

INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL

**FEMSA**  
COMERCIO

EL MEJOR  
EQUIPO



**Dirección de Recursos Humanos**  
Francisco Martínez Colunga

**Responsabilidad Social**  
William Mc McClintock González  
Anet Cordelia Portilla González

Tel: (52) 81 83 89 21 21  
responsabilidad.social@oxxo.com

Edison 1235 Norte  
Colonia Talleres, Monterrey, N.L. C.P. 64480

Descarga nuestro Informe de Responsabilidad Social 2015 en el siguiente sitio:  
[www.oxxo.com/responsabilidad-social](http://www.oxxo.com/responsabilidad-social)



# ÍNDICE

04 Carta del Director General

08 Los 15 del 15

## 10 ACERCA DE FEMSA COMERCIO

12 Creando valor social en nuevos mercados y geografías

14 Nuestras unidades de negocio

18 Nuestra trayectoria

20 Valor social también significa innovar

23 Hacemos negocios de forma responsable

## 24 NUESTRA ÉTICA Y VALORES

26 Ideario Cuauhtémoc

27 Nuestro compromiso

28 Gobierno corporativo

30 En comunicación con nuestros grupos de interés

31 Impulsamos la cultura de la legalidad

## 32 NUESTRA GENTE

34 Somos una empresa fundamentada en las personas

35 Desarrollo integral

38 Cultura y valores

44 Capacitación y desarrollo

48 Salud y seguridad en la operación

## 50 NUESTRA COMUNIDAD

52 Acciones que transforman

52 Desarrollo comunitario

60 Abastecimiento sostenible

## 62 NUESTRO PLANETA

64 Comprometidos con nuestro planeta

65 Energía

68 Residuos y reciclaje

72 Agua

## 73 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI G4

81 Acerca de este informe

## ESTIMADOS AMIGOS:

Actualmente, más de 139 mil mujeres y hombres conformamos FEMSA Comercio. Este gran equipo es el resultado de la integración de nuevas unidades de negocio y del crecimiento hacia nuevos mercados y geografías en México, Colombia y, recientemente, Chile. Somos un sistema cuyo desarrollo ha requerido de nosotros: disciplina de trabajo, procesos y funciones claras, aprendizaje en conjunto y la coordinación, con empatía y fraternidad. También, que cuidemos la autonomía e identidad propia de nuevos colaboradores en su dinámica de integración, que implica la adopción de la cultura y los valores de la empresa.

Hemos crecido, mas nuestro principal compromiso no ha cambiado. Desde que la primera tienda OXXO abrió sus puertas en 1978, nos mantenemos firmes en nuestra misión de crear valor económico, social y ambiental a través de nuestras empresas. Con nuestra operación, servicio, propuesta comercial e iniciativas comunitarias, echamos a andar prácticas de buen vecino que benefician a miles de familias.

Nuestra gente continúa siendo el pilar estratégico de la compañía. Somos una empresa fundamentada en personas y valores que va más allá de ofrecer fuentes de empleo. Fomentamos el respeto por la persona, la inclusión, la confianza y la colaboración. Impulsamos también oportunidades de capacitación y desarrollo mientras construimos una sólida cultura organizacional que retroalimenta y habilita a nuestros colaboradores para alcanzar la excelencia en el desempeño de sus responsabilidades.

En 2015, invertimos más de 4.5 millones de horas de capacitación en nuestra gente, con lo que buscamos impulsar los conocimientos, competencias y valores necesarios para desempeñar sus funciones con el más alto nivel de calidad.

Contamos con 121,428 usuarios activos registrados en la Universidad FEMSA, quienes día a día mejoran las habilidades con las que fortalecen nuestro negocio. Adicionalmente, tenemos el Instituto FEMSA Comercio, con reconocimiento oficial, en el cual 314 de nuestros colaboradores cursan una carrera profesional, mientras que otros 218 participan como maestros. Además, durante el año, rediseñamos el entrenamiento para las personas al frente de nuestras tiendas OXXO, con lo que buscamos incrementar su sentido de pertenencia e incentivarlos para que tengan acceso a puestos de mayor responsabilidad.

El desarrollo integral es un compromiso que asumimos como empresa desde nuestra fundación. Es primordial que nuestros colaboradores y sus familias trasciendan, tengan un empleo digno, logren un balance adecuado entre trabajo y familia y participen de forma activa y solidaria en las comunidades donde viven.

Nuestro compromiso también significa contribuir para hacer de nuestras comunidades mejores lugares para vivir. Fortalecemos los vínculos con vecinos, autoridades, organizaciones civiles y nuestras propias familias a través de diversas iniciativas. En 2015, invertimos 26.5 millones de pesos en 291 acciones comunitarias y Polígono Edison, además de realizar 447 actividades de voluntariado, sumando talento y recursos. Con estas acciones, entre muchas otras, generamos valor social, enfocándonos en fomentar el cuidado del medio ambiente y el deporte, así como en rehabilitar espacios públicos que propicien convivencia, interacción e inclusión social.

El Programa de Redondeo de Clientes se lleva a cabo en todas las tiendas OXXO en México, así como en los establecimientos Mi Súper Bara, Farmacias Moderna, YZA y FarmaCon. Año con año, la solidaridad de nuestros clientes y la disposición de los colaboradores en caja cambian muchas vidas. En 2015, invertimos 6.5 millones de pesos en la operación del programa, y se benefició a 268 instituciones con 100.8 millones de pesos donados por nuestros clientes, quienes contribuyen a mejorar la calidad de vida en el país. También, iniciamos un trabajo en conjunto con organizaciones civiles con el objetivo de acercarles una metodología de diagnóstico de desarrollo institucional, que les permita identificar áreas de oportunidad y profesionalizarse en temas de transparencia para impulsar la confianza de la sociedad en sus organizaciones.

Creemos firmemente que la inclusión y el desarrollo de proveedores locales es una práctica sostenible. Nuestros logros se traducen también en beneficio para ellos, por lo que contamos con iniciativas que abren puertas para su desarrollo. Por ejemplo, en las operaciones de OXXO, durante los últimos dos años, 242 proveedores, que iniciaron abasteciéndonos de manera local, han pasado a nuestro padrón de proveedores nacionales, lo que ha representado una mayor presencia de mercado para sus productos y un incremento en su facturación.

Crear valor social también implica reinventar nuestra propuesta de valor para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Contamos con la oferta de servicios financieros más completa en nuestra industria, razón por la que ofrecemos soluciones que optimizan el tiempo. La apertura de una nueva tienda OXXO representa mayor comodidad para muchos de nuestros clientes, para otros incluso significa tener acceso por primera vez a servicios que anteriormente no tenían presencia en su localidad.

Actualmente, en nuestras tiendas OXXO somos corresponsales de siete instituciones bancarias en México y contamos con servicio de retiro de efectivo en caja, envío nacional de dinero, cajeros automáticos y venta de boletos de autobús, entre otros servicios. Adicionalmente, hemos ampliado la inclusión financiera en el país a través de la tarjeta de débito Saldazo, que al cierre de 2015 cuenta con más de 3.5 millones de usuarios.

Comprometidos con el medio ambiente, continuamos con la arborización de nuestras oficinas, tiendas y estaciones de servicio. También, a partir de 2015, 100% de los nuevos uniformes de tiendas OXXO y los pantalones utilizados en CEDIS se elaboran con telas que contienen 50% de PET reciclado y, a través de un proveedor externo, aprovechamos y transformamos más de 26 mil uniformes obsoletos.

Continuamos, además, la implementación del Sistema Inteligente de Automatización y Control de Energía, llegando a más de 11 mil tiendas OXXO. Gracias al aprovechamiento de la tecnología, logramos reducir en más de 19% el consumo de energía eléctrica respecto al año base 2009, al mismo tiempo que hemos incrementado el equipamiento de las tiendas para ofrecer a nuestros clientes una mayor variedad de productos y servicios.

Sumado a esto, en 2015, finalizamos la etapa de habilitación de la infraestructura de nuestras instalaciones y centros de trabajo en México para aprovechar fuentes de energía renovable, por lo que proyectamos iniciar el consumo de energía proveniente de fuentes eólicas a partir de 2016.

Conforme FEMSA Comercio se mantiene ambicioso en su crecimiento, nuestro principal reto es conservar la identidad que nos distingue desde nuestra fundación: poner en el eje central de nuestros esfuerzos el desarrollo de las personas. Para lograrlo, hoy más que nunca, tenemos presentes los valores que don Eugenio Garza Sada predicó durante su vida con el ejemplo: respeto, honestidad, compromiso, congruencia, voluntad, valentía, calidad humana, solidaridad y participación.

Te invitamos a leer nuestro quinto Informe de Responsabilidad Social, en el que encontrarás el compromiso de hacer mejor las cosas y los resultados del trabajo alcanzados durante el año, producto del empeño de toda nuestra gente y grupos de interés que nos acompañan en nuestros proyectos.

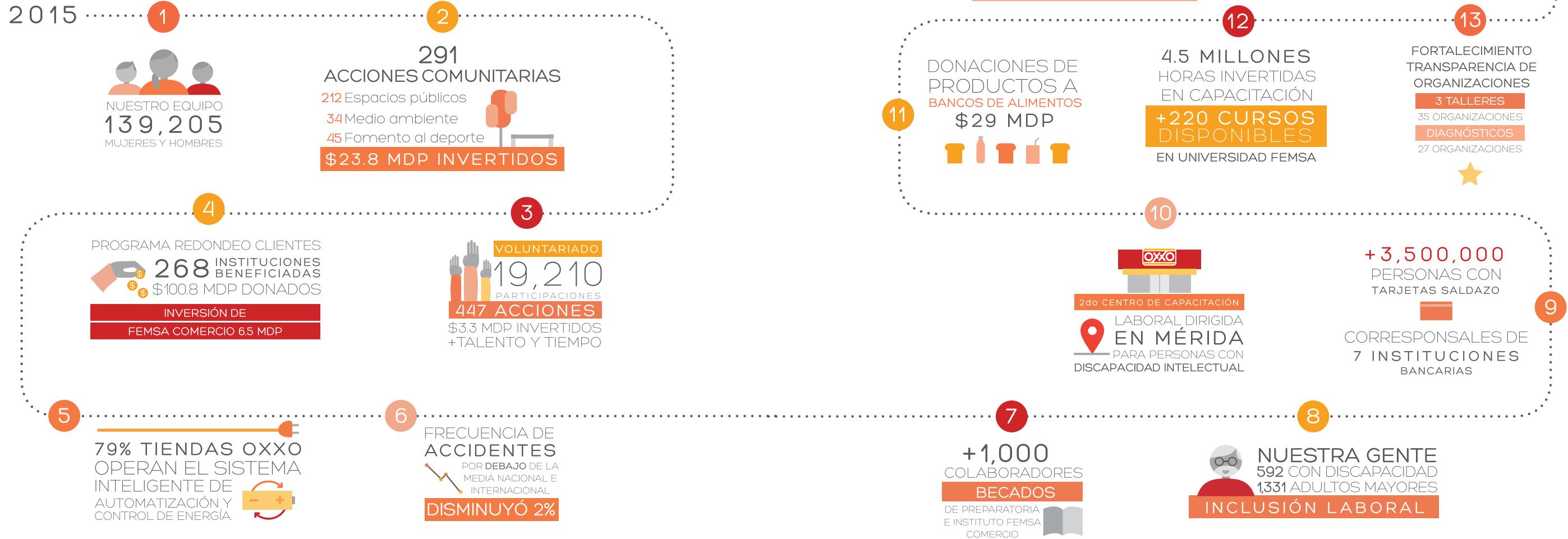


Eduardo Padilla Silva  
Director General  
FEMSA Comercio



# LOS 15 DEL 15

## LO MÁS DESTACADO EN LA CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL





# ACERCA DE FEMSA COMERCIO

En constante crecimiento para servir mejor a las comunidades

## CREANDO VALOR SOCIAL EN NUEVOS MERCADOS Y GEOGRAFÍAS

FEMSA Comercio es una empresa mexicana que ha forjado su historia en una cultura de trabajo humanista y de valores arraigada desde sus orígenes. Es una unidad de negocio de FEMSA, compañía fundada en Monterrey, México, que cuenta con 125 años de tradición generando valor económico, social y ambiental.

Inició operaciones en 1978 con la apertura, en Monterrey, de la primera tienda OXXO, en la actualidad la cadena de tiendas de comercio al detalle más grande y de mayor crecimiento de América Latina.

Somos parte del estilo de vida de millones de personas al enfocarnos en brindar una amplia oferta de productos y servicios que les sean útiles y prácticos. Satisfacemos las necesidades cotidianas de más de 10.8 millones de clientes diariamente de una manera amable, rápida, práctica y confiable, creando valor agregado para nuestros consumidores, vecinos, proveedores y colaboradores.

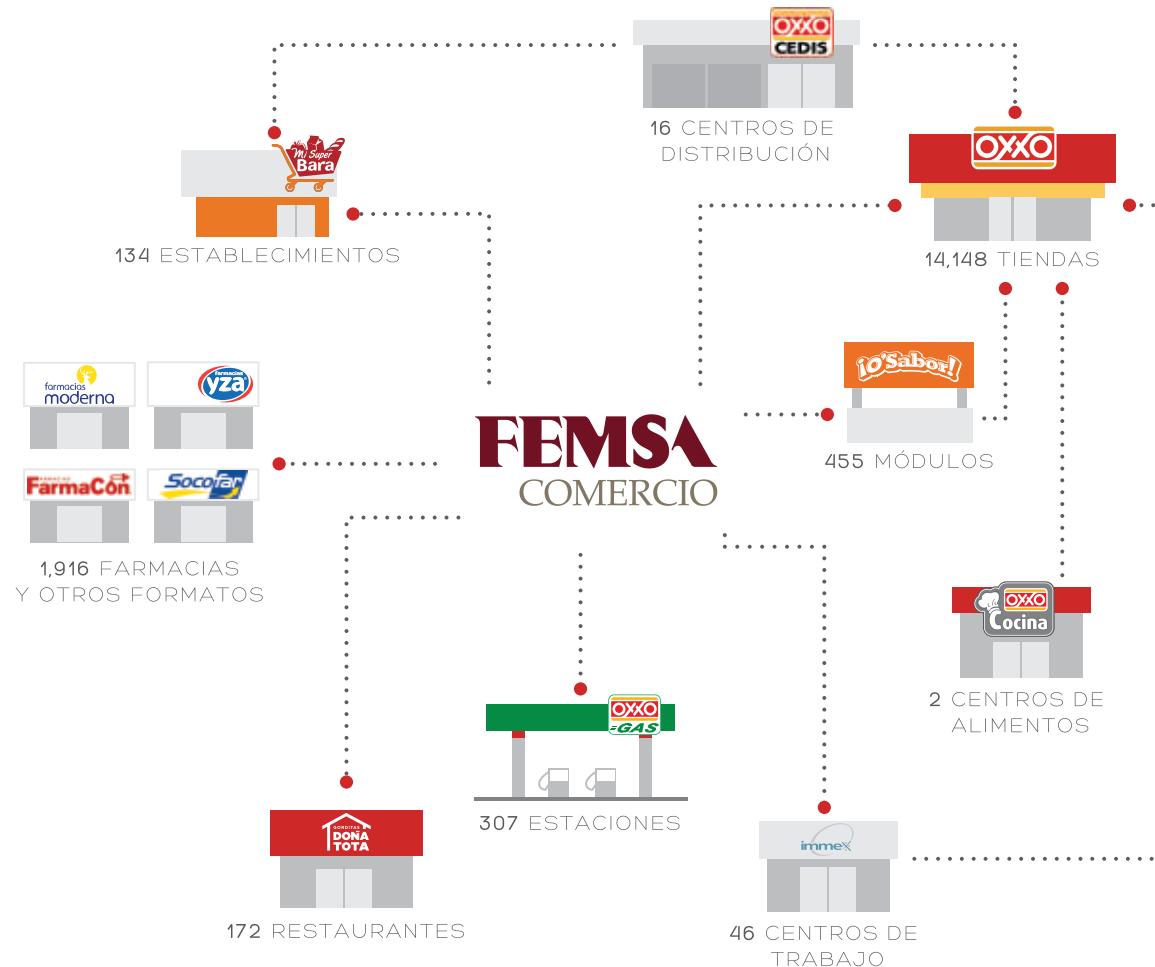
Durante la última década, hemos diversificado nuestras operaciones con la adquisición de distintas unidades de negocio líderes en su rubro, creciendo de esta forma hacia nuevos mercados y geografías en México, Colombia y, recientemente, en Chile. Nuestro equipo de trabajo consta de 139,205 colaboradores en estos países.

