



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

FEMSA COMERCIO 2019

FEMSA

FEMSA
COMERCIO



Dirección de Recursos Humanos

José Ángel Marentes López

Gerencia de Sostenibilidad y Responsabilidad Social

José Zavala Almaguer

Tel. +5281 8389 2121

sostenibilidad@oxxo.com

Edison 1235 Norte

Colonia Talleres, Monterrey, N.L. C.P. 64480

Contenido

05	Carta del Director General	18	Capítulo 3: Nuestra Gente	36	Capítulo 5: Nuestro Planeta
06	Capítulo 1: Perfil FEMSA Comercio	19	Introducción a Nuestra Gente	37	Introducción a Nuestro Planeta
07	¿Quiénes Somos?	20	Cultura Ética	38	Energía y Emisiones
09	Nuestras Unidades de Negocio	21	Inclusión y Diversidad	39	Agua
10	Nuestra Presencia	25	Capacitación y Desarrollo	41	Materiales y Residuos
11	Capítulo 2: Sostenibilidad	27	Capítulo 4: Nuestra Comunidad	43	Acerca de Este Informe
12	¿Cómo Damos lo Mejor de Nosotros?	28	Introducción a Nuestra Comunidad		
13	Nuestros Grupos de Interés	29	Generando Valor Desde la Operación		
16	Contribución a los ODS	30	Vinculación con Nuestras Comunidades		
17	Cifras Relevantes	33	Somos un Buen Vecino		
		35	Avanzamos Junto con Nuestros Proveedores		

GRI 102-14, 102-15

Carta del Director General



Estimados Lectores,

Nos complace compartir con ustedes el Informe de Sostenibilidad de FEMSA Comercio, en el que presentamos los avances y resultados alcanzados de nuestra Estrategia de Sostenibilidad durante 2019.

En FEMSA Comercio tenemos la misión de **generar valor económico, social y ambiental** en todos los países en donde operamos. Las más de 198 mil personas que colaboramos en FEMSA Comercio trabajamos diariamente integrando la sostenibilidad como elemento rector en nuestra estrategia de negocios y operaciones.

Durante 2019 FEMSA Comercio siguió creciendo y avanzando en la consolidación de sus Unidades de Negocio. Anunciamos la entrada de la División Proximidad a Brasil al establecer un Joint Venture con Raízen, que cuenta con más de mil tiendas de conveniencia franquiciadas o bajo licencia en dicho país. En la División Salud se ingresó al mercado en Ecuador con la adquisición de la Corporación GPF, un destacado operador de farmacias con 620 sucursales que ahora forman parte de nuestra red.

Tenemos la certeza de que la mejor forma de hacer negocios es aquella que nos permite generar de manera simultánea valor para nuestra gente, nuestras comunidades y nuestro planeta. Por esta razón, con el objetivo de ser buenos vecinos, en 2019 **realizamos acciones e iniciativas que contribuyen a fomentar mejores condiciones económicas, sociales y ambientales** en las comunidades en donde operamos.

En FEMSA Comercio **es nuestra prioridad promover una cultura inclusiva, de respeto, reconocimiento y celebración de nuestra diversidad** que permita a todas las personas sentir pertenencia y aportar todo su talento de forma auténtica y genuina. Durante 2019, nuestro equipo estuvo representado por 3,236 adultos mayores y 930 personas con discapacidad. Reforzamos nuestro compromiso para seguir generando las condiciones que nos permitan ser un equipo cada vez más diverso e inclusivo.

El desarrollo integral de nuestros colaboradores es un compromiso por el que trabajamos a diario. Por medio de nuestro **Modelo de Desarrollo Social buscamos impactar positivamente a nuestros colaboradores y sus familias** en aspectos sociales, formativos, económicos, laborales y de salud. Durante 2019 impartimos más de 3 millones de horas de formación a Nuestra Gente, promediando

más de 15 horas de capacitación por colaborador. Asimismo, me llena de orgullo compartir que derivado del compromiso por mejorar la calidad de vida de Nuestra Gente, en 2019 se logró restaurar 80 viviendas de nuestros colaboradores, a fin de mejorar sus condiciones habitacionales.

Tenemos la firme convicción de fungir como buenos vecinos para Nuestras Comunidades, contribuyendo a su desarrollo y transformación positiva. Durante 2019 realizamos 366 acciones comunitarias y 643 voluntariados, enfocados a la recuperación de espacios públicos y áreas verdes, fomento al deporte, y cuidado al medio ambiente.

Asimismo, gracias a las aportaciones de nuestros clientes al Programa de Redondeo, en 2019 recaudamos más de 83 millones de pesos a favor de 253 instituciones y organizaciones locales de impacto social; y en alianza con la Red de Bancos de Alimentos de México donamos más de 70 millones de pesos en productos no comercializados y en buen estado para favorecer a muchas familias en nuestro país.

