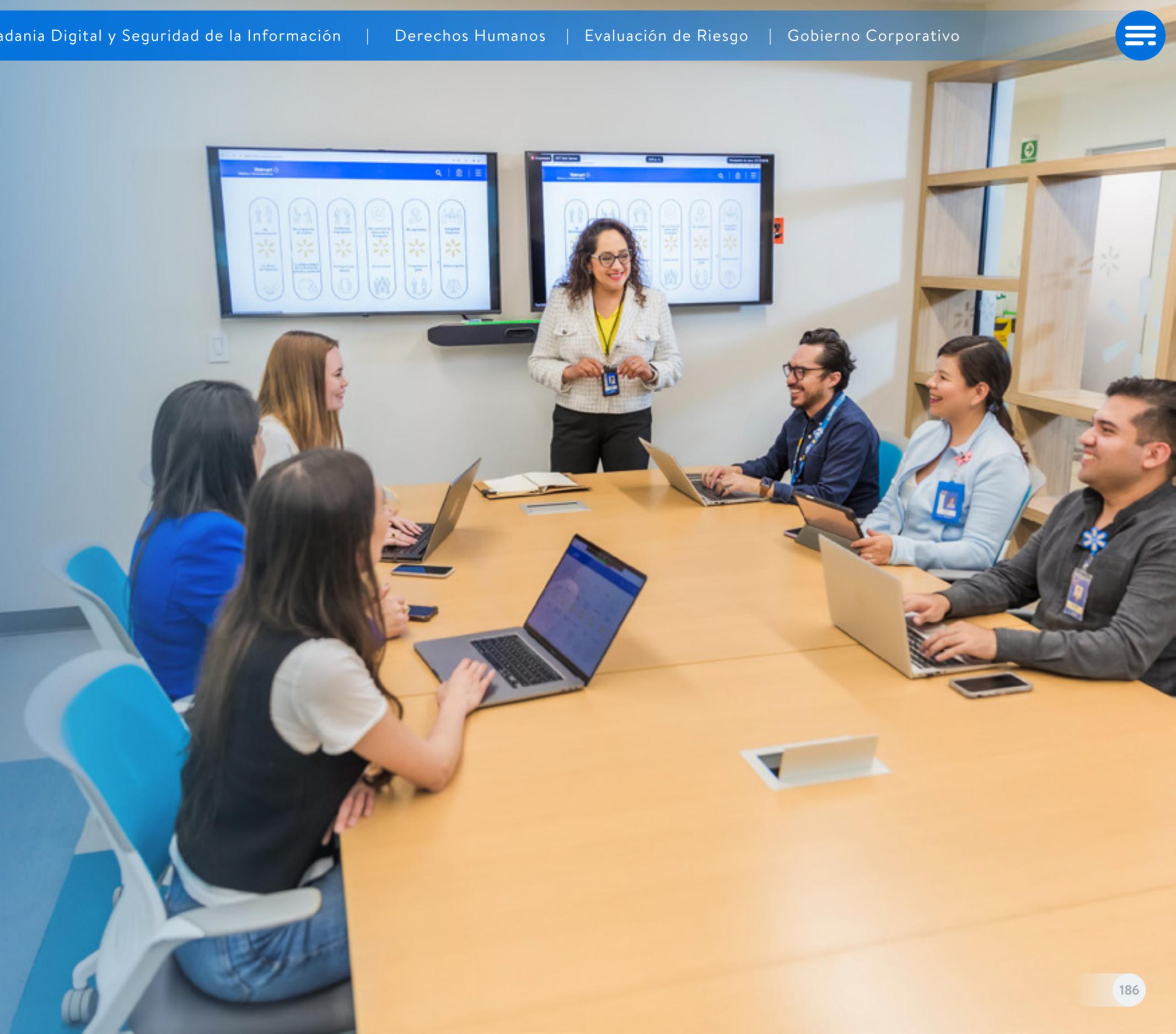


ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

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

Trabajamos día con día en nuestro compromiso con el cumplimiento de los requerimientos normativos; así como en reforzar nuestras políticas, protocolos, procedimientos y controles.

En apego a nuestros estándares de Ética y Cumplimiento en México y Centroamérica, en 2023 conseguimos muy buenos resultados, que son reflejo de un año de mucho trabajo, liderazgo, confianza y constancia.





LOS FUNDAMENTOS DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Reconocemos el papel que la compañía desempeña en las comunidades y en los países donde operamos y, por ello, la relevancia de contar con un marco de acción establecido, que priorice el comportamiento ético. En nuestro programa de Ética y Cumplimiento hemos enlistado los principios clave para mantenernos consistentes y receptivos, aún en un contexto interno y externo que evoluciona constantemente.

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



- Cultura Corporativa
- Liderazgo y Personal de Cumplimiento
- Identificación y Análisis Regular de Riesgo
- Políticas, Procedimientos y Controles
- Entrenamiento y Comunicación
- Monitoreo y Evaluación Interna
- Reporte Confidencial
- Investigación y Remediación
- Mejora Continua

Áreas que conforman el programa de Ética y Cumplimiento

A lo largo de toda nuestra operación, materializamos nuestro compromiso para operar un negocio ético bajo la implementación de varios programas de cumplimiento:



Seguridad e higiene



Ética



Anticorrupción



Inocuidad alimentaria



Privacidad



Ambiental



Salud y bienestar



Cumplimiento de los servicios financieros



Licencias y permisos



Seguridad de los productos



Laboral y empleo



Comercio exterior y sanciones



Antimonopolio



Protección al consumidor



Abastecimiento responsable



MEJORA CONTINUA

En Walmart de México y Centroamérica, consideramos que siempre hay una mejor manera de hacer las cosas. El monitoreo constante de los riesgos, estándares y controles relevantes y con mayor impacto para el negocio es fundamental para reconocer aquellos aciertos y áreas de oportunidad, y así mantenernos alineados a las nuevas exigencias y expectativas de la industria.

En 2023, en México realizamos la Certificación BRC (Asociación de Minoristas Británicos, por sus siglas en inglés) a CeDis Perecederos con resultado satisfactorio AA. Esta certificación da una calificación a proveedores de *retail* para salvaguardar la seguridad alimentaria de los productos que se encuentran en un supermercado. Además, se realizaron auditorías al 100% de las tiendas con farmacias y CeDis con almacén de farmacias, en donde se obtuvieron resultados aprobatorios de almacén de medicamentos nivel 3.



México

4,620

monitoreos sobre distintos programas de cumplimiento en unidades en operación

Centroamérica

704

monitoreos sobre distintos programas de cumplimiento en unidades en operación



SEGURIDAD E HIGIENE

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

← Regresar

El 2023 fue un año con buenos resultados y esfuerzos en seguridad.

Nuestro enfoque basado en mitigación de riesgos nos permitió respaldar y refrendar nuestra visión de **cero accidentes**.

Establecimos los controles necesarios para lograr una mejora continua a largo plazo en la reducción de incidentes.

En Walmart de México y Centroamérica, la seguridad de nuestros asociados, clientes y proveedores será siempre nuestra prioridad.



Mejoramos constantemente los programas de capacitación para nuestros asociados, con el fin de que cuenten con el conocimiento, las habilidades y la experiencia adecuados, y así puedan desempeñarse de forma segura en el trabajo.

También desarrollamos nuevos programas de evaluación y auditorías para la mitigación de riesgos en las áreas de construcción y remodelación de tiendas.

En 2023 iniciamos un diagnóstico de cultura en seguridad, a través de un tercero experto, a todos los niveles de la organización, para



conocer la efectividad de los programas y campañas de seguridad, con el fin de desarrollar objetivos específicos que nos lleven a una mejora continua. Este proceso concluirá en 2024.

En Walmart de México y Centroamérica estamos convencidos de que el reconocimiento es una de las mejores herramientas para fomentar y fortalecer la cultura de seguridad. Por lo que desarrollaremos un programa de reconocimientos a los mejores proyectos innovadores en seguridad los cuales nos ayudarán a mitigar riesgos en tiendas y CeDis.





INDICADORES DE ACCIDENTES

	México			Centroamérica		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Accidentes por riesgo de trabajo	5,464	5,051	4,661	718	517	527
Accidentes incapacitantes por horas trabajadas ¹	1.96	1.87	1.69	1.56	1.13	1.14
Accidentes de clientes	767	693	638	268	155	167

1. Accidentes incapacitantes por horas trabajadas = accidentes incapacitantes* (200,000) /Total de horas trabajadas.

Identificamos aquellas tiendas críticas en accidentes, las cuales vivieron un proceso de diseño de intervenciones interdisciplinarias para tomar medidas preventivas de riesgos y correctivas.

En Centroamérica, mejoramos y estandarizamos el *way of working*, de modo que en todos los formatos contamos con líderes que se reúnen para revisar temas de seguridad, implementación de planes de acción y un seguimiento cercano a la ejecución de los programas. Adicionalmente, capacitamos a líderes en tiendas con sesiones de *coaching* en seguridad.

Estamos comprometidos con mejorar la supervisión en piso de venta para mejorar las condiciones de trabajo seguras en 2024. Para ello, reforzaremos la cultura de seguridad mediante la disciplina operativa y el liderazgo visible en seguridad para asegurar una cultura de prevención.

Para mejorar la prevención de accidentes, actualizaremos las evaluaciones de riesgos en todas nuestras operaciones, priorizando la maquinaria, los procesos y los recursos que podrían provocar lesiones adicionales a nuestros asociados y clientes.