Conforme la empresa se expande, actuamos para adaptar las nuevas unidades de negocio a la cultura y valores de FEMSA Comercio. Es un proceso en el que aprendemos en conjunto al mismo tiempo que nuestras unidades de negocio y colaboradores adoptan la cultura y valores de la empresa, cuidamos su autonomía e identidad propia.

Por su parte, FEMSA es una empresa líder que participa también en la industria de bebidas operando Coca-Cola FEMSA, el embotellador público más grande de productos Coca-Cola en el mundo, y como el segundo accionista más importante de Heineken, una de las cerveceras líderes con presencia en más de 70 países. La compañía es apoyada por un área de Negocios Estratégicos conformada por FEMSA Logística, Imbera y PTM. En 2015, sus unidades de negocio atendieron a más de 350 millones de personas en 11 países: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Filipinas, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá y Venezuela.



## NUESTRAS UNIDADES DE NEGOCIO



FEMSA Comercio opera diferentes cadenas de formato pequeño, incluyendo tiendas de comercio al detalle, gasolineras, tiendas de descuento, farmacias y restaurantes en el sector de servicio rápido. Las operaciones de estos establecimientos son posibles gracias a la eficiencia de una red de centros de distribución, producción y servicio, que habilita nuestros puntos de venta para mantenerlos exitosos y competitivos.

### OXXO



A más de 35 años de iniciar operaciones, hoy OXXO destaca como la cadena de tiendas de comercio al detalle más grande, rentable y de mayor crecimiento en América Latina. Cuenta con 14,148 establecimientos, 46 de ellos en Bogotá, Colombia, y el resto ubicados a lo largo de México.

La propuesta de valor de OXXO es satisfacer las necesidades cotidianas de nuestros clientes, estando siempre cerca de ellos, siendo un buen vecino. El concepto comercial ofrece una serie de conveniencias: atención y servicio de calidad, cercanía y confianza, eficiencia en el servicio, amplio horario de atención, variedad de productos y servicios, comodidad, personal dispuesto a ayudar y precios competitivos. Además, OXXO acoge 23 marcas exclusivas de calidad, como Andatti, Delixia, Bitz y Del Marqués, entre otras. Asimismo, ofrece servicios innovadores incluyendo corresponsalías bancarias, recepción de remesas, compra de boletos para líneas de autobús, recarga de tarjetas de transporte público y venta de tiempo aire para teléfonos celulares, entre muchos otros.

### OXXO CEDIS



Cadena de 16 centros de distribución y 13 puntos de transbordo ubicados estratégicamente a lo largo de México. Esta plataforma logística asegura en tiempo y forma el suministro efectivo, flexible y eficiente de los productos hasta el punto de venta y robustece la propuesta de valor de otras unidades de negocio en las localidades donde operan, estableciendo relaciones colaborativas con clientes, proveedores y prestadores de servicios.



### OXXO GAS

Grupo gasolinero más grande de México. Se distingue por ofrecer valor agregado al enfocarse en la honestidad, rapidez, atención y un servicio eficiente y de calidad para nuestros clientes. Atendemos a más de 298 mil clientes y empresas al día, quienes nos reconocen y depositan su confianza en nosotros, a través de una red de 307 estaciones de servicio en los estados de Nuevo León, Coahuila, Tamaulipas, Aguascalientes, Guanajuato, Michoacán, San Luis Potosí, Jalisco y Quintana Roo.



### OXXO Cocina

Centros productores de alimentos que facilitan la propuesta de comida práctica de nuestras tiendas OXXO, concentrándose en los productos de marca propia Delixia. OXXO Cocina cuenta con dos centros de trabajo ubicados en los estados de Baja California y Quintana Roo, donde se elaboran más de 520 mil piezas cada mes, entregadas directamente a más de 2,500 tiendas y a través de nuestros centros de distribución y de FEMSA Logística, ofreciendo variedad, innovación y calidad a nuestros consumidores.



### Farmacias

En 2012 iniciamos nuestra participación en el mercado de farmacias con la adquisición de Farmacias YZA, una cadena dedicada a la comercialización de medicamentos, perfumería y artículos de uso general con 562 establecimientos en México. En 2013 ampliamos nuestra participación en el país a través de Farmacias Moderna, brindando soluciones y asesoría para el bienestar personal a través de 142 sucursales. En 2015 adquirimos Farmacias FarmaCon, operadora de 229 farmacias en México, y ampliamos nuestra participación con la adquisición de Socofar, cadena líder en Chile, que opera en formato al público más de 652 farmacias y 146 tiendas de belleza en este país, así como 49 farmacias en Colombia.



### ¡O' Sabor!

Concepto de comida caliente que complementa la propuesta de valor dentro de nuestras tiendas OXXO con productos de calidad y frescura. Reconocido por su oferta de tacos y tortas preparados al momento, la variedad de nuestros alimentos nace a partir del gusto y hábito de consumo de cada una de las regiones donde operamos. ¡O' Sabor! está conformado por más de 455 módulos distribuidos en 12 estados de la República Mexicana.



### IMMEX

Plataforma habilitadora de negocios que permite operar de manera rápida, flexible y rentable, generando valor económico y ventajas a FEMSA Comercio. Actualmente está integrada por 46 centros de trabajo en todos los estados de la República Mexicana. Cuatro líneas del negocio conforman a IMMEX: Intervali, Desarrollo Comercial, Activacel y Negocios Electrónicos.



### Gorditas Doña Tota

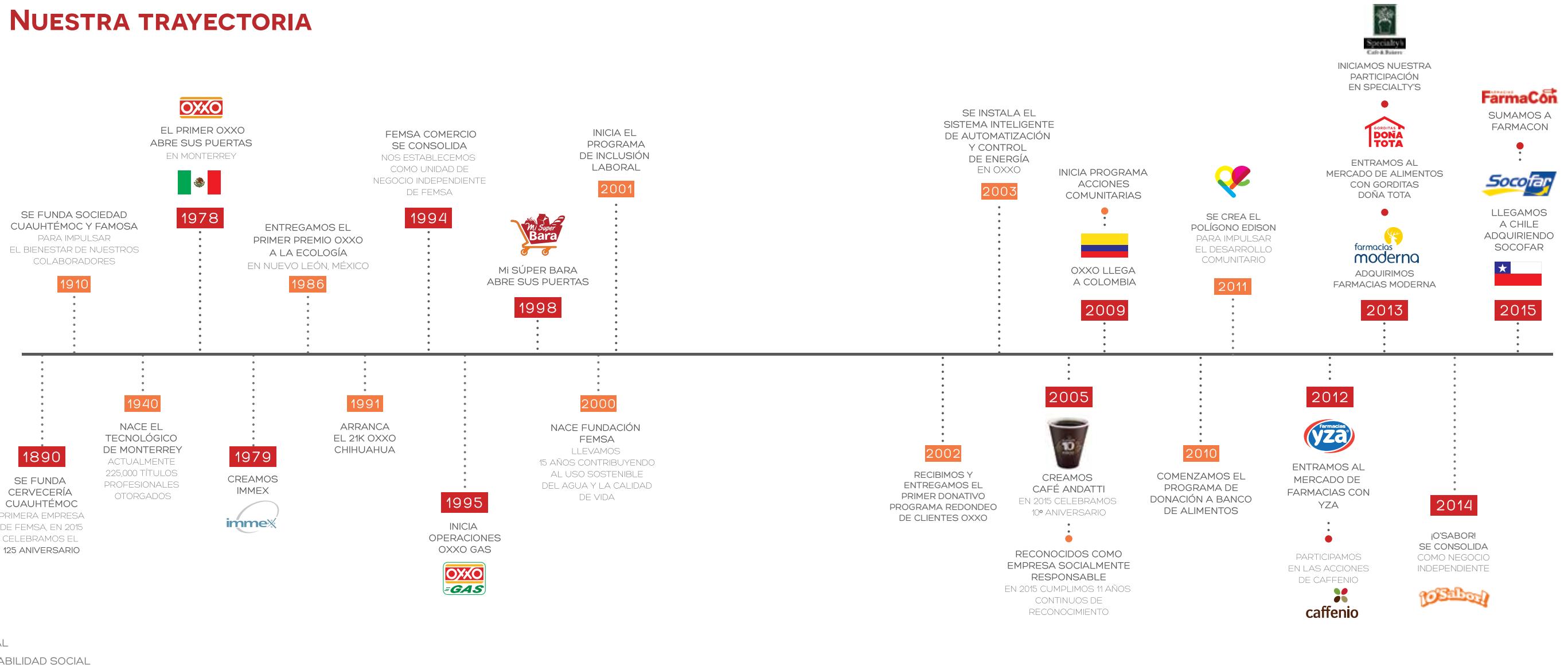
Cadena de restaurantes, líder en comida típica mexicana en el sector de servicio rápido. Satisface el antojo de nuestros clientes a través de un producto de excelente calidad, ofreciendo sus servicios en puntos de venta convenientes para los consumidores. Actualmente existen 172 restaurantes Gorditas Doña Tota en México.



### Mi Súper Bara

Tiendas de descuento que ofrecen una gran variedad de productos y marcas exclusivas a precios accesibles. Actualmente, cuenta con 134 establecimientos operando en los estados de Aguascalientes, Guanajuato y Jalisco.

# NUESTRA TRAYECTORIA



## VALOR SOCIAL TAMBIÉN SIGNIFICA INNOVAR

Reinventamos continuamente nuestra propuesta de valor. En OXXO hemos emprendido un camino de innovación para satisfacer las necesidades de nuestros clientes al brindarles soluciones que optimizan su tiempo.

La meta que nos hemos propuesto es contar con la oferta de servicios financieros más completa en nuestra industria. Actualmente:

- Somos corresponsales de siete instituciones bancarias
- Uno de cada 16 cajeros automáticos en México se encuentra en una tienda OXXO
- Contamos con servicio de envío nacional de dinero, con una de las tarifas más bajas
- Más de 3.5 millones de personas cuentan y hacen uso de la tarjeta de débito Saldazo
- En 2015 incursionamos en el servicio de retiro de débito Bancomer, habilitando a cada tienda para que los tarjetahabientes del banco puedan realizar disposiciones en efectivo
- En 2015 iniciamos una prueba comercial para que los clientes de Amazon México puedan recoger sus paquetes en 10 tiendas OXXO de la Ciudad de México

A través de estos servicios materializamos nuestra promesa de ser un buen vecino. La apertura de una nueva tienda OXXO representa mayor comodidad para que nuestros clientes encuentren un lugar amigable y cercano en el que pueden hacer sus compras, pagar servicios y realizar transacciones financieras. Para algunas comunidades, la llegada de una tienda incluso significa tener acceso por primera vez a servicios bancarios que anteriormente no tenían presencia en estos lugares.

Nos hemos convertido, además, en uno de los principales receptores de pagos en el país. Por medio de nuestra red de 14,102 tiendas OXXO en México, habilitamos a más de 900 organizaciones para que hagan uso de una plataforma de pago local, regional o nacional, lo que amplía considerablemente su mercado y las vuelve más competitivas. Procesamos cerca de 76 millones de recibos al año a favor de pequeñas, medianas y grandes empresas, así como de instituciones gubernamentales.

Además, durante 2015 tramitamos la compra de más de 750 mil boletos de autobús de 17 líneas de transporte, comprendiendo el proceso completo de selección de rutas, horarios, asientos y el pago por el servicio. De igual forma, OXXO ha establecido 12 convenios de prepago electrónico de transporte urbano, apoyando el desarrollo y modernización de la industria en el país. Durante 2015, otorgamos a estos usuarios más de 77 millones de recargas sin comisiones para ellos.

### Contribuyendo a la inclusión financiera

Para incrementar la inclusión financiera y hacer más accesibles al mercado opciones innovadoras de servicios bancarios, en 2014 presentamos con gran éxito Saldazo, una tarjeta de débito vinculada a una cuenta de ahorro que abre las puertas del sistema financiero formal a millones de personas que, por diversas circunstancias, no contaban con acceso a estos servicios.

La tarjeta de débito Saldazo es el resultado de una alianza estratégica que realizamos con Visa y Banamex, en la que sumando esfuerzos e innovando, logramos entender los retos de la población no bancarizada y diseñar un servicio único en su tipo en el país para facilitarle el acceso a servicios financieros a un gran número de personas, ya que sólo 35% de la población adulta en México cuenta con algún producto de ahorro otorgado por una institución financiera formal.

La tarjeta Saldazo puede ser adquirida con requisitos básicos, en cualquiera de nuestras tiendas OXXO, a un costo de 30 pesos. Entre las ventajas que ofrece, se encuentran la facilidad de realizar depósitos y retiros de efectivo en cualquiera de nuestras 14,102 tiendas en México, la comodidad de disminuir el manejo de efectivo para realizar compras en estas tiendas y otros establecimientos afiliados a Visa, así como la oportunidad de aprovechar promociones exclusivas.

Con esta tarjeta, también es posible hacer depósitos a favor de otro tarjetahabiente, facilitando el envío de dinero a nivel nacional. A quienes ya tienen una cuenta bancaria, Saldazo facilita el uso de una segunda cuenta, sencilla y segura de operar para gastos menores y promociones de OXXO.

Durante 2015, la tarjeta Saldazo abrió nuevas opciones para brindar más servicios. Por ejemplo, los usuarios pueden realizar compras de manera rápida y sencilla en Amazon México, incluyendo libros, juguetes, dispositivos electrónicos y millones de artículos.

Desde su lanzamiento, Saldazo ha tenido gran aceptación entre nuestros clientes y más de 3.5 millones de personas cuentan ya con ella. El reto para el futuro es hacer de Saldazo el instrumento que agregue valor económico y social a una mayor cantidad de personas en las comunidades donde OXXO opera.





## HACEMOS NEGOCIOS DE FORMA RESPONSABLE

En FEMSA Comercio sólo concebimos la generación de valor económico si está acompañada de la creación de valor social y ambiental. Nuestro interés por contribuir a la transformación positiva de las comunidades nos llevó, en 2012, a participar en el diseño del Marco Estratégico de Sostenibilidad FEMSA, eje conductual de las unidades de negocio para definir metas claras y medir avances y el cumplimiento de objetivos en esta materia.

Como parte del diseño del Marco Estratégico de Sostenibilidad FEMSA y para definir los temas de enfoque, se realizaron entrevistas a ejecutivos de la organización y se revisaron procesos y documentos internos que contienen elementos relevantes relacionados con nuestra trayectoria y las acciones de responsabilidad social en temas operativos, sociales y ambientales.

Sumamos el punto de vista externo, manteniendo sesiones de diálogo con grupos de interés de FEMSA y sus unidades de negocio desde hace cuatro años. Se exploraron opiniones respecto a los asuntos relevantes que deben estar incluidos en nuestro marco estratégico, y se incorporaron al estudio los resultados de un análisis *benchmark* que identificó las mejores prácticas de empresas líderes en la materia.

Como resultado de este ejercicio, el Marco Estratégico de Sostenibilidad FEMSA incluye y organiza los temas de enfoque, programas e iniciativas en materia de responsabilidad social de la organización, bajo tres ejes rectores, cada uno con tres áreas de acción.

En este Informe de Responsabilidad Social presentamos los resultados de nuestras actividades profundizando particularmente en los cuatro asuntos que se identificaron como prioritarios para FEMSA Comercio, es decir, de alta materialidad, y que marcan la pauta para ser agentes de cambio, generar mayor valor a nuestros grupos de interés y desarrollar ventajas competitivas. Estos cuatro ámbitos son: cultura y valores, desarrollo comunitario, energía y residuos y reciclaje. Dos temas adicionales son relevantes en este momento para nuestra organización, razón por la que están incluidos en este reporte: la capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores y el desarrollo de una cadena de abasto sostenible.





# NUESTRA ÉTICA Y VALORES

Nuestros pilares estratégicos



## IDEARIO CUAUHTÉMOC

Hoy más que nunca es crucial que la voluntad y contribución de cada persona sume para crear una sociedad mejor. Es ahora cuando México necesita valores como los que don Eugenio Garza Sada predicó durante su vida con el ejemplo y defendió hasta su muerte: respeto, honestidad, compromiso, congruencia, voluntad, valentía, calidad humana, solidaridad y participación.

Las acciones de don Eugenio Garza Sada trascendieron generando valor para la sociedad mediante la creación de empresas e instituciones como FEMSA y el Tecnológico de Monterrey, pero su mayor legado, y lo que verdaderamente enaltece su memoria, a través del tiempo, es su filosofía y sus principios.

Vivamos estos valores en lo individual, hagamos que trasciendan transmitiéndolos a nuestros seres queridos para que juntos construyamos el México que todos queremos.

- I. Reconocer el mérito en los demás
- II. Controlar el temperamento
- III. Nunca hacer burla
- IV. Ser cortés
- V. Ser tolerante
- VI. Ser puntual
- VII. Si uno es vanidoso, hay que ocultarlo
- VIII. No alterar la verdad
- IX. Dejar que los demás se expliquen
- X. Expresarse concisamente
- XI. Depurar el vocabulario
- XII. Asegúrese de disfrutar el trabajo
- XIII. Reconocer el enorme valor del trabajador manual
- XIV. Pensar en el interés del negocio más que en el propio
- XV. Análisis por encima de la inspiración o de la intuición
- XVI. La dedicación al trabajo
- XVII. Ser modesto

### Acciones con valor

El Ideario Cuauhtémoc es un grupo de principios y conceptos personales escritos bajo su supervisión. Don Eugenio Garza Sada se aseguró que todos sus compañeros y colaboradores lo conocieran y practicaran.

Estos principios representan la esencia de los valores que hoy son parte fundamental de la cultura FEMSA.

## NUESTRO COMPROMISO

Nuestra misión, visión y valores son pilares estratégicos del Sistema Social de FEMSA Comercio. El éxito y trascendencia de nuestra actividad se deben a que el trabajo de nuestra gente y la operación de la empresa están basados en ellos.

### Misión

Satisfacer las necesidades cotidianas de nuestros clientes de una manera amable, rápida, práctica y confiable; creando valor económico y humano en la sociedad (consumidores, colaboradores, proveedores y accionistas), desarrollando redes replicables de negocios de comercio al detalle, en formatos pequeños, que apoyen a nuestros negocios de bebidas.

### Visión

Continuar siendo la cadena con mayor número de establecimientos en América Latina.

### Valores centrales

Integridad, respeto a las personas, sencillez, trabajo en equipo y sobriedad son nuestros valores centrales. Estos valores estarán siempre por encima del beneficio económico; son un conjunto de creencias y comportamientos permanentes de nuestra organización que garantizan una interrelación favorable para el mejor desempeño de la empresa y la plena realización humana.

### Valores de negocio

Pasión por el servicio, renovación, orientación al oficio y liderazgo son nuestros valores de negocio. Estos valores son cualidades que deben desarrollar y poseer todos los colaboradores de FEMSA Comercio para alcanzar el cumplimiento de nuestra misión, visión y objetivos del negocio. A mayor nivel en la organización, mayor es la exigencia de su cumplimiento.



## GOBIERNO CORPORATIVO

La claridad, confiabilidad y transparencia de nuestros procesos y políticas de gobierno corporativo proporcionan un marco para la creación de valor y la correcta operación y gestión de la empresa, aspectos esenciales para asegurar nuestra sostenibilidad en el largo plazo.

Como parte de FEMSA, cumplimos con la normatividad y regulación aplicables para las empresas que cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores y la Bolsa de Nueva York (NYSE). Cumplimos también con los estándares de gobierno corporativo que establecen las disposiciones aplicables de la Ley de Mercados de Valores mexicana, las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas Corporativas del Consejo Coordinador Empresarial de México y la Ley Sarbanes-Oxley de los Estados Unidos para emisores extranjeros. Adicionalmente, FEMSA forma parte del Índice Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores y del Dow Jones Sustainability Index y ha suscrito desde 2005 el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

La práctica corporativa de FEMSA Comercio está apegada a los más altos principios de ética y conducta. Además de regirnos por nuestra misión, visión y valores, desarrollamos nuestras operaciones bajo esquemas de confiabilidad y transparencia. El Código de Ética y Negocios, el Manual de Políticas Corporativas, el Manual de Administración de Riesgos y el Manual de Control Interno son los documentos que marcan la pauta para el comportamiento ético esperado de nuestros colaboradores en todas nuestras unidades de negocio.

Para dar seguimiento a las omisiones a estas políticas institucionales, contamos con un Sistema de Denuncias que es operado por una empresa externa y supervisado por el Comité de Auditoría del Consejo de Administración. Este sistema provee una línea telefónica y un portal de Internet disponible en diferentes idiomas y accesible a colaboradores y grupos de interés. Las denuncias contemplan situaciones relacionadas con acoso laboral o sexual, discriminación, violaciones a los derechos humanos, robo, corrupción, impactos negativos a la comunidad y al medio ambiente, entre otras. Los procedimientos de gestión de denuncias y la promoción de la ética se difunden a través de programas de inducción y campañas de comunicación interna.

 [Consulta nuestro Código de Ética en el sitio web de FEMSA.](#)

 [Más información de nuestro Sistema de Denuncias en el sitio web de FEMSA.](#)

## Estructura del Consejo de Administración de FEMSA

La confianza que accionistas, empleados, clientes y otros grupos de interés depositan en FEMSA Comercio está respaldada por un conjunto de estructuras, procesos y órganos de gobierno y vigilancia, integrado por ejecutivos de alta calidad profesional y moral que guían la gestión responsable de nuestro negocio.

El Consejo de Administración de FEMSA encabeza el sistema de gobierno corporativo del grupo y es quien, a su vez, aprueba la designación y nombramiento del Director General. José Antonio Fernández Carbajal ocupa el cargo de Presidente Ejecutivo del Consejo de Administración de FEMSA y Carlos Salazar Lomelín es el Director General de FEMSA. El Director General de FEMSA Comercio durante 2015 fue Eduardo Padilla Silva y a partir de 2016 es Daniel Alberto Rodríguez Cofré.

El Consejo de Administración de FEMSA está integrado por 18 miembros propietarios, 14 hombres y 4 mujeres, y 17 suplentes. De acuerdo a los criterios de independencia de la Ley de Mercados de Valores mexicana, 38.8% de consejeros propietarios son independientes. El consejo se reúne trimestralmente y de manera extraordinaria cuando así se requiere. Los consejeros son elegidos por la asamblea general de accionistas y la duración de su cargo es de un año, con posibilidad de reelección si así lo determina la asamblea general de accionistas.

El consejo cuenta con tres comités que lo apoyan en el desempeño de sus funciones:

- Comité de Auditoría: revisa la exactitud e integridad de la información financiera; nombra, contrata y vigila al auditor externo de la empresa, e identifica y da seguimiento a contingencias y procedimientos legales.
- Comité de Planeación y Finanzas: evalúa políticas de inversión y financiamiento propuestas por el Director General, los factores de riesgo a los que está expuesta la empresa y sus políticas administrativas.
- Comité de Prácticas Societarias: previene o reduce riesgos en operaciones que puedan afectar el valor de la empresa; aprueba políticas en cuanto al uso de activos de la compañía o transacciones con partes relacionadas; aprueba el esquema de compensación para directores y ejecutivos clave, y evalúa su desempeño.



## EN COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Conscientes de que es indispensable hacer equipo para generar valor económico, social y ambiental, nos mantenemos en una relación de diálogo permanente y de trabajo continuo con nuestros grupos de interés, entre los que están: la academia, accionistas, clientes y consumidores, colaboradores y sus familias, comunidades, gobierno, medios de comunicación, proveedores de productos y servicios, organizaciones de la sociedad civil y organismos empresariales, entre otros.

En los últimos cuatro años, en conjunto con FEMSA, hemos realizado sesiones de diálogo con grupos de interés en las que participan tanto expertos externos en sostenibilidad como colaboradores de nuestras unidades de negocio. En estas reuniones escuchamos opiniones sobre los temas que se consideran más relevantes para nuestro futuro.

En todas nuestras unidades de negocio colaboran personas responsables de atender a nuestros grupos de interés, asegurando que sus inquietudes, opiniones y sugerencias sean escuchadas y tomadas en cuenta, e implementando acciones para estrechar nuestra relación a través de mejoras en procesos, productos y servicios. De manera adicional, en cada uno de nuestros centros de trabajo, así como en la oficina de servicio, contamos con un comité de responsabilidad social encargado de la ejecución de iniciativas y programas correspondientes a este ámbito.

Nuestros clientes tienen distintos mecanismos de diálogo que nos ayudan a mejorar constantemente los servicios que ofrecemos. OXXO Escucha es un canal abierto para clientes y comunidad en general, por medio del cual recibimos retroalimentación sobre las áreas de oportunidad detectadas en el servicio ofrecido en nuestras tiendas. Durante 2015, recibimos y dimos solución a 108,513 solicitudes, sugerencias o quejas de nuestros clientes, las cuales se resolvieron en un tiempo promedio de 4.9 días. También, contamos con un sistema que atiende los requerimientos de los clientes de OXXO GAS, el cual recibió y canalizó para su adecuada atención 101,025 llamadas durante 2015. Doña Tota cuenta también con un servicio para atender comentarios de sus clientes, procesando para su resolución 72 llamadas durante el año.

Los canales que están abiertos para clientes y grupos de interés son:  
Páginas web: [www.oxxo.com](http://www.oxxo.com) | [www.oxxogas.com](http://www.oxxogas.com) | [www.donatota.com](http://www.donatota.com)  
Correo electrónico: [atencionaclientes@oxxo.com](mailto:atencionaclientes@oxxo.com)  
Facebook: [www.facebook.com/oxxotiendas](https://www.facebook.com/oxxotiendas) | [/oxxogas](https://www.facebook.com/oxxogas) | [/GDonaTota](https://www.facebook.com/GDonaTota)  
Twitter: [@tiendas\\_oxxo](https://www.twitter.com/tiendas_oxxo) | [@oxxo\\_escucha](https://www.twitter.com/oxxo_escucha) | [@oxxogas](https://www.twitter.com/oxxogas) | [@GDonaTota](https://www.twitter.com/GDonaTota)  
Teléfonos: 01 800 ATN OXXO | 01 800 ATN BARA | 01 800 OXXO GAS

## IMPULSAMOS LA CULTURA DE LA LEGALIDAD

En FEMSA Comercio los colaboradores viven y se apropian de los valores de la compañía a través de prácticas cotidianas y de comportamientos que generan nuestra cultura de trabajo, la cual es, sin duda, un diferenciador y una ventaja competitiva en nuestro negocio.

Más allá de cumplir con cada uno de los aspectos regulatorios que aplican, desplegamos una robusta estrategia para permear la cultura de la legalidad entre nuestros colaboradores en centros de trabajo y oficinas de servicio. La estrategia incluye módulos de inducción, cursos y campañas de comunicación.

A través de esta filosofía invitamos a nuestros colaboradores y grupos de interés a que todas sus acciones se lleven a cabo dentro del marco de la ley, a rechazar los actos de corrupción y las prácticas inadecuadas, a evitar malos manejos con clientes y proveedores y, en general, a no incurrir en comportamientos que vayan en contra de nuestras políticas y valores, así como de la legislación de los países en donde tenemos operaciones.

Como miembros de la comunidad, tenemos la responsabilidad de cuidarnos unos a otros y, como empresa, lo hacemos destacando el cumplimiento de regulaciones de nuestra industria. Promovemos la cultura de venta responsable y la ejercemos respetando la Política de Venta de Bebidas Alcohólicas de FEMSA Comercio. Todas nuestras tiendas que venden bebidas alcohólicas y cigarrillos deben contar con una licencia o permiso vigente, respetando los horarios de venta y la edad mínima de consumo, además, todas las tiendas cuentan con señalización visible en los accesos y en el interior. Los colaboradores y líderes de tienda reciben entrenamiento continuo y cuentan con acceso permanente a herramientas que permiten consultar nuestra política en la materia. Para complementar nuestros esfuerzos, nos alineamos a los estándares y programas implementados por nuestra industria a nivel nacional y mantenemos cercana comunicación con las autoridades.

Para hacer frente a los retos de la sociedad, es necesario fomentar una cultura de la legalidad que sirva para concientizar a los ciudadanos del valor e impacto de sus acciones. En FEMSA Comercio colaboramos con la iniciativa Hagámoslo Bien, liderada por la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX) en alianza con más de 180 organizaciones incluidas empresas, medios de comunicación, instituciones educativas, gobiernos y autoridades. La iniciativa busca unir esfuerzos y motivar acciones para dar a conocer los beneficios de vivir y apoyar una cultura de legalidad. Desde su lanzamiento en 2013, el programa ha acreditado a más de 650 facilitadores e impartido un curso sobre cultura de la legalidad a 7 mil personas en distintas ciudades de México.



## **NUESTRA GENTE**

**Nuestra principal ventaja competitiva sostenible**



## SOMOS UNA EMPRESA FUNDAMENTADA EN LAS PERSONAS

El compromiso esencial como empresa lo tenemos con nuestra gente. Desde la apertura de la primera tienda OXXO en 1978, nuestro compromiso es el mismo: impulsar el talento y el desarrollo personal y profesional de cada colaborador.

Vamos más allá de ofrecer fuentes de empleo: nos enfocamos en impulsar amplias oportunidades de capacitación y construimos una sólida cultura organizacional que retroalimenta y habilita a nuestros colaboradores para alcanzar la excelencia en el desempeño de sus responsabilidades.

Este ambiente de trabajo fomenta el bienestar, fortalece la carrera de nuestros colaboradores y, al mismo tiempo, nos permite estar preparados para enfrentar los cambios acelerados de un mundo globalizado y abordar las oportunidades de crecer en nuevos mercados y geografías.

Los sólidos cimientos que hemos construido nos han llevado a ser uno de los empleadores más importantes de México. Durante 2015, se unieron 27,680 nuevos colaboradores. La llegada de este nuevo talento nos motiva a seguir construyendo un ambiente de trabajo diverso e incluyente para los 139,205 colaboradores que forman parte de FEMSA Comercio en México, Colombia y Chile.

## DESARROLLO INTEGRAL COMPROMISO CON NUESTROS COLABORADORES

El desarrollo integral de nuestra gente es un compromiso que asumimos como empresa desde nuestra fundación. Es nuestro objetivo que los colaboradores y sus familias trasciendan, tengan un empleo digno, logren un balance entre trabajo y familia y participen de forma activa y solidaria en las comunidades donde viven.

Enfocamos esfuerzos y recursos para impulsar el bienestar de nuestros colaboradores más allá de lo profesional, y de sus familias, desde distintos ejes de desarrollo: valores, familia, sociedad, salud, economía, educación y trabajo.

Para lograrlo contamos con un robusto Sistema Integral de Información Laboral que alimentamos continuamente a través de una Encuesta de Clima Organizacional. El sistema nos ayuda a conocer y priorizar las necesidades de nuestros colaboradores y, al mismo tiempo, documentar y compartir las prácticas exitosas que identificamos. Como resultado, cada año establecemos planes de acción concretos que den respuesta a las inquietudes reveladas en la encuesta y estén enfocados en generar mayor valor a nuestros colaboradores en los distintos centros de trabajo.



## Contamos con el mejor talento

El crecimiento de FEMSA Comercio se debe al esfuerzo de mujeres y hombres comprometidos con su trabajo y entorno; personas que están dispuestas a innovar, crecer y desarrollarse.