Además, en 2024 continuaremos consolidando nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en México, lo que nos ayudará a impulsar la mejora continua.

Programa Familia Segura Centroamérica

En 2023 continuamos con la implementación del programa Seguridad Basada en Comportamiento en todas nuestras tiendas, plantas y CeDis. Además, seguimos con la capacitación y concientización de 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.

Gracias al programa de Seguridad Basada en Comportamiento, 3,117 asociados culminaron exitosamente el módulo uno de nuestro proceso de certificación de cultura de seguridad.





ÉTICA

[← Regresar](#)

El comportamiento ético es esencial para asegurar la continuidad de nuestro negocio y generar confianza entre nuestros asociados, con nuestros clientes, inversionistas, proveedores y socios comerciales. Por ello, en Walmart de México y Centroamérica, reconocemos a los asociados que demuestran un comportamiento de integridad sobresaliente y que promueven estos valores. Además, fomentamos esta cultura al mantener un equipo diverso, especializado y destacado por su servicio al cliente y sensibilidad que muestra un profundo compromiso al atender cada denuncia reportada a través de los canales establecidos por la compañía.

Este año obtuvimos el 2° puesto en el *ranking* “Las Empresas Más Éticas de México” realizado por AMITAI.

Nuestras políticas

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

1. **Código de Conducta**

Establece los lineamientos de comportamiento que esperamos para generar confianza con nuestros asociados, clientes y en toda nuestra empresa, y refuerza la idea de que Walmart está comprometida con 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 toda conducta de discriminación y acoso.

3. **Política Global de Conflicto de Interés**

Establece los lineamientos para tomar decisiones comerciales justas y objetivas para así generar confianza, 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.

4. **Estándares para Proveedores**

Los Estándares complementan el Código de Conducta al aplicar los valores de Walmart a nuestras relaciones con los proveedores. Walmart cree en hacer lo correcto y está comprometido a cumplir con las leyes de los lugares donde operamos. Esperamos que nuestros proveedores hagan lo mismo.



Durante el 2023, trabajamos en conjunto con los líderes de compañía, de tiendas y de unidades de negocio para asegurarnos de que se estuvieran cumpliendo nuestros objetivos correctamente, así como las leyes y políticas aplicables.

Como cada año, reforzamos las campañas para comunicar a los asociados aquellos procesos y canales disponibles para el reporte de inquietudes o denuncias éticas, para que puedan ser atendidas y sancionadas o remediadas, con la finalidad de mantener un entorno laboral libre, respetuoso y seguro, en el que nuestros asociados se sientan escuchados y se vivan nuestros valores.

En 2024, el plan es seguir trabajando para generar y reforzar la confianza entre nuestros asociados, con nuestros clientes, proveedores y terceros a través de la atención de reportes por faltas éticas, campañas proactivas de comunicación y entrenamiento, remediación de brechas de proceso identificadas y mitigación de riesgos identificados usando los datos que nos permitan optimizar las decisiones que tomamos día a día.

Este año, continuamos con diversas acciones en México y Centroamérica para promover entre nuestros asociados una cultura de integridad:

1. Capacitación Anual

En México y Centroamérica impartimos capacitación sobre nuestro Código de Conducta a los asociados.

2. Premio de Integridad en Acción

Cada año reconocemos a los asociados que ponen nuestros valores y nuestra cultura de integridad en alto todos los días. Se selecciona entre los cientos de asociados nominados a un ganador de cada mercado y a uno general. En 2023, este reconocimiento correspondió a un asociado de México que destacó por ser un promotor de la integridad.

3. Índice de Integridad

Se compone de seis preguntas relacionadas a la cultura de integridad de la compañía y al conocimiento del proceso para reportar situaciones indebidas, que se incluyen en la encuesta anual para asociados.

4. Campañas de Comunicación

Hacemos llegar a los asociados comunicaciones estratégicas sobre temas éticos relevantes para fortalecer la cultura de integridad, incluyendo prevención del acoso sexual y discriminación, conflicto de interés, soborno y prevención de fraude y deshonestidad.

5. Conflicto de Interés

Reforzamos la comunicación con los asociados, aportando ejemplos concretos de los conflictos más comunes. Además, mantuvimos el tema como parte del reforzamiento ético y la orientación para nuevos asociados y solicitamos a asociados en puestos determinados que llenen el cuestionario anual sobre conflicto de intereses.



Comunicación abierta

Para hablar de transparencia, nos interesa detectar y escuchar cuáles son las inquietudes que identifican nuestros asociados y así podemos:

1. Detectar incumplimientos a nuestro **Código de Conducta** , para que sean atendidos y erradicados de manera contundente.
2. **Prevenir potenciales riesgos** que afecten a nuestros grupos de interés o entorno.

Contamos con distintos canales de reporte:

Comunicación de puertas abiertas a través de la que se dan a conocer inquietudes de comportamiento o trato al líder directo, líder del siguiente nivel, líder de Personal, Ética y Cumplimiento o Legal.

Línea Ética por medio de la que se reciben denuncias, incluso anónimas que son recibidas las 24 horas del día, todos los días de la semana por distintos medios, incluyendo el sitio web, correo electrónico y teléfono (en cada país donde operamos en la región).



Para 2024, seguiremos fomentando la cultura de integridad, manteniendo un **robusto plan de entrenamiento y comunicación** para generar conciencia de la importancia de hacer lo correcto y tratar de manera efectiva las áreas de riesgo de incumplimiento. Para lograrlo, mantendremos como insignia el programa **Hablemos de Integridad** y reforzaremos el tono desde nuestros líderes, de modo que el mensaje de integridad se viva y permee exitosamente hasta los asociados.

Tendremos un enfoque especial en los siguientes rubros:

- **Atención de inquietudes**, trabajando en coordinación con el equipo de *People* y los líderes para resolver de la forma más eficiente las inquietudes de los asociados.
- **Prevención de Acoso Sexual**, se trabajará en una campaña permanente de comunicación y sensibilización para identificar, prevenir y sancionar conductas de acoso sexual.
- **Índice de Integridad**, basado en los resultados del Índice de Integridad 2023 trabajaremos en una campaña junto con el equipo de *People* y los líderes del negocio para mejorar los indicadores medidos por esta evaluación anual.

ACCIONES EMPRENDIDAS A RAÍZ DE LOS CASOS ÉTICOS REPORTADOS

Todos los casos confirmados pueden resultar 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.



ANTICORRUPCIÓN

← Regresar

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

Walmart mantiene una postura firme contra el soborno y la corrupción: competimos de manera justa y honesta en todas las regiones del mundo en las que operamos.

Nuestra **Política Global Anticorrupción** prohíbe explícitamente cualquier tipo de soborno: está estrictamente prohibido recibir, ofrecerse a pagar, pagar, prometer pagar o autorizar el pago de dinero o cualquier otro elemento de valor para influir indebidamente en cualquier acto o decisión o para conseguir cualquier otra ventaja indebida con el fin de obtener o conservar un negocio. En Walmart de México y Centroamérica, estos actos configuran una violación directa a nuestro **Código de Conducta**, lo que trae consigo sanciones dependiendo del caso. Para hacer frente a estas situaciones, contamos con procedimientos y protocolos globales.

Para reforzar nuestro compromiso ético, alineamos nuestras acciones a dos ejes principales: Medidas y Acciones Correctivas.

- **Medidas:** establecimos equipos especializados en combatir la corrupción en México y Centroamérica. Realizamos evaluaciones anuales de riesgos del Programa Anticorrupción y desarrollamos mejoras en el sistema para manejar los riesgos de corrupción a nivel global. Asimismo, implementamos nuestro Programa de Cumplimiento Anticorrupción en las entidades adquiridas. Proporcionamos capacitación a nuestros asociados con el fin de que identifiquen los riesgos de corrupción en nuestras operaciones y ofrecimos formación personalizada a Terceros Intermediarios (TPIs, por sus siglas en inglés).

Llevamos a cabo auditorías a TPIs, con un interés particular en reforzar el cumplimiento de nuestra **Política y Procedimientos Anticorrupción**.

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

Rumbo al 2024, continuaremos mejorando nuestro programa de Anticorrupción a través de los monitoreos mensuales y trimestrales ya establecidos para identificar y anticipar los posibles riesgos en materia de corrupción, que deriven de nuestra operación y de las iniciativas de negocio que se desarrollen. Derivado de ello, nos aseguraremos de implementar los planes de remediación y medidas de mitigación más efectivas y eficientes, para que la mejora continua siga alimentando la cultura corporativa que nos distingue, basada en la integridad.



En 2023, el 100% de nuestro liderazgo clave en México y Centroamérica recibió capacitación en Anticorrupción.



INOCUIDAD ALIMENTARIA

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

← Regresar

Nuestros clientes y socios están cada vez más interesados en saber de dónde provienen sus alimentos, cuál es su contenido, así como sus procesos de elaboración. Por ello, nuestro objetivo es llevar productos a precios accesibles a nuestros clientes, al mismo tiempo que garantizamos la calidad e inocuidad de los alimentos. Para esto, contamos con cinco programas fundamentales en México y Centroamérica:

Se impartieron más de 150 talleres de limpieza en sitio para asociados de áreas de perecederos en Centroamérica.