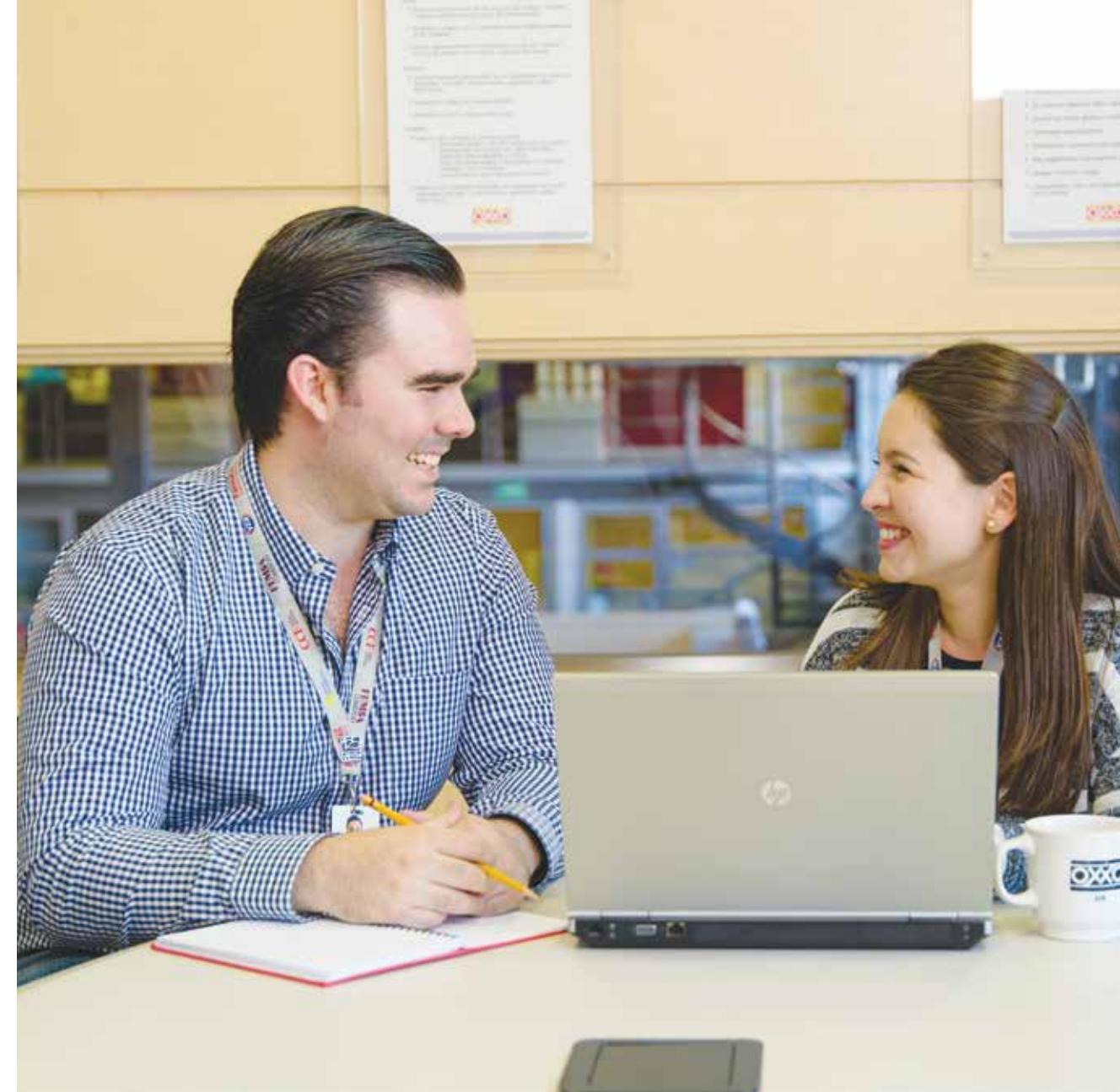
A través de nuestro modelo de Gestión Integral de Talento, trabajamos en motivar y empoderar a nuestros colaboradores para que sean ellos mismos los principales responsables e impulsores de su desarrollo y el de su equipo. El modelo integra procesos y sistemas para atraer, desarrollar y retener el mejor talento, incluyendo:

- Planeación de la trayectoria profesional y rutas de carrera
- Evaluación del desempeño con base en objetivos
- Gestión de procesos de sucesión
- Capacitación y desarrollo de competencias alineadas a nuestra cultura
- Reconocimiento integral

El compromiso con la sostenibilidad es aún más firme cuando las personas indicadas forman parte de nuestro equipo. Para poder identificar a los mejores candidatos, los colaboradores que dirigen los procesos de selección reciben cursos de capacitación en la metodología Selección por Competencias, un tipo de reclutamiento por medio de entrevistas con enfoque en los asuntos trascendentales para el buen desempeño de un puesto.

Apoyamos la atracción de jóvenes becarios con los programas Red de Talentos y Líderes FEMSA. El primero agiliza la integración de estudiantes que buscan realizar prácticas profesionales, facilitando la identificación de los perfiles que más comúnmente se requieren en la empresa y acelerando los procesos de incorporación. Por su parte, Líderes FEMSA beca a estudiantes con desempeño destacado del Tecnológico de Monterrey y de la Universidad de Monterrey, en México, con 100% de sus colegiaturas, durante su etapa de prácticas profesionales, con lo que contribuimos a su formación.

Cuando llega el momento de cubrir alguna vacante, buscamos las capacidades requeridas entre los colaboradores que ya forman parte de FEMSA Comercio, motivados por nuestro interés en retener y promover a nuestra gente. Plataformas como la bolsa de trabajo de la empresa, boletines internos e intranet son de gran utilidad para hacer del conocimiento de los empleados las oportunidades de trabajo que surgen en nuestras distintas unidades de negocio. De este modo, 39% de las vacantes en la compañía son ocupadas promoviendo a nuestros colaboradores a puestos de trabajo más retadores.





## CULTURA Y VALORES

### BUSCAMOS COLABORADORES ENERGIZADOS, COMPROMETIDOS Y FELICES

Quienes trabajamos en FEMSA Comercio somos el pilar estratégico de la compañía y, apoyados en nuestra cultura y valores organizacionales, vamos más allá del desempeño de nuestras funciones.

Además de contar con guías, procesos y políticas, hemos desarrollado una cultura organizacional que nos ayuda a comunicar y transferir nuestros valores al interior de la organización, a nuestros clientes y a las comunidades donde operamos. Fomentamos entre nuestros colaboradores el respeto por la persona, la confianza y la colaboración, orientados a la creación de valor humano.

La cultura de servicio es parte de nuestra esencia y un valor que cultivamos, evaluamos y perfeccionamos continuamente. Identificar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes y consumidores es nuestra prioridad. Hacerlo a través de una impecable actitud de servicio es nuestra pasión.

En FEMSA Comercio todos somos uno y, para trabajar como un solo equipo, nos empeñamos en que los colaboradores conozcan a fondo la operación de la empresa y busquen de forma proactiva mejores formas de cumplir con sus responsabilidades. Fomentamos el diálogo en todos los niveles de la empresa, esfuerzo con el doble propósito de que nuestros colaboradores tengan mayor claridad sobre los objetivos de negocio y de formar la identidad única y la cultura de participación necesarias para lograr nuestras metas.

La diversidad de nuestra gente es un valor que enriquece nuestros equipos de trabajo al permitir desarrollar constantemente su capacidad de comprensión y respuesta a los diferentes retos que la empresa enfrenta día con día. En FEMSA Comercio, ser diversos es una característica fundamental para alcanzar la productividad y competitividad.

Llevamos a cabo una evaluación 360° que mide la forma en la que se viven nuestros valores y competencias a través de comportamientos concretos y aterrizados en la labor diaria. El ejercicio ofrece a cada colaborador la oportunidad de hacer una autoevaluación y compararla con la percepción que tienen de ellos sus compañeros, colaboradores directos, jefes y clientes internos y externos, con el objetivo de robustecer fortalezas, así como identificar y trabajar en sus necesidades de desarrollo.

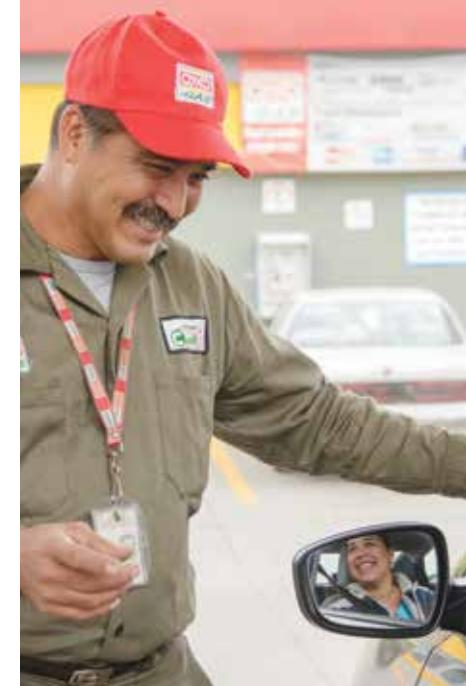
### La cultura de servicio es nuestra esencia

Conscientes de los retos que diariamente se presentan en la operación de nuestras unidades de negocio, el trabajo en equipo, la colaboración y la coordinación son fundamentales para enfrentarlos exitosamente.

En FEMSA Comercio contamos con distintas herramientas de diagnóstico organizacional que nos permiten medir los resultados de la cultura de servicio y colaboración entre los equipos de trabajo, así como retroalimentar las áreas de oportunidad y generar planes de mejora.

Cada año llevamos a cabo una Evaluación de Servicio, donde hacemos observaciones a nuestros proveedores internos, destacando los aciertos así como las áreas de oportunidad. Utilizamos también el Índice de Satisfacción de Líder de Tienda (ISLT) para evaluar si nuestros asesores y líderes de tienda se encuentran debidamente respaldados por las áreas funcionales de su centro de trabajo para desempeñarse eficientemente.

Los resultados de las distintas evaluaciones nos ayudan a identificar cuáles son las fortalezas y áreas de oportunidad de los comportamientos esperados en temas específicos como innovación, honestidad, proactividad, confianza y actitud de servicio. Así es como podemos otorgar una retroalimentación objetiva a colaboradores y crear planes de acción que permitan brindar una mejor calidad de servicio a clientes internos como lo son los asesores y líderes de tienda, a quienes apoyamos en el cumplimiento de sus responsabilidades diarias, necesarias para garantizar el óptimo funcionamiento de nuestras sucursales.



### Somos un solo equipo

Los colaboradores de FEMSA Comercio realizamos acciones que generan el crecimiento y definen el rumbo de la compañía. A través del Programa Exprés: Mi día en tienda/ estación/sucursal/farmacia y del programa Adopta una Tienda, se abren canales de comunicación interna para sensibilizarnos respecto a nuestras operaciones y entender mejor el punto de vista de nuestros clientes y de nuestros compañeros al frente de los establecimientos, empoderándonos para ofrecer a los consumidores una experiencia de compra más agradable.

El Programa Exprés consiste en un curso en línea diseñado específicamente para actualizar a nuestro equipo respecto al portafolio dinámico de productos y servicios que ofrecemos. Además, los colaboradores tienen la oportunidad de poner en práctica lo aprendido sumándose al equipo de trabajo de nuestras operaciones durante un turno laboral para realizar tareas relacionadas con el día a día. Esta experiencia permite analizar, observar y vivir la operación para innovar en el diseño de soluciones, procesos y herramientas que sirvan para dar un mejor servicio.

Estar siempre listos es parte de nuestra cultura y, sobre todo, una responsabilidad que adoptamos como equipo en todos los niveles de la organización. A través del programa Adopta una Tienda, invitamos a los colaboradores de oficina a que visiten al menos una vez por semana una de nuestras tiendas o gasolineras y observen de forma anónima los procesos y características propias de la operación. Posteriormente, los participantes en el programa comparten su retroalimentación constructiva respecto a aciertos, necesidades y áreas de oportunidad identificadas relacionadas con el servicio, limpieza, imagen y venta, entre otros factores importantes.

### Una cultura basada en el diálogo

En las juntas TOPS (The One Page System) los colaboradores aprenden más respecto a la estrategia de negocio establecida por la dirección de la empresa. La metodología apoya la implementación de dicha estrategia de la organización por medio del cumplimiento de los objetivos de los equipos



de trabajo y los individuales. Mensualmente, el responsable de área y sus colaboradores directos revisan metas y objetivos para elaborar planes de trabajo que contribuyen a alcanzarlos con excelencia. Se evalúa el avance en el cumplimiento, se proporciona retroalimentación y se revisan los resultados.

Las dinámicas de cultura que tienen lugar en las juntas TOPS las convierten en un foro de diálogo entre líderes y sus equipos; en ellas incentivamos el intercambio de opiniones alrededor de valores y comportamientos específicos que nos ayudan a desarrollarnos personalmente y madurar nuestra identidad como organización.

En cada oportunidad que tenemos de crecer hacia nuevos mercados y geografías, una de las primeras expresiones de nuestra cultura

de trabajo que instalamos son las juntas TOPS. Contar con este ejercicio en nuestras nuevas operaciones nos permite permear nuestros principios y esencia hacia los colaboradores que se integran, al mismo tiempo que conocemos su identidad y otras formas de trabajo.

Cada elemento de nuestro equipo es un talento único. Por eso, impulsamos su desarrollo y aceleramos su aprendizaje. A través de revisiones verticales periódicas, que son conversaciones uno a uno entre el líder y cada uno de sus colaboradores directos, proporcionamos dirección en la ejecución de las responsabilidades delegadas. Durante estas reuniones el jefe inmediato mantiene una conversación personal con el colaborador y lo apoya en su desarrollo profesional, lo orienta sobre cómo cumplir sus metas, le brinda la oportunidad de discutir retos futuros, ofrece retroalimentación respecto a sus logros y lo habilita para trabajar en sus áreas de oportunidad.

Las revisiones verticales, en las que se tratan temas como motivación personal, satisfacción, calidad de vida y ambiente de trabajo, fortalecen los lazos de empatía entre líderes y colaboradores directos. La comunicación, sin duda, es de dos vías, por lo que se abre la oportunidad para que los colaboradores retroalimenten el desempeño de sus jefes.

## La inclusión nos hace más fuertes

Para formar el mejor equipo de trabajo es necesario integrar el talento de todas las personas y crecer en un ambiente inclusivo. En FEMSA Comercio estamos convencidos de que las personas con discapacidad y los adultos mayores, entre otras, aportan un gran valor a los equipos y la empresa.

El ejemplo de su actitud y compromiso nos inspira y, su integración, fortalece el ambiente de nuestros centros de trabajo, generando una mayor productividad y competitividad.

Somos un aliado para las instituciones públicas o privadas dedicadas a promover la inclusión laboral de candidatos potenciales, ya que tenemos la capacidad de ofrecer amplias opciones de empleo en todos los estados de la República Mexicana gracias a la operación de nuestras unidades de negocio.

Así, contribuimos a la transformación cultural de una sociedad incluyente, transmitiendo a millones de personas que visitan diariamente nuestros puntos de venta el ejemplo del trabajo de las personas con discapacidad y adultos mayores.

Reforzamos nuestro compromiso con ellos realizando diagnósticos de factibilidad de puestos e invirtiendo en infraestructura de accesibilidad, para hacer disponibles cada vez más oportunidades de empleo equitativas. Enfocamos nuestra estrategia en generar internamente las condiciones culturales, laborales y de entorno físicas necesarias para promover la atracción y retención de estos grupos y así generar valor económico y social. Para ello, es necesario adecuar e incorporar políticas y procesos que promuevan la inclusión y garanticen la no discriminación en nuestras operaciones.

En la actualidad, 592 de nuestros colaboradores cuentan con algún tipo de discapacidad, siendo los colaboradores con discapacidad motriz e intelectual los que ocupan la mayor parte de las posiciones, seguidos por aquellos con discapacidad visual, auditiva y de lenguaje.

Para facilitar la inclusión laboral de más personas con discapacidad, durante 2015 abrimos el segundo Centro de Capacitación Laboral Dirigida OXXO en la ciudad de Mérida, Yucatán, el cual consiste en habilitar un espacio físico que simule la operación de una tienda OXXO para brindar capacitación y entrenamiento. El programa se adapta para desarrollar competencias laborales y aptitudes para el trabajo en los alumnos con discapacidad intelectual. Este nuevo centro continúa el esfuerzo del primero, que está en funcionamiento en Monterrey, Nuevo León, desde 2012.

Para FEMSA Comercio los adultos mayores juegan un papel primordial en la empresa, al aportar experiencia acumulada, compromiso, seguridad y liderazgo a nuestros equipos de trabajo. Cada uno es pieza clave en la compañía, ya que fortalece la integración y soporte del equipo al que pertenece. Al cierre del año contamos con el talento de 1,331 colaboradores adultos mayores.

También, ampliamos el sentido de inclusión, incentivando un proceso adecuado de reinserción a la sociedad y al ámbito laboral, en convenio con el Centro de Internamiento para Adolescentes (CIPA) en Culiacán, promovemos la empleabilidad de jóvenes infractores que se han visto involucrados por única vez en un proceso penal, además de brindarles apoyo psicológico y de rehabilitación, en caso de ser necesario, así como la posibilidad de continuar o iniciar sus estudios.

En 2015, por sexto año consecutivo, 185 tiendas OXXO obtuvieron el distintivo Empresa Incluyente Gilberto Rincón Gallardo, entregado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. El reconocimiento destaca las acciones que realizamos para incorporar personas en situación de vulnerabilidad a la economía activa, así como nuestra política corporativa de inclusión.

INCLUSIÓN LABORAL  
NUESTROS COLABORADORES



592 CON DISCAPACIDAD  
1,331 ADULTOS MAYORES

2º CENTRO DE  
CAPACITACIÓN LABORAL  
DIRIGIDA



PARA PERSONAS CON  
DISCAPACIDAD  
INTELLECTUAL  
EN MÉRIDA

DISTINTIVO

EMPRESA INCLUYENTE  
GILBERTO RINCÓN  
GALLARDO EN  
185 TIENDAS





## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO GENERAMOS MOTIVACIÓN, COMPROMISO Y PERTENENCIA

En cuanto una persona se integra a FEMSA Comercio comienza una nueva etapa de su desarrollo humano y laboral. Implementamos programas que impulsan en nuestros colaboradores conocimientos -el saber-, competencias de gestión y liderazgo -el hacer- y la cultura, valores y desarrollo personal -el ser-, necesarios para desempeñarse con excelencia. Así, generamos un ambiente de trabajo de coordinación y colaboración que propicia el alto desempeño y, a la vez, el desarrollo de mejores personas para el mundo.

Nos enfocamos en la construcción de competencias y conocimientos técnicos que cada colaborador necesita para perfeccionar su desempeño en el puesto actual y futuro. Nuestros colaboradores reciben, además de un robusto programa de inducción en el que conocen la compañía, las responsabilidades de su puesto y la cultura y operación de la empresa, entrenamiento continuo para la profesionalización de sus responsabilidades y su desarrollo a través de distintos recursos formativos.

Motivamos a nuestros colaboradores para que sean responsables de sus propios planes de capacitación. Además, para impulsar el desarrollo de nuestros líderes y colaboradores con alto potencial, ponemos en marcha diversos programas institucionales y ofrecemos becas para cursar preparatoria, carrera, maestría, diplomados y talleres. Los programas Banca de Desarrollo y CreSer sirven para identificar a colaboradores con desempeño destacado y a prepararlos a través de metodologías aceleradas de crecimiento profesional y personal. Estas herramientas contribuyen a hacer más fuertes los conocimientos técnicos, las competencias conversacionales, las habilidades gerenciales y de alta dirección, las competencias de liderazgo y el desarrollo humano y cultural.

Para respaldar el rápido crecimiento de FEMSA Comercio, contamos con programas de capacitación específicos para nuestros colaboradores en las operaciones. Estos programas, que son teóricos y prácticos y se ofrecen en formato presencial y en línea, habilitan a nuestros colaboradores para alcanzar el óptimo funcionamiento de nuestros centros de trabajo, a través de cursos de inducción, talleres de reentrenamiento y preparación para el despliegue de los nuevos productos y servicios que demandan nuestros clientes.

### Adaptamos nuestro entrenamiento

La mayor complejidad de nuestras operaciones y su rápido crecimiento nos exigen contar con colaboradores capacitados en tiempo y forma, así como lograr su retención y el sentido de pertenencia, y generar programas de entrenamiento más ágiles y dosificados que certifiquen la adopción de las nuevas habilidades requeridas para operar nuestros negocios.

Para adaptarnos a las necesidades de la nueva generación de colaboradores, el crecimiento acelerado de FEMSA Comercio y las necesidades de nuestros clientes, durante 2015 rediseñamos el programa de entrenamiento para colaboradores al frente de nuestras tiendas OXXO. Como primer paso, identificamos los rasgos característicos relevantes en nuestro grupo de entrenadores y las características demográficas de los colaboradores que se están integrando a la organización.

“La práctica hace al maestro” es una máxima que marcó el rumbo de nuestro nuevo programa de entrenamiento enfocado en cuatro características fundamentales: es fácil de ejecutar, se centra en la persona, se respalda en practicar los procesos en las tiendas y certifica las habilidades gradualmente a través de méritos que son otorgados a cada colaborador según su avance. Los procesos prácticos los acompañamos con sesiones de mentoría a través de equipos entrenadores certificados, capacitadores y otros compañeros y, finalmente, realizamos algunas sesiones de capacitación teórico-práctica para reforzar competencias clave.

Nuestra herramienta de Entrenamiento para Tiendas en Línea (ETL) pone al alcance de nuestros colaboradores capacitaciones sobre los nuevos productos y servicios para disminuir inversiones de tiempo y dinero para los cursos presenciales y, sobre todo, ampliar las oportunidades de desarrollo para quienes colaboran en estas zonas. Durante 2015, a través de ETL, otorgamos capacitación a más de 80% de nuestros colaboradores en tienda, cantidad que continuará en ascenso.

Sin duda, la motivación en el trabajo es mayor cuando existe una clara ruta de crecimiento. Además de contribuir a perfeccionar el desempeño actual, nuestro nuevo programa de entrenamiento define de manera precisa los pasos necesarios para que nuestros colaboradores operativos tengan acceso a puestos de mayor responsabilidad, hasta alcanzar la certificación como líderes de tienda y otras más. Este proceso se basa en enfocar el esfuerzo en cosechar méritos, experiencia y nuevas capacidades.

2015



80%

DE NUESTROS  
COLABORADORES  
REALIZÓ  
ENTRENAMIENTO  
PARA TIENDAS  
EN LÍNEA  
(ETL)



### Nuevas oportunidades a través de la educación

Para FEMSA Comercio, el ampliar la oferta formativa para nuestros colaboradores y sus familias es una tarea permanente.

La Universidad FEMSA ha sido una de las principales herramientas para hacer crecer el talento y robustecer las capacidades organizacionales en los distintos puntos donde operamos. A través de esta plataforma tecnológica de aprendizaje, habilitamos más de 220 cursos necesarios para el desarrollo de funciones específicas, estratégicas o requerimientos de la empresa. Además de la oportunidad de inscribirse a los distintos cursos de forma individual, nuestros colaboradores pueden tomar diplomados a través de la organización temática de la oferta formativa.

Los colaboradores de oficina también tienen acceso a un portafolio de cursos en la Universidad FEMSA para fomentar el autoaprendizaje, mejorar su desempeño, potenciar su carrera profesional, acceder al conocimiento más actualizado y participar en comunidades de aprendizaje.

La plataforma alcanza a todas nuestras tiendas OXXO y cuenta con una herramienta de registro para nuestros colaboradores operativos, que contribuye a conocer en tiempo real el estado de entrenamiento de forma individual. De esta manera, damos seguimiento al desarrollo de cada uno de nuestros colaboradores y reforzamos sus conocimientos en las áreas de oportunidad detectadas.

Conectar a la plataforma en línea de la Universidad FEMSA a más tiendas es un esfuerzo constante que nos permite optimizar la oferta de formación operativa, haciéndola más accesible, amigable, integral, personalizada y balanceada entre teoría y la práctica. Un reto que se nos presenta es acelerar el paso para integrar la Universidad FEMSA a las unidades de negocio que se han incorporado a la empresa en años recientes. Al día de hoy contamos con 121,428 usuarios activos registrados en la Universidad FEMSA, que cuentan con oferta formativa de 4,363 cursos.

Las Escuelas Funcionales complementan esta estrategia de perfeccionamiento del desempeño por medio de programas de capacitación que atienden necesidades particulares de nuestra operación en todas nuestras unidades de negocio. Contamos actualmente con cuatro Escuelas Funcionales especializadas en logística, operaciones, habilidades comerciales y expansión y tecnología.

El Instituto FEMSA Comercio ofrece un modelo educativo superior flexible y de calidad que permite a los alumnos combinar estudios con responsabilidades profesionales y familiares, para obtener un título universitario con registro oficial ante la Secretaría de Educación, en México.

Disponible para colaboradores operativos de todas nuestras unidades de negocio en México, el Instituto FEMSA Comercio contribuye a sustentar el crecimiento de la empresa, al profesionalizar su trabajo y proyectar su carrera dentro de la organización.

El instituto ofrece actualmente dos carreras universitarias, la Licenciatura en Administración de Empresas Comerciales y la Licenciatura en Gestión de Negocios Comerciales. Adicionalmente, cuenta con diplomados, cursos y talleres, como parte de un esquema de educación continua. A futuro, continuaremos explorando nuevas opciones para ampliar la oferta formativa, enfocándonos en el desarrollo de programas que ofrezcan a nuestros colaboradores conocimientos más específicos relacionados con distintos procesos de gestión en nuestras unidades de negocio.

En 2015, el Instituto FEMSA Comercio recibió de la Secretaría de Educación el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios, gracias al cual ofrecemos, a nivel nacional, el programa de estudios de licenciatura en la modalidad en línea. De esta manera se brinda, mayor disponibilidad de horarios, flexibilidad en los planes de estudio y la posibilidad de estudiar a distancia. Con este reconocimiento se abren las puertas para que a partir de 2016, más colaboradores tengan oportunidad de inscribirse en Instituto FEMSA Comercio.

Actualmente, un total de 314 colaboradores estudian en el Instituto FEMSA Comercio becados 100% y 218 colaboradores participan como maestros. La primera generación concluyó sus estudios en 2012 y, a la fecha, 133 colaboradores se han graduado del Instituto. Cerca de 40% de los graduados ha sido promovido a puestos de mayor responsabilidad.

Finalmente, estamos en constante búsqueda para firmar convenios con universidades e instituciones educativas que brindan descuentos y facilitan el acceso a escuelas de idiomas y programas de educación continua de calidad. Por ejemplo, contamos con un programa de becas para que nuestros líderes de tienda y colaboradores comisionistas puedan terminar los estudios de preparatoria. Al día de hoy, más de 800 colaboradores se encuentran becados y cursando estudios de preparatoria bajo este programa que desde su inicio ha graduado a 908 alumnos.

## SALUD Y SEGURIDAD EN LA OPERACIÓN NUESTRA MAYOR PRIORIDAD

En cada una de nuestras actividades, a lo largo de todas nuestras unidades de negocio, inculcamos la cultura de cuidado y prevención que se sostiene desde la fundación de nuestra empresa. Conforme FEMSA Comercio continúa creciendo, tenemos el compromiso permanente de incorporar los nuevos negocios adquiridos a nuestra cultura de salud y seguridad.

El Sistema de Administración de Salud y Seguridad Ocupacional (SASSO) es la herramienta que habilita nuestros esfuerzos dirigidos a contar con colaboradores sanos en nuestros centros de trabajo y a preservar la integridad de cada uno de ellos, buscando en todo momento su bienestar y el de sus familias.

Aunque nuestra operación es de bajo riesgo, continuamente optimizamos los resultados de SASSO, adoptando lo establecido en la regulación y sumando programas de prevención y atención para la salud, así como procesos, procedimientos y planes de acción innovadores y flexibles para adaptarse a las necesidades específicas de cada unidad de negocio. Destinamos esfuerzos enfocados a atender a nuestros colaboradores directos e indirectos, así como a las organizaciones que nos prestan servicios.

A través de SASSO aseguramos los siguientes servicios:

- Salud ocupacional. Nuestro enfoque principal es prevenir, detectar y controlar los factores de riesgo y enfermedades, al mismo tiempo que promovemos el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias. Esto lo logramos a través de exámenes médicos de admisión, exámenes médicos periódicos de control, actividades de prevención de adicciones, estándares de higiene, programas de vacunación y dinámicas de activación física.
- Seguridad industrial. Habilitamos centros de trabajo seguros que nos ayudan a proteger la integridad física de nuestros colaboradores y robustecer los procesos de control, disminuir los incidentes y garantizar el cumplimiento de la legislación vigente. Para alcanzar este objetivo, realizamos inspecciones de seguridad, investigación y análisis de incidentes para evitar que éstos se repitan, así como programas de formación que fomentan el orden, la limpieza y el uso del equipo de protección personal necesario para cada una de nuestras operaciones.
- Desarrollo humano. El bienestar de nuestros colaboradores es un elemento esencial de la salud. Fomentamos en ellos un adecuado manejo emocional que les ayuda a afrontar las diferentes exigencias en su vida personal, familiar, social y laboral.

Para identificar, controlar o eliminar los riesgos en el trabajo y mejorar el ambiente laboral, impulsamos la autorresponsabilidad y corresponsabilidad entre la empresa y el colaborador. Seguimos los lineamientos del programa Sistema Seguro que fomenta el liderazgo y el apego a los procedimientos, así como el compromiso, comunicación y disciplina entre colaboradores, equipos de trabajo y líneas de mando para reforzar la motivación y la presencia de acciones por la seguridad en las operaciones. Como resultado, los colaboradores y equipos de trabajo son actores proactivos que además de cuidarse entre sí, hacen de la seguridad un ejercicio de corresponsabilidad y orgullo organizacional.

Para reforzar la cultura de prevención entre nuestra gente y permear este valor dentro de la empresa, durante 2015 invertimos más de 55.7 millones de pesos.

La atención médica personalizada es aliada, junto a los programas y soluciones tecnológicas, de la creación de un ambiente de trabajo sano y seguro. Contamos con una plantilla de médicos responsables de implementar los programas de salud y seguridad, así como de registrar su desempeño de acuerdo a indicadores clave que hemos establecido. En cada uno de nuestros 16 centros de distribución contamos con un médico de planta y un auxiliar que se encargan de brindar atención a nuestros colaboradores. Asimismo, ofrecemos cobertura médica primaria en 86% de los centros de trabajo para proporcionar atención personalizada a nuestros colaboradores en oficinas, tiendas y sucursales.

Para fomentar el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, hemos integrado también un equipo de especialistas en desarrollo humano, encargado de dar seguimiento a factores de riesgo psicosocial y situaciones de estrés. Complementamos nuestros esfuerzos con el programa de Seguridad para Contratistas que, a través de reglamentos y normas, genera las condiciones para evitar incidentes de terceros en nuestra operación.

Gracias al trabajo realizado a favor de la salud y seguridad de nuestros colaboradores, continuamos con una tendencia positiva en la tasa de frecuencia de accidentes incapacitantes, la cual disminuyó 2% en 2015, lo que nos mantiene por debajo de la media nacional e internacional.