1. Programa High Five: son cinco principios para el manejo higiénico de los alimentos:

- a. Mantenlo frío, mantenlo caliente
- b. Cocínalo y enfríalo
- c. Mantente limpio, mantente saludable
- d. Evita la contaminación cruzada
- e. Lava, enjuaga y desinfecta

2. Programa de Manejo Integrado de Plagas: controles implementados en tiendas y CeDis para prevenir cualquier riesgo de contaminación a lo largo de la cadena de suministro. Estos se manejan por indicadores de medición por zonas geográficas y por riesgo de contaminación.

3. Global Food Safety Initiative (GFSI): solicitamos a todos los proveedores de Nuestras Marcas certificarse en este tipo de esquemas en un periodo razonable, en caso de que no cuenten con algún sistema propio.

Nuestra planta de carnes ubicada en Cuautitlán está certificada en *Safe Quality Food (SQF L-2)*, lo que nos permite comercializar productos garantizando la máxima calidad e inocuidad alimentaria.

En este año, Walmart de México lanzó nuevos controles para cumplir con la nueva ley de grasas trans, que busca limitarlas (mediante sustitución y/o reducción) en los alimentos para prevenir la obesidad.

15

CeDis en México fueron auditados por el esquema de Buenas Prácticas de Distribución

7

CeDis y las 10 plantas procesadoras de Centroamérica cuentan con una certificación FSSC 22000



3

CeDis en México certificados bajo el esquema *British Retail Consortium*

95%

de nuestros proveedores en Centroamérica cuentan con el GFSI vigente



4. Programa de Fraude Alimentario: Este programa se refuerza por tres acciones fundamentales:

- a. *Threat & Vulnerability Risk Assessment (TVRA)*: es una herramienta que categoriza los alimentos por nivel de riesgo según criterios como su composición, historial y procesos de elaboración. Con ello, es posible determinarlos dentro de una categoría de mayor a menor riesgo. Una vez identificado este nivel, procedemos a generar un plan específico de monitoreo.
- b. *Horizon Scan*: es una herramienta que identifica riesgos de seguridad alimentaria, fraude alimentario, incumplimiento de 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.
- c. *Nuevas Técnicas de Análisis*: estas técnicas permiten la 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.

5. Programa de PDHA (Product Design Hazard Analysis):

Es un enfoque sistemático para evaluar los peligros potenciales asociados con riesgos físicos, químicos o microbiológicos desde el diseño del producto.

En Centroamérica aplicamos un nuevo formato de auditoría en tiendas para elevar el nivel de aseguramiento de alimentos, con lo que conseguimos un porcentaje de recuperación de tiendas en verde de más del 10%.

Programa de Manejo Integral de Quejas Total

En Centroamérica, llevamos a cabo la primera fase de este proyecto en conjunto con las áreas de Inocuidad Alimentaria, Seguridad de Producto, Protección del Consumidor y Calidad de Producto. Esto implicó el desarrollo de la herramienta de captura de información y asignación de eventos a las áreas, así como el manejo de estadísticas en BI. **Business Intelligence, es un software de IBM para el manejo de data.**



PRIVACIDAD

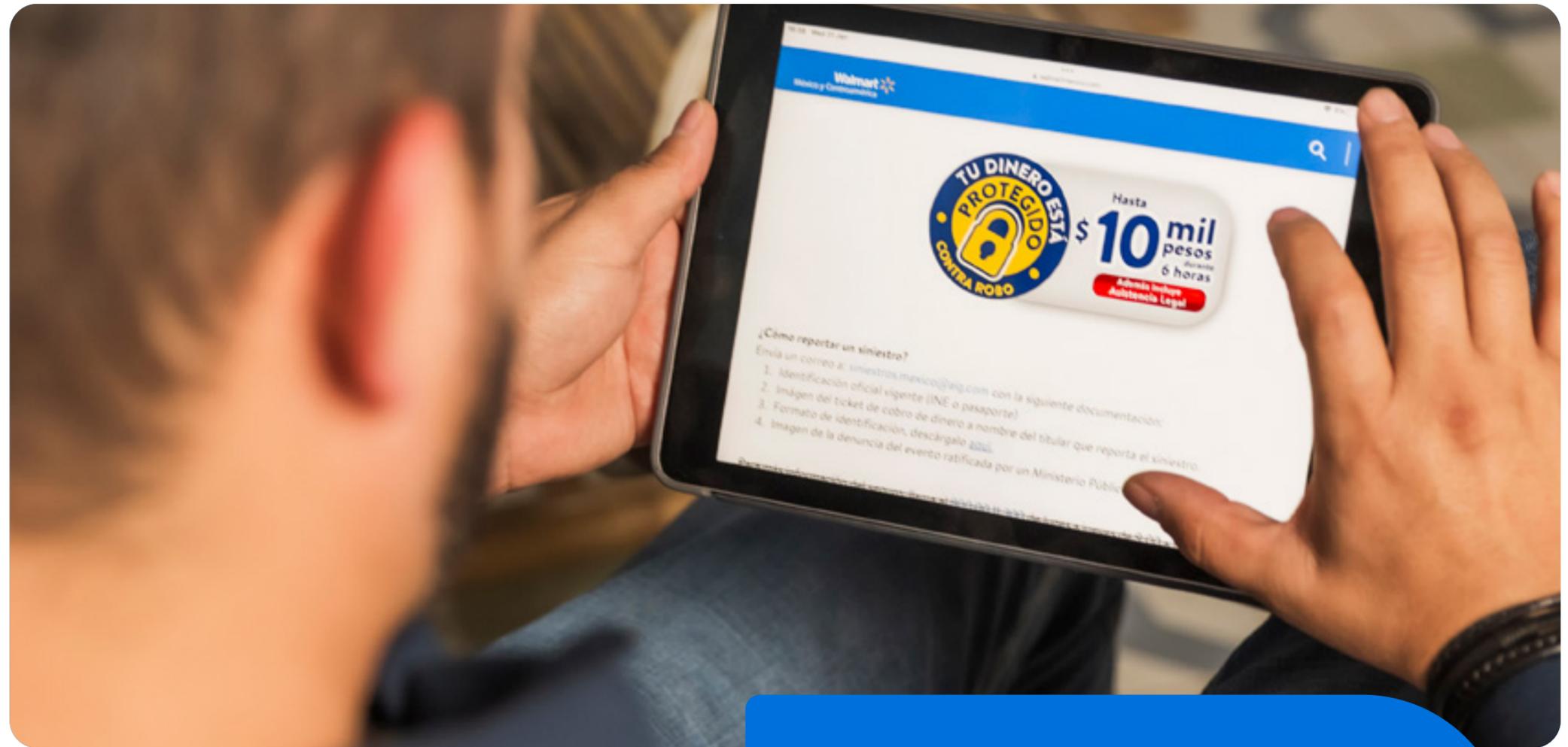
← Regresar

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

La privacidad y protección de datos personales de nuestros asociados, clientes, socios y proveedores es fundamental para Walmart de México y Centroamérica. Por ello, armonizamos nuestras buenas prácticas con las obligaciones regulatorias en el cuidado de la información compartida por nuestros grupos de interés.

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

Por ello, en 2023 para fomentar este cuidado de la información entre nuestros socios de negocio, implementamos campañas de capacitación y comunicación en México y Centroamérica, particularmente sobre el proceso de revisión de privacidad a través de las evaluaciones de privacidad EPRA (*Enterprise Privacy Risk Assessment*), para todos los proyectos que involucran el tratamiento de datos personales. Nuestro equipo de Privacidad participa activamente en la revisión y aprobación de los EPRA para implementar soluciones tecnológicas que impliquen el manejo de datos personales.



En México y Centroamérica revisamos y aprobamos 530 EPRA para implementar soluciones tecnológicas que involucren un tratamiento de datos personales.



En 2023 no tuvimos incidentes sobre la violación de la privacidad o fuga de datos de nuestros clientes en México y Centroamérica

Además, trabajamos de la mano con las áreas para evaluar y definir los requerimientos para llevar un control adecuado en tiempo y forma de los derechos ARCO de los clientes y socios.

Para saber dar respuesta a los incidentes de violación a la privacidad de datos personales, la práctica es fundamental. Como cada año, el Comité de Respuesta a Incidentes realizó de manera satisfactoria el simulacro de respuestas a incidentes. Gracias a estos mecanismos

de prevención, estamos preparados y alineados para actuar de manera eficaz en contextos de incidentes de datos.

Ante contextos regulatorios cambiantes, en Costa Rica y Honduras realizamos mapeos de riesgos y acciones requeridas, en virtud de los posibles cambios en las leyes de protección de datos.

Durante 2024 en México, llevaremos a cabo las siguientes acciones:

- 1.

Implementación, difusión y monitoreo del cumplimiento de nuestras obligaciones de conservación de registros de acuerdo con las políticas de Walmart.
- 2.

Alineación a los procesos globales de Walmart y promoviendo la cultura de protección de datos personales dentro de toda la organización.
- 3.

Implementación de planes de acción como resultado del monitoreo de los temas críticos de datos personales.



AMBIENTAL

← Regresar

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

El medio ambiente y la sociedad se encuentran en el centro de nuestras decisiones y prácticas de negocio, y el cumplimiento ambiental es indispensable para convertirnos en una Empresa Regenerativa.

Todas las actividades comerciales, desde la elección del lugar, el diseño hasta la construcción y operación de las unidades de negocio, se desarrollan rigurosamente de conformidad con las normativas ambientales específicas aplicables en cada país donde operamos.



México

En el transcurso de 2023, se ejecutaron análisis ambientales y se presentaron informes de cumplimiento correspondientes a los planes de gestión de residuos de manejo especial. Asimismo, se generaron informes de cumplimiento respecto a las condiciones establecidas en los estudios de Impacto y Riesgo Ambiental, todo ello en relación con las unidades de negocio actualmente en operación.

En 2023 construimos nuevas plantas de tratamiento de aguas residuales e implementamos biodigestores.

Lo anterior, en cumplimiento con las recientes normativas para la descarga de aguas residuales en cuerpos de agua catalogados como bienes nacionales. Estas acciones se enmarcan en el programa estratégico acordado con la autoridad federal del agua, específicamente con la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA).

De forma paralela, establecimos planes de manejo integral de plásticos de un solo uso compostables, los cuales se distribuyen y comercializan en 285 de nuestras tiendas en la Ciudad de México. Hacia 2024, mantendremos la implementación de estrategias en total apego a la nueva regulación aplicable para la prohibición de bolsas plásticas y plásticos de un solo uso.

Además, reforzaremos nuestro trabajo en la infraestructura para la gestión del agua residual para garantizar el cumplimiento de las descargas y su aprovechamiento, como parte del cuidado al recurso.



Centroamérica

En coordinación con otros departamentos, logramos consolidar y estandarizar el programa de mantenimiento preventivo de las plantas de tratamiento de aguas residuales en la región.

Además se logró aumentar el número de proveedores que brindan el servicio en cada uno de los países. Reforzamos los programas de monitoreo de la calidad del agua residual para asegurar el cumplimiento con la normativa respectiva de cada uno de los países.

Este año aumentamos la audiencia de los cursos de capacitación para la inducción de nuevos asociados y se cumplió con el programa de entrenamiento y comunicación.

Para 2024, ejecutaremos planes de acción enfocados en simplificar y tecnificar los procesos operativos en las tiendas, como en la implementación de trampas de grasa automáticas en las áreas de rostizado y sistemas de desinfección automáticos de agua potable para las tiendas que lo requieran.

Además, ejecutaremos el **Plan 2024** para asegurar el cumplimiento de las normas sobre aguas residuales en Guatemala, a raíz del cambio en la legislación, enfocados en la ejecución de mejoras de las plantas de tratamiento, en las buenas prácticas operativas y el adecuado mantenimiento preventivo.



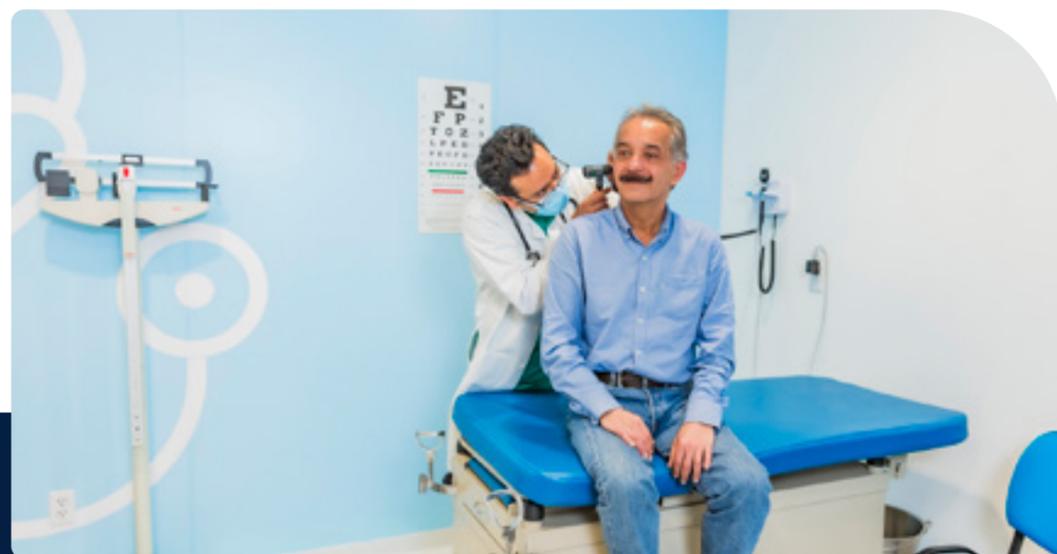


SALUD Y BIENESTAR

← Regresar

GRI 416-1

Nuestro programa de Salud y Bienestar en México y Centroamérica trabaja para cumplir con todos los requerimientos legales en materia de insumos para la salud y servicios de atención médica.



PRIMER CENTRO DE SERVICIOS MÉDICOS WALMART EN MÉXICO

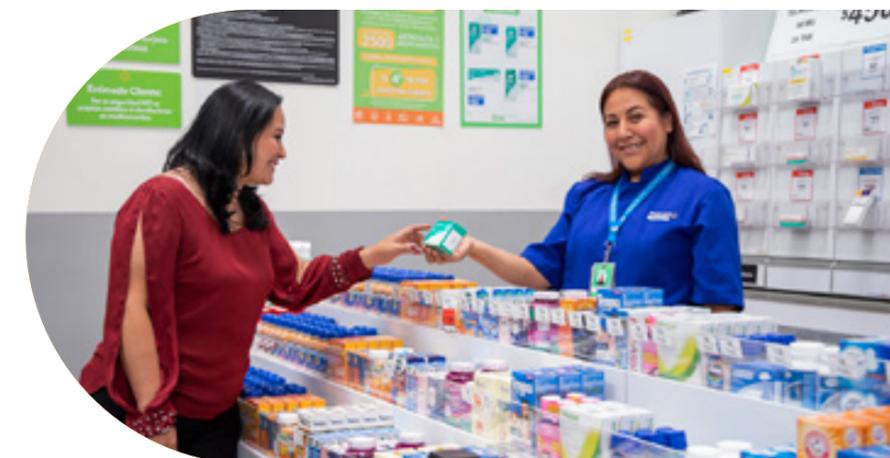
Pensando en el bienestar y salud de todos nuestros clientes y asociados, el equipo de Cumplimiento revisó y garantizó la aplicación de los controles normativos necesarios para la apertura en 2023 del **primer Centro de Servicios Médicos de Walmart** y la farmacia adyacente al mismo, con la finalidad 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 próximamente Rayos X.

Con el fin de poner al alcance de nuestros clientes y socios cada vez más productos que les ayuden a mejorar su salud, calidad de vida y que faciliten su vida diaria, se aplicaron controles para hacer posible la oferta de medicamentos por vendedores externos de libre venta y medicamentos veterinarios con entrega a domicilio por primera vez en nuestro *Marketplace* en México.

Asimismo, tomamos medidas para asegurar la comercialización de insumos para la salud, remedios herbolarios, suplementos alimenticios y productos cosméticos que son vendidos directamente por Walmart de México en cumplimiento con la ley.

En Centroamérica, trabajamos en los CeDis para fortalecer el programa de cumplimiento de Salud y Bienestar en farmacias. Además, se desarrollaron una serie de procedimientos locales para mantener el correcto cumplimiento de la operación.

Más del 95% de las áreas de farmacia cumplieron con la capacitación anual.



Desde Walmart de México y Centroamérica buscaremos continuar con la implementación y fortalecimiento del programa de Salud y Bienestar, con un enfoque total de nuestros recursos a la salud de nuestros clientes y socios. Con ello, seguiremos abriendo más establecimientos que brinden puntos de acceso a la salud, ofreciendo experiencias integrales al mejor precio, cercanía y atención.



CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

← Regresar

Contamos con un programa de **Cumplimiento de los servicios financieros** en México y Centroamérica, mismo que buscamos robustecer constantemente y mantener una alineación con la estrategia global de Walmart. Este año, pusimos un enfoque especial en los riesgos y la maximización de los recursos para favorecer la eficiencia de los procesos y la mejora continua.

Durante 2023, en México y Centroamérica apoyamos la estrategia del negocio en el lanzamiento de nuevos productos y servicios financieros e implementamos controles que se ajustan a las exigencias reglamentarias y buenas prácticas de nuestra compañía, como por ejemplo:

Remesas

Con el fin de detectar actividades inusuales y potenciales fraudes, en Centroamérica seguimos trabajando para la revisión y ajuste de los mecanismos de monitoreo de las remesas. En México, se implementó un proceso para identificar y revisar las tiendas de alto riesgo en el pago de remesas.

Prevención de Lavado de Dinero

De la mano con el equipo de *Data Analytics*, configuramos nuevos reportes que permiten identificar y mitigar riesgos operativos y transaccionales en materia de prevención de lavado de dinero. De igual forma, se implementaron controles automatizados en los puntos de venta para mitigar estos riesgos, relacionados con actividades vulnerables.

En México se diseñó la estrategia para la implementación de controles a efecto de cumplir con las obligaciones regulatorias en temas de prevención de lavado de dinero para la Institución de Fondos de Pago Electrónico.

Para promover esta cultura de prevención, reforzamos las capacitaciones y comunicaciones hacia nuestros asociados.



LICENCIAS Y PERMISOS

← Regresar

Constantemente trabajamos para garantizar que las licencias y permisos que se requieren en nuestras operaciones sean debidamente, tramitados y renovados de manera oportuna y eficiente, garantizando la continuidad operativa de nuestras unidades y optimizando la experiencia de compra para nuestros clientes y socios.