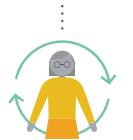
### SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL



SALUD  
OCUPACIONAL



SEGURIDAD  
INDUSTRIAL



DESARROLLO  
HUMANO

TASA DE FRECUENCIA  
DE ACCIDENTES  
INCAPACITANTES  
POR DEBAJO DE LA  
MEDIA NACIONAL E  
INTERNACIONAL  
EN 2015  
**DISMINUYÓ 2%**



# NUESTRA COMUNIDAD

Compartir valores para crecer y hacer crecer



## ACCIONES QUE TRANSFORMAN

El compromiso con la gente también significa ser un buen vecino. Para FEMSA Comercio es muy satisfactorio contribuir a impulsar el bienestar de las personas y crecer con las comunidades. Emprendemos acciones para construir relaciones sólidas con nuestros vecinos y hacer de las áreas en las que viven y se desempeñan, mejores lugares para vivir.

Reconociendo que aún hay mucho por hacer, trabajamos para fortalecer capacidades internas y desarrollar vínculos duraderos con organizaciones de la sociedad civil dispuestas a trabajar con nosotros para construir relaciones sostenibles con la comunidad basadas en el diálogo y la corresponsabilidad.

En materia de la colaboración con nuestras comunidades, en FEMSA Comercio agrupamos nuestros esfuerzos en tres áreas de acción: desarrollo comunitario, impulso a estilos de vida saludable y el trabajo con nuestros proveedores para construir una cadena de suministro sostenible.

## DESARROLLO COMUNITARIO TRABAJANDO EN EQUIPO CON LA COMUNIDAD

En FEMSA Comercio implementamos acciones a favor del desarrollo de las comunidades, mediante alianzas con nuestros colaboradores, clientes, organizaciones de la sociedad civil, autoridades, instituciones educativas, proveedores y otras empresas.

Tenemos a miles de familias como vecinos en cientos de comunidades en las que participamos. El trabajo que desempeñamos nos ayuda a establecer fuertes vínculos con ellos y nos da la oportunidad de construir valor social.

Somos sensibles ante las necesidades de las personas y para nosotros es imprescindible sumarnos a las estrategias locales de mejoramiento de la calidad de vida. Participamos activamente aportando conocimientos y recursos para generar un impacto cada vez mayor y positivo en nuestras comunidades. Gran parte del éxito de estas acciones se debe a la colaboración y esfuerzo de nuestra gente: mujeres y hombres a quienes involucramos y motivamos para apoyar de manera voluntaria con su tiempo, talento y experiencia a la comunidad.

## FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

En FEMSA Comercio reconocemos que las organizaciones civiles son muy importantes para la resolución de los problemas públicos y del fortalecimiento de las instituciones con su visión plural y de atención de derechos humanos. Por esta razón buscamos alianzas con ellas, para fortalecer nuestros programas, pero también para solidarizarnos y aprender de éstas, así como para vincularlas con la comunidad.

En 2015 iniciamos un proyecto, con inversión económica, de fortalecimiento institucional de las organizaciones con las que tenemos contacto. En colaboración con Construyendo Organizaciones Civiles y Transparentes A.C. (Confío), realizamos tres talleres a los que asistieron 35 organizaciones con el fin de crear valor agregado al acercarles una metodología que les permita profesionalizarse al ser más transparentes y confiables. Aunado a esto, se otorgaron becas para llevar a cabo diagnósticos para conocer sus fortalezas así como áreas de oportunidad en materia de institucionalidad y transparencia, con indicadores basados en estándares internacionales recomendados por el International Committee on Fundraising Organizations (ICFO), estos diagnósticos, en los que participaron 27 organizaciones, se llevaron a cabo con Confío y con el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

En 2016, reiteramos nuestro compromiso y continuaremos aprendiendo y trabajando a través de inversión, talleres y becas para que más organizaciones se fortalezcan y puedan seguir aportando al desarrollo de la comunidad y del país, y nosotros lo haremos junto con ellas.



### Acciones comunitarias

Desde 2009, fortalecemos los vínculos con las comunidades donde participamos a través del programa acciones comunitarias. Durante 2015, las unidades de negocio que forman parte de este programa invirtieron 23.8 millones de pesos en 291 actividades comunitarias de impacto en tres líneas de acción: rehabilitación de espacios públicos, cultura ambiental y deporte.

#### Participamos en la rehabilitación de espacios públicos

Contribuimos a la transformación positiva de nuestras comunidades por medio de la rehabilitación de espacios abandonados o deteriorados. Buscamos realizar mejoras en infraestructura, labores de mantenimiento y trabajos de limpieza, haciendo que estos sitios estén en mejor estado para su aprovechamiento.

Para propiciar el bienestar, la sana convivencia y la participación comunitaria, durante 2015 invertimos en la rehabilitación y dignificación de 212 espacios públicos, incluyendo plazas, parques, jardines, unidades deportivas, entre otras áreas de uso comunitario.

#### Fomentamos el cuidado del medio ambiente

Contribuimos a la generación de comunidades sostenibles a través del cuidado del medio ambiente y fortaleciendo las condiciones que generan conciencia por la cultura ambiental. Invitamos a nuestros vecinos a cuidar los recursos existentes, a favorecer la arborización y a reducir la contaminación. En 2015, llevamos a cabo 34 acciones ambientales, incluyendo actividades de arborización en parques y camellones, limpieza de distintos espacios públicos y eventos de educación ambiental, entre otros.

El Premio OXXO a la Ecología, que inició en 1986 en Monterrey y se encuentra actualmente también en Hermosillo, Mexicali, Cd. Juárez y Chihuahua, México, promueve en niños y jóvenes el respeto a la naturaleza y la responsabilidad por la preservación del medio ambiente. Para lograr esta labor, trabajamos con clubes ecológicos, en conjunto con la Secretaría de Educación, en escuelas a nivel preescolar, primaria, secundaria y de educación especial. Durante la edición número XXIX del premio, participaron más de 137 mil alumnos de 860 escuelas.



### Impulsamos el deporte

Fomentamos estilos de vida saludable a través de la práctica del deporte entre vecinos y colaboradores. Durante 2015 organizamos 45 eventos deportivos como carreras, torneos y activaciones físicas, entre otros para niños, jóvenes y adultos, en los que participaron en un ambiente sano que promueve la convivencia familiar.

### Programa de voluntariado ¿Qué puedo hacer yo?

En FEMSA Comercio construimos las vías necesarias para que nuestros colaboradores, sus familias y amigos tengan una participación activa, solidaria y responsable en sus comunidades, generando conciencia ante las necesidades de su entorno.

¿Qué puedo hacer yo? es una plataforma de experiencias y aprendizajes que motiva a nuestros voluntarios a participar donando su tiempo, talento y esfuerzo en actividades que impactan positivamente nuestro entorno y fortalecen los lazos con nuestros vecinos. El programa se ha conformado como parte de la cultura de FEMSA Comercio y, por medio de éste, la empresa proyecta a la comunidad los valores que rigen el comportamiento diario de nuestros colaboradores.

Trabajando en alianza con instituciones especializadas, autoridades y otros grupos, en 2015, realizamos 447 actividades con más de 19 mil participaciones de voluntarios, colaboradores y sus familias, creando valor social en todos los estados de México así como en Bogotá, Colombia. Acentuamos los esfuerzos en actividades de asistencia social, cuidado del medio ambiente y fomento al deporte, así como rehabilitando espacios públicos que propician la convivencia, interacción e inclusión social.

Estas acciones reflejan la actitud de servicio de nuestra gente, personas comprometidas que buscan aprovechar sus habilidades para mejorar su entorno y que han tomado un rol de agentes de cambio en la transformación positiva de sus comunidades.



## EDUCACIÓN

2012 - 2015  
SE HAN OTORGADO

134

BECAS ESCOLARES

⋮

2015

51 VECINOS  
CON NUEVAS  
BECAS ESCOLARES.



ACTUALMENTE  
94 JÓVENES Y ADULTOS  
EN PREPARATORIA  
Y LICENCIATURA

12

EGRESADOS  
DE PREPARATORIA



## Polígono Edison

Polígono Edison es una comunidad formada por los vecinos que viven y trabajan en las ocho colonias aledañas al corporativo de OXXO en Monterrey. A esta comunidad le da soporte un fideicomiso impulsado por la empresa, con el objetivo de crear oportunidades y mejoras en las condiciones de vida de los habitantes, promover la convivencia y fomentar la autogestión dentro de la comunidad. En el año, los esfuerzos del Polígono Edison tuvieron un alcance de más de siete mil vecinos.

Durante 2015, la iniciativa Polígono Edison invirtió directamente 2.67 millones de pesos y continuó trabajando en colaboración con diversas organizaciones civiles que, desde sus áreas de especialidad, aportaron talento y más recursos a través de programas para el desarrollo comunitario. Entre ellas destacan: VETSA, Bosque Urbano México, Museo de Arte Contemporáneo, Save the Children, METAS, Escuela de Artes Musicales, Siempre Scout, ANSPAC, Alianza Educativa Ciudadana por Nuevo León, Reciclart y Yo quiero, Yo puedo, entre otras. Cada una de ellas contribuyó de manera transversal a los distintos ejes de acción del Polígono.

### Educación

El programa de becas académicas se enfoca en desarrollar capacidades para la vida y oportunidades para la mejora educativa a través del servicio comunitario activo. Iniciado en 2012, a la fecha se han beneficiado 134 jóvenes y adultos con estas becas.

Además, en 2015 se incorporaron 51 nuevos vecinos al programa de becas. Así, durante el año participaron 94 personas, de las cuales tres egresaron de preparatoria técnica y nueve de bachillerato general, de éstos, seis continuaron con sus estudios sumándose a nueve nuevos becarios que ingresaron a nivel licenciatura. Con esto contribuimos una vez más a formar ciudadanos comprometidos con su comunidad y propiciamos el involucramiento de las familias para generar un mayor desarrollo integral.

### Calidad de vida

Polígono Edison Sano nace en 2014 con la colaboración y financiamiento de Fundación FEMSA para llevar a la comunidad la oportunidad de mejorar la salud y nutrición, fomentando hábitos de alimentación y estilos de vida saludable. Este proyecto logró su consolidación en 2015 con la implementación de una estrategia basada en tres niveles de intervención:

- Niños de primaria: Se realizaron talleres de salud y nutrición en seis escuelas primarias con la participación de 1,450 niños y niñas y 316 padres de familia. A través del proyecto también se capacitaron 138 profesores. Se realizaron además dos campamentos de verano, cinco clubes de salud y se creó un huerto escolar.
- Jóvenes de secundaria: Se impartieron 144 talleres prácticos de salud entre los 18 grupos de una escuela secundaria, lo cual representó un beneficio directo para 658 jóvenes del plantel. Participaron además 810 personas de la comunidad en dos ferias de la salud.
- Adultos: Se llevaron a cabo tres maratones de ritmos latinos con la participación de 303 miembros de la comunidad, los cuales fomentaron el ejercicio como medio para tener un estilo de vida saludable y prevenir enfermedades. Aunado a esto, también se llevaron a cabo tres talleres de cocina en donde 45 madres de familia aprendieron a elaborar recetas nutritivas de una manera interactiva.

### Desarrollo humano

Entre otras oportunidades que generamos para desarrollar las capacidades de nuestros vecinos, formamos a 62 niños y niñas de primaria en valores y talento musical con el programa Educar a través de la música, a cargo de la Escuela de Artes Musicales (EDAM).

Como parte de nuestro objetivo por fortalecer los lazos vecinales, fomentamos la convivencia, el uso y el cuidado de espacios públicos por medio de eventos comunitarios de arte, deporte y recreación en las calles y parques, contando con la participación de más de tres mil vecinos.

Gracias al trabajo en equipo y compromiso de iniciativa privada, sociedad civil y gobierno, desde 2011 robustecemos los lazos y el empoderamiento de nuestros vecinos para que el Polígono Edison sea un espacio sano y digno que contribuya a los ideales de ciudadanía y cultura de la legalidad en Monterrey.



### Redondear es crecer

El Programa de Redondeo Clientes OXXO inició en el año 2002 en Monterrey y ha crecido hasta llegar a todas las tiendas OXXO en México, así como a Mi Súper Bara y Farmacias Moderna, YZA y FarmaCon.

El programa tiene un doble propósito: crear conciencia entre nuestros clientes sobre las necesidades de grupos vulnerables y brindar un canal para apoyar las campañas de recaudación de fondos de organizaciones de beneficencia en todas las ciudades donde operamos. Año con año, la solidaridad de nuestros clientes y la disposición de nuestros colaboradores en tienda cambian miles de vidas. En 2015 se benefició a 268 instituciones con más de 100.8 millones de pesos donados por nuestros clientes.

El programa funciona invitando a nuestros clientes a realizar una aportación económica para la labor social de distintas organizaciones civiles de su localidad, con el sencillo acto de aceptar el redondeo de su compra al peso siguiente cuando el monto de la venta es fraccionado. El acumulado de centavos donados se destina a instituciones que atienden causas asistenciales de educación, salud y conservación de patrimonios naturales, principalmente, haciendo que la aportación se traduzca en beneficios concretos para personas con necesidades particulares. En 2015 invertimos más de 6.5 millones para operar el programa y promover a las organizaciones.

En concordancia con nuestro compromiso, FEMSA Comercio no deduce impuestos de lo donado por nuestros clientes, 100% de lo recaudado se entrega directamente a las instituciones, obteniendo de éstas un recibo a nombre de nuestros clientes, invalidando cualquier posibilidad de deducción de impuestos al emitir una nota de Registro Federal de Contribuyentes genérica.

La confianza, tanto para el interior como al exterior de la empresa, es vital para el éxito de cualquier esfuerzo de responsabilidad social. Para respaldarla ante nuestros clientes, hemos diseñado parámetros claros que validan la legitimidad de las organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro que reciben donativos y aseguran el uso adecuado de los fondos recaudados, así como la responsabilidad fiscal.

### Alimentando las ganas de crecer

Al día se desaprovechan en nuestro país más de 30 mil toneladas de alimento en buen estado, al mismo tiempo que 7.4 millones de personas viven en condiciones de carencia alimentaria. Tomando conciencia de la situación, en 2010 FEMSA Comercio creó el Programa de Alimentos en conjunto con Bancos de Alimentos de México (BAMX), asociación civil dedicada al rescate de alimentos para atender el problema del hambre en la población.

El Programa de Alimentos de FEMSA Comercio canaliza principalmente alimento excedente y en buen estado a 24 de los bancos de alimentos de BAMX y tres bancos de alimentos independientes en coordinación con nuestros centros de distribución y puntos de transbordo. A través de un proceso de mejora continua, el catálogo de producto a donar se amplió a enseres domésticos y productos de higiene y salud personal.

En 2015, por medio del Programa de Alimentos, se distribuyeron 29 millones de pesos en abarrotes y mercancías generales, suficientes para apoyar mensualmente, lo equivalente a la alimentación de 858 familias. Estamos haciendo una importante diferencia para mejorar el estado de nutrición de personas con acceso limitado a una alimentación adecuada.

Nuestro compromiso con la comunidad es hacer sinergia con los bancos de alimentos para buscar la mejora de la calidad de vida de las personas en situación de vulnerabilidad.





## ABASTECIMIENTO SOSTENIBLE PROMOVEMOS EL DESARROLLO DE NUESTROS PROVEEDORES

Como parte de nuestra estrategia de negocio y compromiso de crear valor económico, social y ambiental, de forma paralela, estamos comprometidos en construir relaciones sólidas con nuestros proveedores; por ello, trabajamos en conjunto con ellos para que sus operaciones y las nuestras crezcan y sean más eficientes.

En FEMSA Comercio creemos que la inclusión y desarrollo de proveedores locales es una práctica sostenible, por lo que contamos con distintas iniciativas que les abren puertas para crecer junto con nosotros. Entre las herramientas que ponemos a su disposición para ello, se encuentra nuestro Portal de Proveedores. Además de servir como canal de comunicación con nosotros, contar con acceso al portal representa ventajas considerables para aquellos proveedores locales que no tienen aún un sistema de gestión consolidado para administrar sus negocios.

Entre otros beneficios, el portal permite visualizar el nivel de inventarios de sus productos en nuestros centros de distribución y tiendas, verificar los niveles de venta de todos sus artículos a nivel regional, administrar la facturación y gestionar la alta de nuevos artículos y condiciones comerciales.