Por ello, contamos con nuestra **Política Global de Licencias y Permisos**, que se ajusta a los estándares establecidos. Estos procesos se documentan en nuestro Sistema de Administración Global de Licencias (GLM, por sus siglas en inglés), que abarcan desde la investigación de requisitos y datos de contacto con las autoridades, hasta la solicitud, ingreso, pago de derechos y la obtención del documento correspondiente. En el proceso de obtención y liberación de Licencias para Nuevas Tiendas, un Comité compuesto por expertos independientes de los encargados de obtener las licencias revisa todos los documentos y evalúa si el proyecto cumple con todas las regulaciones aplicables.

En México, a lo largo del 2023, administramos más de 47,000 licencias para nuestras tiendas, clubes y CeDis, de las cuales renovamos más de 18,500 para garantizar la continuidad de operación de nuestras unidades. En cuanto a nuestro plan de expansión, remodelaciones, mantenimiento y proyectos especiales obtuvimos más de 6,000 licencias obteniendo el 100% de los permisos requeridos para cumplir con el plan de crecimiento.

En Centroamérica, renovamos más de 3,100 licencias. Además, obtuvimos el 100% de los permisos requeridos para cumplir con el plan de crecimiento. De igual forma, se obtuvo el 100% de los permisos requeridos para cumplir con planes de remodelación, mantenimiento mayor y proyectos especiales.

Logramos, además, reducir los tiempos de obtención de permisos requeridos en Costa Rica y Guatemala, en línea con la estrategia de crecimiento de la compañía.



SEGURIDAD DEL PRODUCTO

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

← Regresar

Una de nuestras obligaciones y principales compromisos es garantizar la seguridad de los productos que vendemos a nuestros clientes y socios, por lo que vigilamos que todos cumplan con estándares de seguridad, así como con las regulaciones y la calidad establecida.

México

En 2023, se llevaron a cabo varias tareas relacionadas con la seguridad de los productos, entre las que destacan:

1. Desarrollo de guías de pruebas pre-embarque en productos de Mercancía General (como ventiladores, extensiones eléctricas, barras multicontacto, etc.).
2. Creación de Manuales de Laboratorio e Inspecciones para Mercancías Generales para tener productos seguros y de calidad cumpliendo con la regulación mexicana, haciendo énfasis en Nuestras Marcas de origen nacional y de importación.
3. Ampliación del programa de auditorías FCCA (*Factory Capability and Capacity Audits*) para productos consumibles, así como para productos de salud y bienestar (excepto medicamentos). El programa se actualizó en conjunto con Walmart Internacional, alineando a los requerimientos específicos en México.
4. Formalización del Procedimiento de Estudios de Calidad de la Profeco (Procuraduría Federal del Consumidor) con las diversas áreas involucradas (Legal, Nuestras Marcas, Cumplimiento), para apoyar la correcta ejecución, atención y comunicación de los estudios y sus resultados.

Socializamos la guía de pruebas de preembarque en productos de Mercancía General con todos nuestros proveedores para asegurarnos de que realicen pruebas de seguridad en los productos.

Centroamérica

En 2023, implementamos acciones concretas para asegurarnos que comercializamos productos que cumplen con los más altos estándares de seguridad.

Conseguimos un cumplimiento anual promedio de 99.92% en el catálogo de productos que requieren registros sanitarios para su comercialización.

1. **Recall:** implementamos el programa de **Retiro de productos Centroamérica**, utilizando herramientas internas de comunicación y administración de alertas y reportes de tiendas, mejorando el proceso de como las tiendas informan las acciones de retiros completos.
2. **Regencias:** implementamos **dos tipos de Regencias**, que monitorean buenas prácticas de producción y almacenamiento, cumplimiento de las instalaciones y seguimiento a planes de acción mensuales.
3. **Etiquetado:** desarrollamos la primera fase para la **mejora del proceso de etiquetado complementario** para productos importados con capacitaciones y actualizaciones de los protocolos y accesibilidad de la información.

En el 2023 obtuvimos un total de 1,651 registros sanitarios.

Con el fin de socializar estas prácticas entre todos nuestros asociados, este año implementamos el 100% los planes de capacitación y comunicaciones. De esta manera reforzamos nuestro compromiso con la seguridad de nuestros productos.



LABORAL Y EMPLEO

GRI 2-30, 402-1, 408-1, 409-1
SASB FB-FR-310A.2

[← Regresar](#)

Día a día nos aseguramos de velar por los derechos laborales de nuestros asociados en México y Centroamérica, por lo que 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 contar con horarios de descanso garantizados. Además, nos mantenemos en constante evolución para estar alineados a las nuevas normativas y leyes de los países en los que operamos.

En 2023, generamos nuevos estándares de acuerdo con la nueva normativa laboral relativa al periodo de vacaciones en México, para garantizar que nuestros asociados gocen del período de vacaciones pagadas establecido en la ley.

Reforzamos los monitoreos de jornadas laborales y mejoramos equipos para medición de jornadas de nuestros asociados en tienda y clubes.

En 2023, Costa Rica y Guatemala se integraron a Honduras en la aplicación del Proyecto Kairos, un nuevo sistema para el registro de asistencias, donde también se registran los procesos de horarios y pagos. De igual manera, trabajamos con el Comité Laboral para desarrollar planes de mitigación de riesgos y de comunicación asertiva durante las contingencias laborales que pudieran ser expresadas por los asociados.



Nuestros asociados son nuestro motor, por lo que nos esforzamos constantemente por ofrecerles las mejores oportunidades para mejorar su calidad de vida.



COMERCIO EXTERIOR Y SANCIONES

[← Regresar](#)

Nuestro programa de Comercio Exterior y Sanciones 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 correspondientes.

Para agilizar y facilitar nuestras transacciones por comercio exterior, buscamos mantener una cadena de suministro segura a través de nuestra Certificación OEA (Operador Económico Autorizado). Este es un reconocimiento otorgado por las autoridades aduaneras de México a los agentes económicos que participen en el comercio internacional. Una de sus principales metas es luchar contra el contrabando, terrorismo y tráfico de drogas, entre otras.

En México, a fin de reforzar la correcta aplicación de las reglas de origen conforme al T-MEC (Tratado entre México, Estados Unidos y Canadá), capacitamos a 277 proveedores sobre el tema.

Constantemente evaluamos a nuestros proveedores logísticos en materia de seguridad para mantener nuestra cadena de suministro de importación segura, y asegurar el cumplimiento con los estándares mínimos de seguridad.

En julio de 2023 nos volvimos a certificar por dos años más como Operador Económico Autorizado en México.

Como parte de nuestros compromisos, hacia 2024 reforzaremos el programa de Cumplimiento Comercio Exterior, para mitigar riesgos en nuestra cadena de suministro en temas de importación y seguridad.



ANTIMONOPOLIO

GRI 206-1

[← Regresar](#)

Seguimos comprometidos a mantener los más altos niveles de ética e integridad y a cumplir todas las leyes antimonopolio y de libre competencia vigentes.

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

En México y Centroamérica impartimos sesiones de formación hechas a medida, tanto presenciales como en línea, diseñadas para apoyar a cada equipo de manera específica. Estas capacitaciones se basaron en casos de estudio hipotéticos y pertinentes, basados en escenarios del mundo real, para proporcionar a nuestros asociados las habilidades y herramientas que necesitan para identificar y abordar adecuadamente cualquier asunto relacionado con prácticas monopólicas que pudiera surgir mientras se desempeñan en sus puestos de trabajo.

Durante 2023, en México se capacitó a un total de 1,153 asociados a través de sesiones presenciales y a 506 mediante herramientas electrónicas. Además, se implementaron estrategias de comunicación dirigidas a grupos internos y audiencias externas clave, como proveedores y *sellers de Marketplace*, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las leyes antimonopolio. Ante el aumento en la vigilancia de las autoridades antimonopolio en todos los sectores, incluyendo la investigación en curso de la Cofece, en la que Walmart ha defendido oportunamente las acusaciones de la Autoridad Investigadora, hemos intensificado el énfasis en la capacitación corporativa y el entendimiento y cumplimiento de las normativas antimonopolio. En este sentido, se ha puesto énfasis en la comunicación y la interacción apropiada con competidores, proveedores y vendedores terceros, así como en la manera de llevar a cabo las negociaciones con ellos.

En Centroamérica, impartimos capacitación sobre legislación antimonopolio a nuestros asociados, tanto al incorporarse a la empresa como dentro de sus requisitos de formación continua.



POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

Para reforzar nuestros controles internos, hemos actualizado nuestros lineamientos antimonopolio, acordes con nuestras políticas internas.

MÉXICO

Hemos relanzado el documento de Preguntas Frecuentes (FAQ) de *Marketplace* para ofrecer claridad a nuestros equipos de *Category* y *Marketplace* en temas como el intercambio de información y las negociaciones conjuntas.

CENTROAMÉRICA

A lo largo del año, revisamos y actualizamos varios documentos clave relacionados con temas antimonopolio, incluida la nueva Política de Precios y Protocolo para Inspecciones Inesperadas, así como la consolidación de las Normas de Ventas a Bajo Costo y las Directrices Antimonopolio para recursos humanos.

Como parte de nuestro compromiso de apoyo a la empresa y de mejora continua, tanto en México como en Centroamérica mantuvimos un canal interno para que los distintos equipos de la empresa realizaran consultas sobre temas antimonopolio. También colaboramos con los equipos de desarrollo de proyectos y de negocio a medida que desarrollaban iniciativas específicas de monetización y nuevos negocios, para garantizar la alineación de estos proyectos con las leyes antimonopolio antes de ponerlos en marcha.