Nuestro crecimiento se traduce también en crecimiento para nuestros proveedores locales. Por ejemplo, en las operaciones de las tiendas OXXO, durante los últimos dos años, 242 proveedores que iniciaron abasteciéndonos de manera local, es decir, en comunidades específicas de México, han pasado a nuestro padrón de proveedores nacionales, vendiendo sus productos en distintas regiones o incluso en algunos casos en todo el país. Este crecimiento se ha traducido en una mayor presencia de mercado para sus productos y un incremento promedio en su facturación superior a 100%.

A futuro, planeamos continuar cooperando al desarrollo económico y social de las comunidades donde participamos, impulsando el crecimiento de proveedores locales dentro de nuestra cadena de valor.

Por otra parte, a través de la iniciativa de Abastecimiento Sostenible, ayudamos a proporcionar a nuestros socios la capacitación que necesitan para hacer mejoras continuas y sostenibles en sus operaciones. En 2012 iniciamos un programa piloto de desarrollo de la cadena de valor, en el que participaron nuestros principales proveedores de equipamiento con el objetivo de identificar e implementar acciones de sostenibilidad en sus operaciones. Entre las principales acciones que se realizaron durante el programa, se encuentran proyectos de ahorro de energía, reciclaje de materiales y residuos, relacionamiento y apoyo a la comunidad, así como el análisis para comenzar el proceso de certificación de sus sistemas de gestión ambiental, entre otros.

En 2014, FEMSA Comercio apoyó el programa de capacitación de la Unión Social de Empresarios Mexicanos (USEM) para el desarrollo de proveedores. Así, fue posible otorgar becas a empresas interesadas en diseñar e implementar en su operación un modelo de gestión ambiental y social responsable. Este programa tiene una duración de ocho meses y comenzó a dar frutos durante el primer semestre de 2015.

Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo de nuestra comunidad, contamos, desde 2004, con el Programa de Desarrollo de Proveedores dirigido a quienes maquilan productos de marcas exclusivas a OXXO, Mi Súper Bara y proveedores estratégicos de comida rápida. Asimismo, contamos con criterios de evaluación y procesos de auditoría que establecen los lineamientos para garantizar que los programas de Calidad e Inocuidad estén implementados y se lleven a cabo correctamente en las plantas de nuestros proveedores estratégicos.

Otro elemento del programa es el Diplomado de Desarrollo de Proveedores, puesto en marcha desde 2008. En 2015, capacitamos a 171 participantes de 57 empresas proveedoras, entre directores, gerentes, y personal del área de calidad y de planta. Este diplomado aborda temas de liderazgo, gestión de negocios, programas y métodos para asegurar la calidad de los productos desde la recepción hasta el embarque.





# NUESTRO PLANETA

Una cultura de cuidado al medio ambiente

## COMPROMETIDOS CON NUESTRO PLANETA



En FEMSA Comercio contamos con políticas, procesos y espacios de diálogo orientados a consolidar una cultura organizacional que continuamente desarrolla, prueba e implementa iniciativas que robustecen el uso sostenible de los recursos y reducen los impactos ambientales en nuestras unidades de negocio.

Para reforzar y ampliar la cultura de la sostenibilidad en todos los colaboradores y desarrollar nuevos protocolos a favor del medio ambiente, trabajamos en equipo y de forma transversal entre las distintas áreas de la organización mediante nuestro Sistema de Trabajo de Sostenibilidad. El sistema se adapta a las necesidades particulares de las operaciones para dar seguimiento puntual a indicadores de medición, cumplimiento de procesos, iniciativas de mejora continua, formulación de programas y consecución de los objetivos ambientales planteados. También, buscamos llevar las mejores prácticas ambientales, que hemos incorporado a lo largo del tiempo en FEMSA Comercio, a las nuevas geografías y unidades de negocio hacia donde estamos creciendo y desarrollando nuevas operaciones.

En materia de cuidado del medio ambiente, en FEMSA Comercio agrupamos nuestros esfuerzos en tres áreas de acción: eficiencia energética, gestión integral de residuos y reducción del consumo de agua.

### Los árboles son calidad de vida

El programa de arborización de FEMSA Comercio tiene como objetivo concientizar respecto a la importancia de cuidar el medio ambiente, interactuar con nuestro ecosistema de manera constructiva y generar entornos amigables en las comunidades a través de la ampliación de las áreas verdes dentro de las ciudades. A la fecha, hemos plantado y mantenido un total de 16,954 árboles: 15,880 árboles en nuestras tiendas OXXO y 1,074 en las estaciones OXXO GAS. Esta inversión contribuye a la captura anual de 565 Ton CO<sub>2</sub>, equivalentes a las emisiones de 209 vehículos compactos en un año. En 2015, logramos un incremento de 21% en arborización respecto a 2014, y seguiremos nuestra labor de colaborar de esta manera a la calidad de vida de miles de familias.

## ENERGÍA UN CONSUMO INTELIGENTE

Reducimos el impacto ambiental de nuestras operaciones a través de métodos y estrategias que mantienen latente una cultura de aprovechamiento responsable de los recursos energéticos y optimización de costos.

El Programa Integral de Eficiencia Energética (PIEE) está enfocado en fomentar el consumo eficiente y racional de energía. El PIEE incluye mejoras constantes en las prácticas operativas, así como mantenimiento y optimización de equipos para que se desempeñen bajo criterios específicos que nos hacen cada vez más eficientes en cuanto al uso de energía.

Para implementar el PIEE realizamos diferentes actividades: desde programas de capacitación y la adopción de normas y estándares de eficiencia, hasta proyectos de investigación y desarrollo para identificar e implementar nuevas tecnologías. Igual de importante que los resultados, es la manera en la que los medimos. A través del PIEE, monitoreamos indicadores de desempeño para dar seguimiento a nuestros esfuerzos, evaluarlos y mejorarlos.

### Energía renovable

Como parte de la estrategia de FEMSA, para consumir energía más limpia, desde 2012 hemos trabajado para habilitar la infraestructura de nuestras instalaciones y centros de trabajo en México para aprovechar fuentes de energía renovable. En 2015 finalizamos, la etapa de preparación, por lo que proyectamos iniciar el consumo de energía proveniente de fuentes eólicas a partir de 2016 y alcanzar así a cubrir en el mediano plazo hasta 80% de nuestros requerimientos de electricidad.

Los parques eólicos en México que nos estarán abasteciendo son Bii Nee Stipa y Stipa Nayaa, ubicados en Oaxaca, y el parque eólico Dominica II, ubicado en San Luis Potosí. Actualmente se encuentra en construcción el parque eólico Ventika II, de 126 MW, ubicado en Nuevo León. Aprovechar fuentes renovables de energía, además de significar un importante ahorro en el costo de adquisición de la energía eléctrica, nos brinda la oportunidad de apoyar la conservación de los recursos naturales y la reducción de gases de efecto invernadero.

Tiendas OXXO que operan con el Sistema Inteligente de Automatización y Control de Energía

2015	11,106	79%
2014	10,025	78%
2013	9,142	78%



### Optimizamos el consumo a través de tecnología

A través del Sistema Inteligente de Automatización y Control de Energía, nos apoyamos en la tecnología para monitorear y optimizar el consumo de energía eléctrica en nuestras operaciones.

El sistema utiliza sensores, alarmas y controles para regular de forma continua la operación de los equipos de refrigeración, aire acondicionado y circuitos de iluminación. Con estos componentes, controlamos el consumo eléctrico de la tienda y tenemos visibilidad del estado de operación de los equipos para mantenerlos en condiciones óptimas.

Gracias al uso eficiente de energía eléctrica, hemos reducido en más de 19% su consumo respecto al año base 2009, al mismo tiempo que hemos incrementado considerablemente el equipamiento de las tiendas para ofrecer a nuestros clientes una mayor variedad de productos y servicios. Al cierre de 2015, el sistema se encuentra operando en 79% de nuestras tiendas, un total de 11,106 establecimientos.

Los excelentes resultados que hemos obtenido durante más de una década de aplicación del sistema en las tiendas OXXO nos han llevado a ampliarlo a otras operaciones de FEMSA Comercio. Esta misma tecnología ha sido implementada en 94% de nuestros centros de distribución y 21% de nuestras oficinas y edificios administrativos de OXXO. Trabajar en edificios automatizados nos permite adaptar los niveles de iluminación y aire acondicionado a los requerimientos específicos del momento, tomando en cuenta la presencia de colaboradores y los horarios de operación.

Continuaremos invirtiendo en nuevas tecnologías que amplíen las ventajas del Sistema Inteligente de Automatización y Control de Energía, haciendo que más espacios generen ahorros que benefician al medio ambiente.

### Reducimos la demanda de energía

Acompañamos los beneficios del Sistema Inteligente de Automatización y Control de Energía con la instalación de películas de control solar en ventanas y puertas. El uso de las películas reduce el consumo de energía por climatización y resulta en mayor confort al interior de las tiendas. Al cierre de 2015, se lleva un avance de 44% en la implementación de películas de control solar en las tiendas OXXO de México con factibilidad de instalación por su orientación cardinal. Esto representa un aumento de 59% de establecimientos respecto a 2014.

En línea con nuestro objetivo de hacer más eficiente el uso de recursos, desde 2011 contamos con un programa para impulsar en las estaciones de servicio OXXO GAS el uso de lámparas LED. Esta tecnología, que consume menos electricidad en comparación con otro tipo de luminarias, brinda una mejor iluminación para crear espacios más seguros y de mayor confort, a la vez que mejora de forma significativa el ambiente de trabajo.

Hemos incrementado gradualmente la instalación de estas lámparas, hasta abarcar 66% de nuestras estaciones de servicio OXXO GAS operando al cierre de 2015. El uso de esta tecnología durante los últimos cuatro años, nos ha permitido, además de contribuir de forma importante a evitar emisiones de gases de efecto invernadero, alcanzar un ahorro de 14% en el consumo de energía eléctrica en OXXO GAS, respecto al año base 2012.

El total ahorrado en FEMSA Comercio durante 2015 equivale al consumo de energía de 74 mil focos de halógeno prendidos durante todo un año. Por otra parte, las 20,704 toneladas de CO<sub>2</sub>, evitadas equivalen a las emisiones anuales de 4,300 autos compactos (considerando un recorrido anual de 15 mil kilómetros por auto).





## RESIDUOS Y RECICLAJE

### NUESTRA META ES LA GESTIÓN INTEGRAL

El cuidado ambiental es esencial en nuestra operación, y lo llevamos a cabo con estrategias sistémicas en diferentes ámbitos. Entre ellas está la de minimizar la generación de residuos a través de la puesta en marcha de mecanismos que fomentan el uso de materiales reciclados y reciclables.

El proceso de gestión integral de residuos en FEMSA Comercio considera un diagnóstico completo de cómo operamos, con el objetivo de diseñar la logística, la infraestructura y el modelo de acción más adecuado para el manejo integral de los residuos de nuestras oficinas, centros de distribución y tiendas OXXO, así como para compartir y aplicar mejores prácticas en las unidades de negocio recientemente adquiridas.

Nuestro sistema de trabajo tiene incorporado procesos empáticos para el manejo eficiente y responsable de los residuos, desde que se generan hasta su destino final.

Durante 2015, concretamos la primera etapa del proceso de habilitamiento para hacer un manejo integral de residuos en las tiendas OXXO, a través de la instalación del equipo e infraestructura necesaria en las primeras 500 tiendas. Esta iniciativa permitirá, en colaboración con nuestros clientes y las comunidades donde participamos, gestionar de manera adecuada los residuos que se generan por distintos procesos, incluyendo el consumo de alimentos en nuestras tiendas.

En nuestros centros de distribución contamos con un área específica de confinamiento, separación y clasificación de residuos que se encarga de su gestión integral. Durante 2015, esta instancia manejó más de 12 mil toneladas de residuos generados por OXXO CEDIS. Al cierre de 2015, 73% de nuestras oficinas se encuentran habilitadas con la infraestructura necesaria para realizar una gestión integral de residuos.

### Una estrategia que abarca el antes, durante y después

A través del Comité de Consumo Interno de FEMSA Comercio, desarrollamos proyectos cuyo enfoque es reducir, sustituir o eliminar empaques y distintos productos consumibles en nuestras operaciones. Así, además de que logramos una importante reducción en la generación de residuos, obtenemos un ahorro significativo en el consumo de materias primas, energía y agua.

Con altos estándares de operación e iniciativas contundentes, buscamos en todo momento la reducción, reuso y reciclaje de residuos en nuestras operaciones, generando beneficios en la comunidad y el medio ambiente.

Entre los proyectos de reducción de residuos que hemos implementado en años recientes se incluyen los siguientes esfuerzos:

#### *Bolsa plástica que incorpora material reciclado*

En 2014, introdujimos en las tiendas OXXO una nueva bolsa plástica que incorpora 20% de material reciclado y está impresa en una sola tinta. El uso de esta bolsa, con características que la hacen de menor impacto al medio ambiente, contribuye entre otras cosas, al reciclaje de más de 55 millones de botellas de PET al año.

#### *Empaques que ahorran materiales*

El empaque de nuestros productos es parte esencial del valor que entregamos a nuestros clientes. Por este motivo, desde 2012, hemos trabajado en el rediseño de empaques de nuestros productos Delixia. Sustituir el cartón por plástico termoformado, un material de menor impacto ambiental, nos ha permitido, además de ahorrar 72 toneladas de cartón durante 2015, transferir otros beneficios al consumidor, como prolongar las características originales de los productos.



### Insumos más empáticos con el entorno

Rediseñamos la charola de nuestro *hot dog* Vikingo y las servilletas para el área de comida rápida. El proyecto consistió en sustituir el papel blanco por otro de poco tratamiento grado alimenticio, que no pasa por el proceso de blanqueamiento, y optimizar el uso de tinta para la impresión de logotipos. Desarrollar insumos más empáticos con el entorno nos permitió reducir costos y reciclar más de 1,800 toneladas de papel y cartón durante 2015.

### Uniformes más amigables con el ambiente

A partir de 2015, 100% de los nuevos uniformes de las tiendas OXXO y los pantalones utilizados en los CEDIS se elaboran con telas que contienen 50% de PET reciclado, lo que significó reciclar más de 1.26 millones de botellas de PET durante el año. Asimismo, 94% de nuestras oficinas regionales OXXO participa en el Programa de Desincorporación y Reciclaje de Uniformes. Operado por un proveedor externo, el programa facilitó el reciclaje de 26,652 uniformes obsoletos, un incremento de 173% respecto a 2014, y el aprovechamiento de su tela para la manufactura de jergas y otros artículos.

### Damos nuevo uso a los residuos

En OXXO GAS trabajamos con proveedores autorizados que recolectan los residuos generados en nuestra operación, dándoles un nuevo uso a los materiales a través de procesos apegados a la normatividad. Durante 2015, se recolectaron los residuos de 173 de nuestras estaciones de servicio, asegurando el manejo adecuado de 218 toneladas de residuos y enviando a reciclaje 13% de ellos.

### Optimizamos el uso de las tarimas de madera

Durante 2015 logramos reciclar 198,660 tarimas de madera en nuestras operaciones y 3,917 en nuestro almacén central de adquisiciones en donde implementamos un programa para repararlas, logrando reusar 200 tarimas. En total, los resultados de ambas iniciativas equivalen a plantar más de 97 árboles.

### Desincorporación sostenible de equipos y mobiliario

A través del Programa de Desincorporación Sostenible de Equipos y Mobiliario que iniciamos en 2013, empresas especializadas que cumplen con las autorizaciones y normas vigentes prestan sus servicios para dismantelar equipos y mobiliarios que han llegado al final de su vida útil. De esta manera, los materiales valorizables son enviados a reciclaje y se dispone adecuadamente del resto de los residuos.

Una característica importante del programa es el trabajo en equipo que hemos implementado con proveedores en distintas regiones de México para acompañarlos en el desarrollo y maduración de los sistemas, procesos e infraestructura que les ayuden a brindarnos un servicio integral de reciclaje y disposición de distintos tipos de residuos.