Durante 2024, seguiremos mejorando nuestros programas de formación en México y Centroamérica, y reforzando e implementando normas y controles para garantizar que las prácticas empresariales cumplen la normativa antimonopolio.

Asimismo, seguiremos promoviendo la denuncia de cualquier posible incidente relacionado con prácticas monopólicas, tanto dentro como fuera de la organización.



PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

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

[← Regresar](#)



En el centro de nuestras decisiones siempre se han encontrado nuestros clientes, por lo que es fundamental ofrecerles información clara y precisa sobre nuestros productos y servicios, para asegurar el cumplimiento de los términos y condiciones de nuestra oferta. Para esto, tenemos el compromiso de cumplir con todas las leyes y regulaciones de protección al consumidor aplicables en todos los países en donde operamos.

Como parte de nuestros esfuerzos, realizamos una revisión del material publicitario y llevamos a cabo un programa de comunicación y capacitación para los equipos de tiendas, clubes y *staff* que generan información, publicidad y/o promociones, con el fin de asegurar que éstas sean claras, veraces y en apego a los requerimientos de la regulación aplicable dependiendo del producto o servicio.



En Costa Rica se realizó una capacitación a todas las PyMes registradas en el programa de apoyo “Una Mano para Crecer”, con la finalidad de que el etiquetado de los productos que se venden en nuestros anaqueles cumpla con la normativa y evitar la imposición de multas.

En México, con nuestro programa para eCommerce, monitoreamos y aseguramos que la información de los productos sea correcta y que los productos a la venta se mantengan dentro de la normatividad aplicable y/o las políticas internas de la compañía. Asimismo, nos aseguramos de que las etiquetas y empaques de productos de Nuestras Marcas cumplan con la información necesaria y que no induzcan al error o confusión en los clientes.

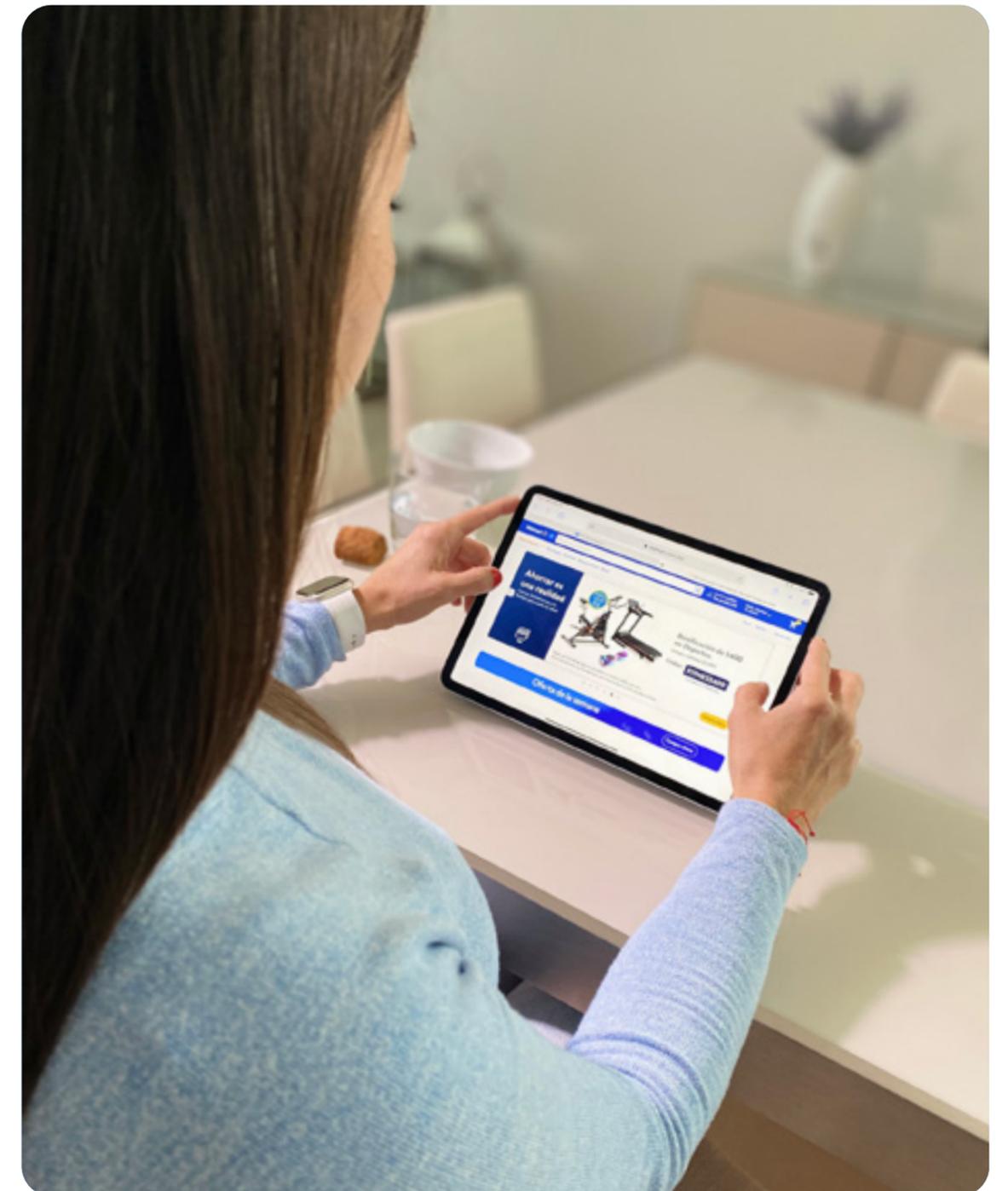
Durante el 2023, se llevaron a cabo acciones conjuntas con nuestros proveedores para asegurar el cumplimiento con la fase 2 de la NOM-051 (Especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados- Información comercial y sanitaria) y la reforma al Reglamento de la Ley General de Salud en materia de grasas transgénicas.

Actualizamos los documentos de guías de publicidad, matriz de productos de venta restringida, protocolos y guiones de apoyo para Servicio a Clientes. Además, se implementaron mejoras al sitio web de Walmart de México y Centroamérica para reflejar leyendas de restricciones de venta o edad, dependiendo de los productos.



Para 2024, con el objetivo de dar la mejor experiencia a nuestros clientes y socios, desde México trabajaremos para estandarizar los procedimientos para la atención de devoluciones, tanto en formatos físicos como en línea, y continuaremos implementando los controles necesarios para cumplir con las regulaciones para la venta de productos, especialmente en aquellas categorías de alto impacto social como son alcohol, tabaco e inhalantes.

En Centroamérica, desarrollaremos un plan de comunicación relacionado con las ocho reglas de oro en materia de Protección al Consumidor (Garantías, Precios, Etiquetado, Rotulación de tabaco, Balanzas, Vencimientos, Visitas regulatorias, Publicidad), para que estas sean de conocimiento de nuestros asociados.





ABASTECIMIENTO RESPONSABLE

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

← Regresar

Para avanzar en nuestro camino hacia la regeneración, debemos poner especial atención a nuestra cadena de valor desde la responsabilidad, transparencia y cumplimiento legal para fortalecer nuestras relaciones con los proveedores y erradicar cualquier conducta que pueda vulnerar los derechos humanos y/o el medio ambiente.

La prohibición del trabajo forzoso y trabajo infantil, la igualdad y no discriminación, la prohibición a la corrupción y la garantía de un trabajo digno son nuestros compromisos diarios.

En 2023, evaluamos más de 13,000 informes de auditoría de instalaciones de abastecimiento responsable de terceros en México y Centroamérica. Además, revisamos posibles casos de riesgo en la cadena de suministro.

En México, capacitamos a más de 900 asociados del equipo comercial y de abastecimiento de Walmart sobre nuestra Política Global de Cumplimiento de Abastecimiento Responsable, nuestros Estándares para Proveedores y nuestras expectativas de Abastecimiento Responsable de manera continua. De forma paralela, nos comunicamos con nuestros proveedores para reiterar nuestros Estándares para Proveedores. En Centroamérica se capacitaron 451 asociados del equipo comercial y de abastecimiento.

Para Walmart de México y Centroamérica, la protección de los Derechos Humanos es esencial, por lo que nos aseguramos de que nuestros proveedores alineen sus prácticas a nuestras políticas de igualdad y no discriminación, y de prohibición a la corrupción, además de que traten a sus trabajadores de forma justa y que cumplan la legislación y los acuerdos laborales pertinentes.

Para tener un marco regulatorio robusto y claro, el programa de Abastecimiento Responsable de Walmart de México y Centroamérica está alineado a las siguientes políticas, cuyo conocimiento y aplicación por parte de los proveedores es clave para el correcto funcionamiento del programa:

ACADEMIA DE ABASTECIMIENTO RESPONSABLE

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

TEMAS ABORDADOS:

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

En 2023, contamos con:

6,676 proveedores con contratos activos para los mercados de México y Centroamérica



- [Declaración de Derechos Humanos](#)
- [Estándares para Proveedores](#)
- [Código de Conducta](#)
- [Política Global de Cumplimiento de Abastecimiento Responsable](#)
- [Política Global de Prevención del Trabajo Forzoso](#)



SESIONES DE CAPACITACIÓN Y SESIONES ESPECIALES

Nuestros asociados del área de Abastecimiento Responsable imparten sesiones informativas y formativas a los nuevos proveedores para alinearlos con nuestros 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.

Anualmente realizamos capacitaciones con el fin de actualizar o especificar temáticas específicas, derivado de la evaluación de riesgos de nuestra cadena de suministro.

PROCESO DE EVALUACIÓN

- 1 Identificación de principales fuentes de riesgo
- 2 Detección de causas origen
- 3 Evaluación de riesgos
- 4 Solución para mitigación o eliminación de riesgos



36
representantes de proveedores nuevos fueron capacitados en México y Centroamérica

1,465
representantes de proveedores han completado cursos de capacitación en México y Centroamérica



Auditoría y Clasificación de Riesgos

En 2023, seguimos con la clasificación de los informes de auditoría externa presentados para cada instalación y asignamos una calificación de color verde, amarillo, naranja o rojo, de conformidad con nuestra **Política de Auditoría y Evaluación para Proveedores** y con base en nuestra revisión del informe y de los hallazgos hechos por los auditores externos.

● Se encuentran hallazgos menores

● No han cumplido con cuando menos un requerimiento importante

● Se seguirá permitiendo comprar mientras se arreglan tales violaciones*

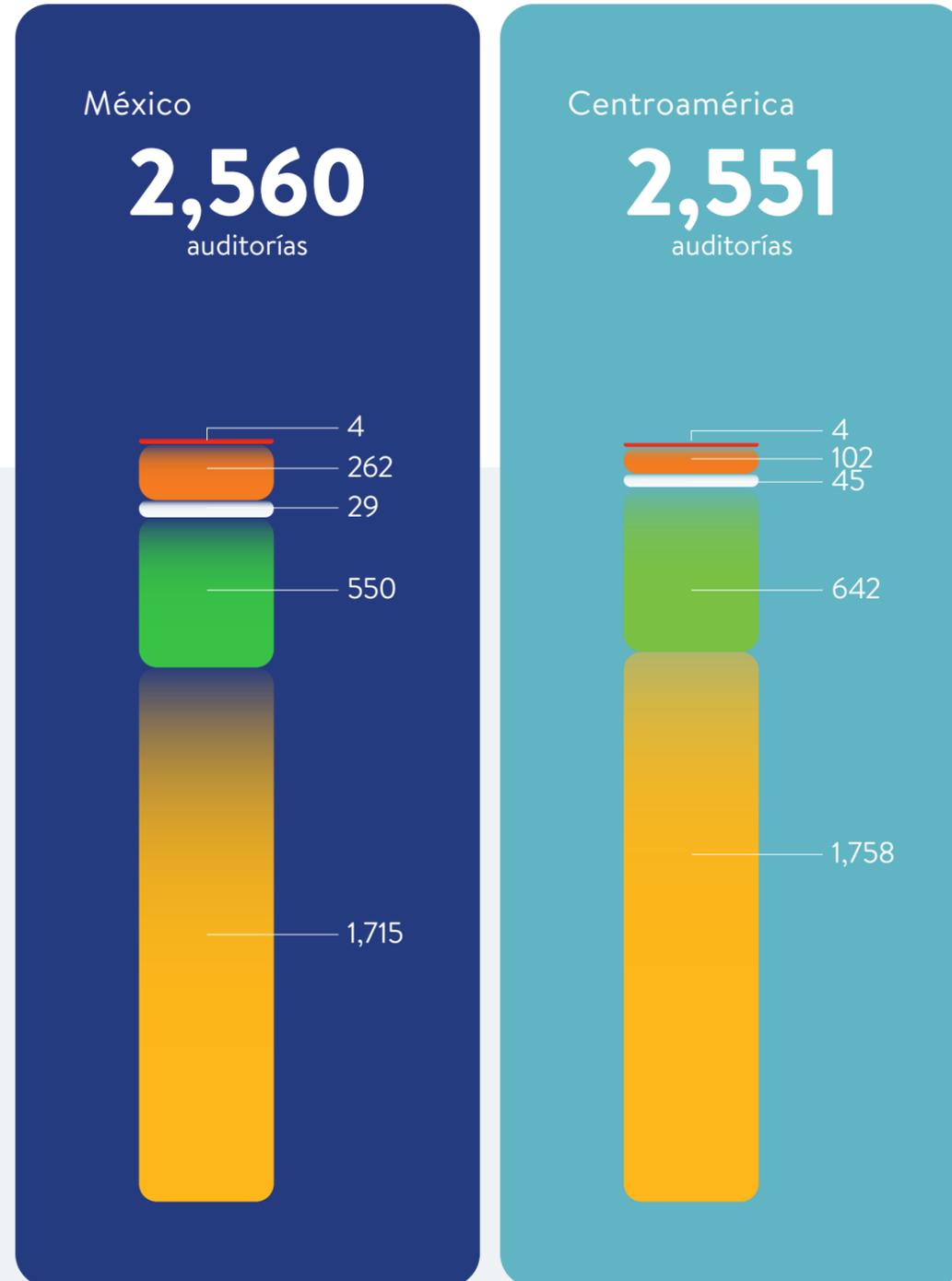
● Se puede detener temporal o permanentemente la producción de artículos para ser vendidos por Walmart**

○ Otros

* 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 pueden detener su producción y/o sus artículos producidos se pueden rechazar.

RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS:



MECANISMOS DE RECLAMACIÓN

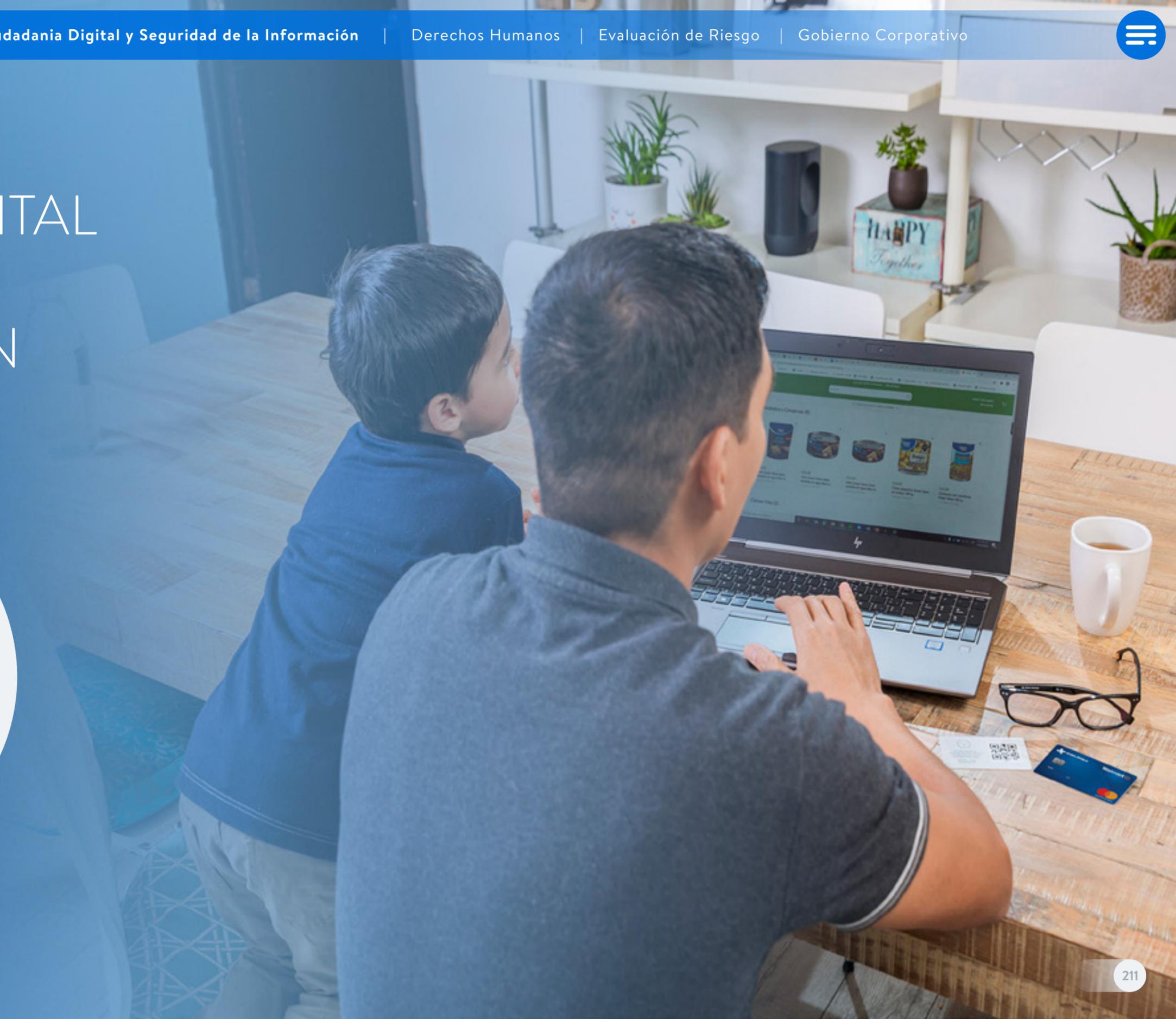
En el área de Abastecimiento Responsable contamos con diferentes vías accesibles para plantear inquietudes sobre irregularidades y así buscar soluciones de remediación.