Durante 2015, reciclamos más de 890 toneladas de residuos a través de la disposición responsable de más de 40,057 equipos y mobiliario, un incremento de 66% respecto al año anterior, evitando así depositarlos en rellenos sanitarios y generando beneficios ambientales adicionales por el aprovechamiento de los materiales, incluyendo el ahorro de 4,800 MW y 3.7 millones de litros de agua.



## AGUA CADA GOTTA CUENTA



SISTEMA DE  
RIEGO POR  
CONDENSADOS

ACTUALMENTE  
INSTALADO  
EN

502  
TIENDAS  
OXXO

Nuestra estrategia a favor del aprovechamiento eficiente del agua se centra en la implementación de tecnología para optimizar su uso, recuperación, reciclado y reutilización. Asimismo, generamos una cultura de preservación de este recurso con una visión a largo plazo.

En nuestros centros de distribución hemos implementado, como parte del plan de mejoras a la infraestructura, procesos que reducen el consumo de agua a través de incrementos en el desempeño operativo. Por ejemplo, en 2015 hemos instalado en 66% de nuestros CEDIS un sistema que optimiza el consumo de agua en el lavado de canastillas, resultando en ahorros de más de 60%.

A través del Sistema de Riego por Condensados, aprovechamos el agua proveniente de los condensados de los equipos de refrigeración para el riego de árboles en las tiendas OXXO que cuentan con espacios arborizados. A partir de 2014, se inició el despliegue nacional del sistema que se encuentra a la

fecha instalado en 502 tiendas OXXO, reduciendo con esto el consumo de agua de la red de suministro.

Durante 2015 ampliamos la instalación de mingitorios secos en los baños de las estaciones de servicio OXXO GAS, los cuales, al no utilizar agua y funcionar únicamente por gravedad, permiten ahorrar en promedio 3.8 litros por cada ocasión que son utilizados. Actualmente 51% de las estaciones de servicio cuentan con estos muebles sanitarios, lo que significó ahorros de más de 350 mil litros de agua al año.

En todas nuestras estaciones de servicio OXXO GAS nos apegamos al cumplimiento de la normatividad, al contar con la infraestructura necesaria para recolectar y separar en fosas especiales cualquier escurrimiento de agua que pueda potencialmente mezclarse con residuos propios de nuestra operación y posteriormente ser recolectados por proveedores autorizados.



# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI G4

Clave GRI	Indicador GRI	Respuesta
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización	Carta del Director General, pág.4
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
G4-3	Nombre de la organización	FEMSA Comercio S.A. de C.V.
G4-4	Principales marcas, productos y servicios	Nuestras unidades de negocio, pág.14
G4-5	Localización de la sede principal de la organización	Edison 1235 Norte, Colonia Talleres, Monterrey, N.L., C.P. 64480
G4-6	Países en los que opera la organización	México, Colombia y Chile
G4-7	Naturaleza y forma jurídica de la operación	Nuestras unidades de negocio, pág.14
G4-8	Mercados que sirve la operación	México, Colombia y Chile
G4-9	Escala de la organización	Creando valor social en nuevos mercados y geografías, pág.12
G4-10	Fuerza laboral	Total de colaboradores: 139,205 El siguiente desglose no incluye a los colaboradores en Socofar: Internos 55.8%, Externos 44.2% Contrato Indefinido 100%, Contrato Temporal 0% Mujeres 50.9%, Hombres 49.1% 18 a 34 años 68.2%, 35 a 44 años 19.2%, Más de 45 años 12.6% Dirección 0.02%, Gerencia 0.35%, Empleados 8.8%, Sindicalizados 46.7%, Terceros/outsourcing .03%, Practicantes 0.3%, Honorarios 0%, Comisionistas (sólo OXXO) 43.8%
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Aproximadamente el 46% de los colaboradores están cubiertos con un convenio colectivo
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización	Abastecimiento sostenible, pág.60
G4-13	Cambios significativos durante 2015 en la estructura de la empresa	Carta del Director General, pág.4 Nuestras unidades de negocio, pág.14 Acerca de este informe pág.81
G4-14	Cómo se aborda el principio de precaución	Ver Informe de Sostenibilidad FEMSA 2015

Clave GRI	Indicador GRI	Respuesta
G4-15	Listado de cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	CDP Supply Chain
G4-16	Asociaciones y organizaciones a las que pertenece o con las que participa	Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales Cámara Nacional de Comercio (CANACO) Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX) Asociación Nacional de Distribuidores de Medicina (ANADIM) Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC) World Alliance Retail Excellence & Standards (Asociación Internacional) Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)
<b>ASPECTOS MATERIALES Y SU COBERTURA</b>		
G4-17	Estructura de la organización	Creando valor social en nuevos mercados y geografías, pág.12 Nuestras unidades de negocio, pág.14
G4-18	Proceso para determinar el contenido del reporte	Hacemos negocios de forma responsable, pág.23
G4-19	Listado de los aspectos materiales	Hacemos negocios de forma responsable, pág.23
G4-20	Límite de cobertura del aspecto dentro de la organización	Hacemos negocios de forma responsable, pág.23 Acerca de este informe, pág.81
G4-21	Límite de cobertura del aspecto fuera de la organización	Hacemos negocios de forma responsable, pág.23 Acerca de este informe, pág.81
G4-22	Efecto de cambios en la información proporcionada en reportes anteriores	Ningún cambio significativo
G4-23	Cambio significativo en el alcance y el límite de cobertura de cada aspecto con respecto a reportes anteriores	Ningún cambio significativo

Clave GRI	Indicador GRI	Respuesta
-----------	---------------	-----------

#### PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización	Hacemos negocios de forma responsable, pág.23 En comunicación con nuestros grupos de interés, pág.30
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	Hacemos negocios de forma responsable, pág.23 En comunicación con nuestros grupos de interés, pág.30
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	Hacemos negocios de forma responsable, pág.23 En comunicación con nuestros grupos de interés, pág.30
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de comunicación con grupos de interés	Hacemos negocios de forma responsable, pág.23 En comunicación con nuestros grupos de interés, pág.30

#### PERFIL DEL INFORME

G4-28	Periodo cubierto por la información contenida en el reporte	2015
G4-29	Fecha del reporte más reciente	Marzo, 2015
G4-30	Ciclo de presentación del reporte	Anual
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido	FEMSA Comercio S.A. de C.V. Dirección de Recursos Humanos - Responsabilidad Social Anet Cordelia Portilla González
G4-32	Reportar el índice de contenidos GRI	Índice de Contenidos GRI G4, pág.73
G4-33	Política y práctica actual sobre la verificación externa del reporte	FEMSA Comercio no lleva a cabo un proceso de verificación externa, sin embargo nuestra compañía matriz FEMSA sí realiza este proceso. Para más detalle sobre esta práctica, en donde se incluye información de FEMSA Comercio en la mayoría de los indicadores, ver Informe de Sostenibilidad FEMSA 2015

#### GOBIERNO

G4-34	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo, pág.28 Para mayor información ver también la sección de Gobierno corporativo en la página web de FEMSA
-------	---	---

Clave GRI	Indicador GRI	Respuesta
-----------	---------------	-----------

#### ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56	Describe los valores, principios, estándares y normas de la organización	Ideario Cuauhtémoc, pág.26 Nuestro compromiso, pág.27 Para mayor información ver también la sección de Gobierno corporativo en la página web de FEMSA
-------	--	---

#### INDICADORES ECONÓMICOS

G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	Acciones comunitarias, pág.54 Polígono Edison, pág.56 Redondear es crecer, pág.58
G4-EC9	Proporción del gasto correspondiente a proveedores locales	Porcentaje de los productos ofrecidos por OXXO que son adquiridos a empresas nacionales: 99%

#### INDICADORES MEDIOAMBIENTALES

G4-EN3	Consumo energético interno	Consumo total de energía, combustibles fósiles (GJ)	703,500
		Consumo de diesel (millones de litros)	12.5
		Consumo de gasolina (millones de litros)	6.9
		Consumo total de electricidad (GWh)	1,590
G4-EN6	Reducción del consumo energético	Ahorros en energía eléctrica (MWh)	45,605
G4-EN15	Emisiones directas de gases efecto invernadero (alcance 1)	Emisiones directas CO <sub>2</sub> (ton)	49,294
		Incluye emisiones equivalentes de CO <sub>2</sub> utilizando el Protocolo GHG del WRI/WBCSD V1	
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases efecto invernadero (alcance 2)	Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (ton)	722,147
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 1 y 2)	Ahorros en ton métricas de CO <sub>2</sub> (ton)	20,704
		Incluye emisiones equivalentes de CO <sub>2</sub> utilizando el Protocolo GHG del WRI/WBCSD V1	
		Reducción por eficiencia en el consumo de energía kWh/servicio (Servicio = tienda, CEDIS, estación servicio, oficina)	

Clave GRI	Indicador GRI	Respuesta	
G4-EN23	Peso total de los residuos no peligrosos, según tipo y método de tratamiento	Reciclados	
		Plásticos (ton)	806
		Papel / cartón (ton)	10,092
		Metales (ton)	94
		Madera (ton)	601
		Residuos orgánicos (ton)	473
		Otros materiales (ton)	137
		Tarimas de madera (#)	202,577
		Equipos enviados a disposición responsable (#)	40,057

#### INDICADORES SOCIALES

G4-LA1	Contrataciones y rotación media de empleados	Número total de nuevas contrataciones laborales	132,176
		Hombres	66,295
		Mujeres	65,881
		18 a 34 años	104,551
		35 a 44 años	16,810
		Más de 45 años	10,815
		Tasa de contrataciones (%)	94.95%
		Hombres	106.75%
		Mujeres	102.4%
		18 a 34 años	121.17%
		35 a 44 años	69.45%
Más de 45 años	67.80%		
G4-LA3	Reincorporación al trabajo posterior al permiso por maternidad o paternidad	Empleados que tomaron el permiso	3,132
		Hombres	649
		Mujeres	2,483
		Empleados que continúan trabajando 12 meses después del permiso	2,047
		Hombres	467
		Mujeres	1,580

Clave GRI	Indicador GRI	Respuesta	
G4-LA5	Comités formales de salud y seguridad	Colaboradores con representación en los comités de seguridad y salud (%)	73%
G4-LA6	Lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo, relacionadas con el trabajo	Accidentes incapacitantes empleados	2,414
		Tasa de frecuencia de accidentes incapacitantes (por 100 empleados)	4.30
		Tasa de enfermedades general (por 100 empleados)	23.40
		Índice de días perdidos por accidentabilidad (por 100 empleados)	47.60
		Índice de días perdidos por enfermedad general (por 100 empleados)	183.00
G4-LA9	Capacitación	Promedio de horas anual, total de empleados	32.3
		Directores	53.1
		Gerentes	46.7
		Empleados	9.9
		Operación	38.2
G4-LA11	Colaboradores cuyo desempeño profesional se evalúa	Directores	45%
		Gerentes	62%
		Empleados	78%
		Colaboradores que participaron en las juntas TOPS en 2015	95%
G4-LA12	Colaboradores por categoría profesional, género, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Contrato indefinido	100%
		Contrato temporal	0%
		Mujeres	50.9%
		Hombres	49.1%
		18 a 34 años	68.2%
		35 a 44 años	19.2%
		Más de 45 años	12.6%
Total de personas con discapacidad	592		
Total adultos mayores	1,331		

Clave GRI	Indicador GRI	Respuesta
G4-PR2	Incidentes por incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida	No se registraron incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o códigos relativos a los impactos de nuestros productos y servicios en la salud y seguridad, durante su ciclo de vida.
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Encuesta de satisfacción de clientes OXXO, realizada en México en 2015 con una muestra a nivel nacional, en donde 52% se expresó muy satisfecho con su experiencia de compra, 40% satisfecho y 8% poco o nada satisfecho.
G4-PR7	Incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia	No se registraron casos de incumplimiento de la normativa o códigos relativos a nuestras comunicaciones de mercadotecnia.
G4-PR9	Multas y sanciones en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	No tenemos identificado algún incumplimiento a la legislación o normativa, relacionados con el suministro y el uso de nuestros productos o servicios.

## ACERCA DE ESTE INFORME

Por quinto año consecutivo, publicamos nuestro Informe de Responsabilidad Social de FEMSA Comercio, que comunica las acciones más relevantes en nuestro desempeño económico, social y ambiental durante 2015 en nuestras diferentes unidades de negocio: OXXO, IMMEX, OXXO GAS, Mi Súper Bara, Farmacias YZA, Farmacias Moderna, Gorditas Doña Tota y ¡O' Sabor!; la información que se presenta en este informe anual cubre negocios sobre los cuales tenemos responsabilidad operativa y que han sido adquiridos en un periodo mayor a un año.

Con este documento, refrendamos nuestro compromiso con la transparencia y con la operación ética y responsable. Hacemos énfasis en reportar los temas identificados con alta prioridad durante el análisis de materialidad realizado por FEMSA en 2012, en el que participamos activamente, además de los diálogos con grupos de interés que hacemos en conjunto con FEMSA desde hace cuatro años, en donde también se ratifican los temas materiales para la organización.

El proceso de elaboración del informe fue liderado por el área de Responsabilidad Social de FEMSA Comercio, con la participación de distintas áreas de la compañía: Sostenibilidad, Recursos Humanos, Abastecimiento y Expansión. La información para su construcción proviene de nuestros sistemas de gestión interna, bases de datos y cuestionarios de desempeño. A través de entrevistas con representantes de áreas clave para la implementación de la estrategia de la compañía, se identificaron los principales logros en materia de responsabilidad social y desempeño medioambiental durante 2015. En algunos casos, se han incluido también los resultados de años anteriores con el objetivo de mostrar la evolución de los indicadores clave vinculados a la gestión sostenible del negocio y al fortalecimiento de algunos de nuestros programas.

El compromiso de FEMSA Comercio es mejorar y crecer con la comunidad: ser un buen vecino. Deseamos que este informe sea, año con año, una sólida herramienta de comunicación con nuestros grupos de interés, priorizando sus inquietudes y expectativas a fin de mantener las relaciones productivas que nos caracterizan.

Para producir este informe hemos seguido por segundo año consecutivo los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) versión G4, bajo la opción esencial de conformidad con la guía. Para mayor información con respecto a GRI, consultar su sitio web: [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

Como complemento al presente informe, se puede encontrar información adicional de los programas en la sección de responsabilidad social de nuestro sitio web: [www.oxxo.com/responsabilidad-social](http://www.oxxo.com/responsabilidad-social)

Impreso en tinta de aceite vegetal, fabricada a partir de fuentes renovables, y capaz de reducir la emisión de COVs hasta en 80%

**Papel Lynx® Opaque Ultra** 118 g/m<sup>2</sup> y 270 g/m<sup>2</sup>

**Beneficios ambientales:**

- Fibra certificada por SFe
- ECF
- Libre de ácido
- Disponible con certificación FSC®

Para la realización de este informe, contamos con la asesoría de **Positive Sum Strategies S.C.**

Diseño Editorial: **MIMBRE DESIGN STUDIO**



**Lynx® Opaque Ultra:**

**FSC®:** (Forest Stewardship Council®) Organización que tiene el objetivo de promover el buen uso de los recursos forestales, mediante prácticas de responsabilidad con el ambiente, socialmente aceptables, económicamente viables, avaladas por procesos creíbles de certificación.



**RA:** (Rainforest Alliance) Trabaja para conservar la biodiversidad y asegurar medios de vida sostenibles mediante la transformación de las prácticas de uso del suelo, las prácticas empresariales y el comportamiento del consumidor.



**SFI:** (Sustainable Forestry Initiative) Organización internacional que tiene un programa de certificación basado en el manejo sustentable de los bosques, la protección de la biodiversidad, calidad del agua y el hábitat de la vida silvestre.

**ECF**

**ECF:** (Elemental Chlorine Free) En el proceso del blanqueo de la pulpa se utiliza dióxido de cloro evitando la formación de compuestos contaminantes y altamente nocivos para los seres vivos (dioxinas).