CIUDADANÍA DIGITAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La confianza en el uso de la tecnología y datos es esencial, y nos aseguramos de que ello se alinee con nuestros valores de servicio, excelencia, integridad y respeto por el individuo.





BUENOS CIUDADANOS DIGITALES



Nuestros compromisos de confianza digital proporcionan una base para que la compañía gane y mantenga la confianza del cliente en un mundo omnicanal, basado en datos y tecnología:



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 intuitiva, conveniente y segura.



Integridad

Usamos los datos de manera responsable, transparente y consciente.



Respeto

Nuestras prácticas de datos y tecnología tratan a las personas de manera justa, con dignidad y con estricto respeto a su privacidad.

Ponemos en práctica estos compromisos a través de cuatro áreas 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.



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

En 2023, las prioridades del equipo de Tecnología se enfocaron en:

- Modernizar las plataformas tecnológicas y de datos para reducir la deuda técnica.
- Fortalecer nuestro perfil de continuidad del negocio y recuperación ante desastres.



La estrategia de Seguridad de la Información se basó en los siguientes diez pilares:

1. Ciberseguridad: nuestro enfoque se centra en proteger todo nuestro ecosistema tecnológico (*hardware y software*), cada dispositivo y nuestros datos.

2. 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 seguridad de la información.

3. 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.

Gracias a nuestras herramientas internas y capas de protección, en 2023 no sufrimos ningún ataque de *ransomware*.

4. 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.

5. 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.

6. Riesgos e incidentes de seguridad clave: contamos con el Centro de Operaciones de Seguridad, que recibe los eventos del ecosistema de Tecnologías de la Información (TI) que puedan suscitarse. A través de nuestros procesos, el equipo de Respuesta a Incidentes los analiza y les da seguimiento hasta su cierre.

7. Programa de sensibilización del usuario: mediante campañas de sensibilización y comunicación, nos aseguramos de que nuestros asociados y proveedores conozcan los riesgos que pueden existir en el ecosistema digital, para evitar que, como usuarios de información, realicen alguna acción inapropiada con la misma, que pueda poner en riesgo a la compañía, a nuestros asociados o clientes.

8. Gestión de vulnerabilidades: actualmente, el enfoque radica en evitar la persistencia de vulnerabilidades de seguridad que podrían ser explotadas. Cualquier alerta es escalada inmediatamente para evitar incidentes.

9. Gestión de certificados: nuestros certificados digitales permiten el transporte seguro para aplicaciones internas y orientadas al Internet.

10. 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.



Gobernanza de seguridad de la información

Nos enfocamos en robustecer y fortalecer nuestros planes de gestión de la información, para garantizar el manejo ético y seguro de esta. Nuestros 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.

Las actividades gestionadas a través de nuestros diversos planes de acción en Seguridad de la Información son fundamentales, ya que impulsan un ecosistema operativo más seguro que protege la confiabilidad de nuestras aplicaciones y los datos que manejamos, tanto de la compañía como de nuestros grupos de interés.

Contamos con tres pilares que nos ayudan a ofrecer soluciones a los riesgos o críticas derivadas de las auditorías externas:



1. ARQUITECTURA DE RED DE TI:
Implementamos una arquitectura de red que busca reducir la vulnerabilidad de los datos sensibles de nuestros grupos de interés.



2. GESTIÓN DE ACCESO:
Realizamos informes periódicos de revisión de los usuarios de nuestras aplicaciones para identificar áreas de oportunidad o riesgos potenciales.



3. 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.



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.

Durante el 2023 logramos el 20% de reducción de vulnerabilidades derivadas de pruebas de penetración a sistemas en comparación con el 2022.



DERECHOS HUMANOS

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

Respetamos los derechos humanos y buscamos utilizar nuestra escala, capacidades e influencia para ayudar a las personas y comunidades a mejorar sus vidas, con un enfoque en nuestros temas más destacados relacionados con derechos humanos.

Nuestra Declaración de Derechos Humanos confirma el respeto por los derechos humanos y expresa nuestros valores, alineada a diversos instrumentos internacionales, incluida la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Declaración de 1998 de la Organización Internacional del Trabajo sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo y los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

Los principios establecidos en nuestra Declaración de Derechos Humanos se han incorporado en nuestro Código de Conducta (aplicable a todos nuestros asociados) y Estándares para Proveedores (aplicables a todos nuestros proveedores).

HAZ CLIC [AQUÍ](#)
PARA CONOCER A DETALLE
NUESTRAS ACCIONES PARA
ASEGURAR LA PROTECCIÓN DE LOS
DERECHOS HUMANOS EN TODA
NUESTRA CADENA DE VALOR Y
GRUPOS DE INTERÉS.





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.

CONOCE MÁS SOBRE NUESTRA **EVALUACIÓN DE RIESGOS.**



ENTERPRISE RISK MANAGEMENT (ERM)

Nuestro proceso de administración y mitigación de riesgos, mejor conocido como ERM (*Enterprise Risk Management*), es un proceso multi funcional que se realiza en México y Centroamérica, de tal forma que generamos una visión holística de los riesgos y facilitamos el intercambio de mejores prácticas.

PROCESO ERM

1. Evaluación de riesgos potenciales

- Escalamiento de riesgos con equipos internos.
- Análisis de buenas prácticas.

2. Inicio del proceso

- Adiciones o eliminaciones de riesgos de “arriba hacia abajo”.
- Detalle de riesgos relevantes.

3. Actualización trimestral

- Actualización de planes de mitigación e indicadores.
- Validación y calibración por parte de los dueños del riesgo.

4. Validación del Comité Ejecutivo

- Definición de las calificaciones del riesgo.
- Discusión de riesgos relevantes.
- Reporte a casa matriz.

5. Validación del Consejo de Administración

- Presentación y retroalimentación.

REVISIÓN DE AUDITORÍA INTERNA



Principales logros

Actualización y fortalecimiento de nuestro catálogo de riesgos

Nos apalancamos en la experiencia de Walmart Internacional para robustecer nuestro inventario de riesgos y los planes de mitigación, adecuándolos y alineándolos a las necesidades y contexto de México y Centroamérica.

Visión preventiva de los riesgos

Realizamos sesiones de identificación de riesgos y de construcción de planes de mitigación proactivos de manera continua. Asimismo, reestructuramos nuestro proceso para que el escalamiento de éstos fuera más ágil e implementamos mejoras tecnológicas. Trimestralmente socializamos con el Consejo de Administración los hitos, hallazgos y cambios más relevantes en materia de riesgos.

Trabajamos con nuestro equipo

Con Auditoría Interna fortalecemos nuestros planes de mitigación existentes, redefiniéndolos con atributos SMART para generar un proceso más sólido.





GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 2-9

Nuestro Gobierno Corporativo nos lidera, inspira y acompaña para lograr el cumplimiento de nuestras metas y objetivos.



Walmart
México y Centroamérica



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

	Kathryn McLay**	María Teresa Arnal	Ernesto Cervera	Kirsten S. Evans	Leigh Hopkins	Eric Pérez Grovas	Elizabeth Kwo	Guilherme Loureiro	Karthik Raghupathy	Tom Ward
Género	M	M	H	M	H	H	M	H	H	H
Independiente		■	■			■	■			
Miembros desde	2024	2022	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	■	■			■	■		■		
Logística	■							■		
Manufactura		■		■						
Fusiones y Adquisiciones			■		■				■	■
Relaciones Institucionales	■		■	■		■		■	■	
Bienes Raíces					■					■
Asuntos Regulatorios y Legales	■			■					■	
Gestión de Riesgos	■	■			■	■	■	■	■	■
Ventas	■	■	■	■	■	■		■		■

* Consejo de Administración actualizado a marzo, 2024.

** Consejero presidente



Composición y periodicidad del Consejo de Administración

- Está integrado únicamente por consejeros propietarios.
- Los funcionarios de la Sociedad y sus subsidiarias se encuentran limitados únicamente a cargos de Presidencia Ejecutiva y Dirección General.
- 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 2023, se reunió en cinco ocasiones. El promedio de asistencia a las reuniones fue de 95%.
- Los consejeros independientes deben representar cuando menos el 25% del total de consejeros. Al 31 de diciembre de 2023, el 40% de los consejeros son independientes.
- La permanencia promedio de los miembros del Consejo de Administración es de tres 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 2023, el 29.43% de las acciones de la Sociedad circulan entre el público inversionista.

4

de los miembros son independientes, es decir el 40%

4

de los miembros son mujeres, es decir el 40%

CONOCE MÁS SOBRE **LAS BIOGRAFÍAS DE MIEMBROS DEL CONSEJO** Y LAS PRINCIPALES RESPONSABILIDADES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN





COMITÉS DE AUDITORÍA Y PRÁCTICAS SOCIETARIAS

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

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

- Ernesto Cervera
- Eric Pérez-Grovas
- Elizabeth Kwo

CONOCE MÁS SOBRE SUS PRINCIPALES RESPONSABILIDADES, REQUISITOS Y PRÁCTICAS



CONSEJO DE FUNDACIÓN WALMART DE MÉXICO

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

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





LINEAMIENTOS DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA



Promover una composición apropiada y diversa del Consejo de Administración.

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

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

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.

Los candidatos a consejero deberán ser mujeres y hombres cuyo nombramiento favorezca la diversidad de capacidades, conocimientos, experiencias, nacionalidades, edad y género en el seno del Consejo de Administración, de forma que se consiga una composición apropiada, diversa y equilibrada en su conjunto.

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