Con el objetivo de **contribuir al cuidado de Nuestro Planeta**, invertimos en infraestructura y mantenemos una optimización constante de nuestros procesos y lineamientos, siempre con el objetivo de **mejorar nuestra eficiencia operativa y minimizar nuestra huella ambiental**. Incrementamos nuestro abastecimiento de energía eléctrica de fuentes renovables, el cual ya representa el 64% de nuestro consumo, y a fin de aumentar la eficiencia en el uso de energía, incorporamos sistemas de consumo inteligente, con los que ya operan más de 15 mil de nuestros puntos de venta y centros de distribución.

Asimismo, como parte de nuestros esfuerzos por alcanzar nuestra meta de **enviar cero residuos de nuestra operación a relleno sanitario para 2030**, seguimos fortaleciendo nuestra gestión integral para reducir residuos en nuestras operaciones, y lograr que un porcentaje cada vez mayor sea reciclado.

Las acciones y resultados del presente informe son la suma del esfuerzo de nuestros colaboradores, la confianza de nuestros clientes, el compromiso de nuestros proveedores y el apoyo constante del resto de nuestros grupos de interés.

Les agradecemos la oportunidad de presentar nuestros avances, y reforzamos nuestro compromiso por seguir trabajando para desarrollar soluciones viables e innovadoras a los retos que se nos presentan, siempre con el objetivo de realizar acciones con valor y promover un enfoque sostenible.

Por ello, de parte de esta gran familia, los invito a leer nuestro Informe de Sostenibilidad 2019. Esperamos que sea de su interés.

Daniel Alberto Rodríguez Cofré
Director General de FEMSA Comercio



PERFIL FEMSA COMERCIO

GRI 102-1, 102-16

¿Quiénes Somos?

DAMOS EMPLEO

 **+198 mil colaboradores**

ATENDEMOS DIARIAMENTE

 **+13 millones consumidores**

En FEMSA Comercio somos una empresa que genera valor social y económico en los países donde tenemos presencia.

Operamos distintas cadenas de comercio al detalle de formato pequeño en México, Colombia, Chile, Perú, Brasil y Ecuador, entre las cuales se encuentran las tiendas OXXO, Farmacias YZA, Farmacon, Moderna, Cruz Verde, Fybeka y SanaSana y las tiendas de belleza Maicao. Operamos también estaciones de servicio bajo la marca OXXO GAS.

A través de nuestras Unidades de Negocio, damos empleo a más de **198 mil colaboradores** y atendemos a más de **13 millones de consumidores** todos los días.

Hemos establecido una misión y visión que nos definen como compañía:



MISIÓN

Generamos valor económico y social satisfaciendo necesidades cotidianas por medio de negocios de comercio al detalle.



VISIÓN

Aspiramos a ser líderes en los mercados donde participamos y a duplicar nuestro valor cada 5 años.

- Formando una compañía dinámica, que se renueva constantemente a través de un portafolio con una mezcla de negocios maduros y en desarrollo.
- Operando bajo un enfoque de sostenibilidad.
- Apalancados en talento de primera con competencias y conductas congruentes con los valores de la compañía.
- Siendo el mejor lugar para trabajar en las comunidades donde participamos.



“EL ÉXITO DE NUESTROS NEGOCIOS SOLO PUEDE DARSE SI LAS COMUNIDADES EN LAS QUE OPERAMOS CRECEN A LA PAR, POR ELLO **INVERTIMOS Y ORIENTAMOS NUESTROS ESFUERZOS EN GENERAR VALOR ECONÓMICO Y SOCIAL DE MANERA SIMULTÁNEA.**”

Nuestras **Unidades de Negocio**

Ofrecemos una propuesta integral a nuestros clientes, con diferentes productos y servicios que se caracterizan por la cercanía y con los que atendemos sus necesidades diarias. Nuestra actividad se compone en tres divisiones: Proximidad, Salud y Combustibles, mediante las cuales operamos en diferentes países, con marcas de reconocido prestigio.



División Proximidad

Tenemos el objetivo mejorar nuestra propuesta de valor, ofreciendo una extensa variedad de productos y servicios de calidad para simplificar la vida de nuestros clientes.

Ponemos a disposición de nuestros clientes la red de tiendas de formato pequeño más grande de Latinoamérica.

Operamos las marcas de **Mi Súper Bara, Gorditas Doña Tota y OXXO** en México; además hemos llevado esta última marca a Chile, Colombia y Perú, contando con **más de 19 mil tiendas**. Gracias a la cercanía de nuestras tiendas nos hemos convertido en la opción de compra más conveniente para nuestros clientes.



División Salud

Trabajamos por mejorar la salud, vitalidad y el bienestar de nuestros consumidores de forma rápida y cercana. Por ello, distribuimos y comercializamos medicamentos de patente y genéricos, productos de belleza, material médico, productos de bienestar y cuidado personal, entre otras categorías.

En México, operamos las marcas: **Farmacias YZA, Farmacon, Moderna y Generix**, que cuentan con **más de 1,250 sucursales** repartidas a lo largo del país.

En Sudamérica consolidamos nuestra participación en el mercado, luego de la integración completa de **Grupo Socofar** al portafolio de FEMSA Comercio. Gestionamos nuestras farmacias y tiendas de belleza en Chile, Colombia y Ecuador, a través de nuestras marcas líderes: **Cruz Verde, Maicao, Fybeca y SanaSana**.

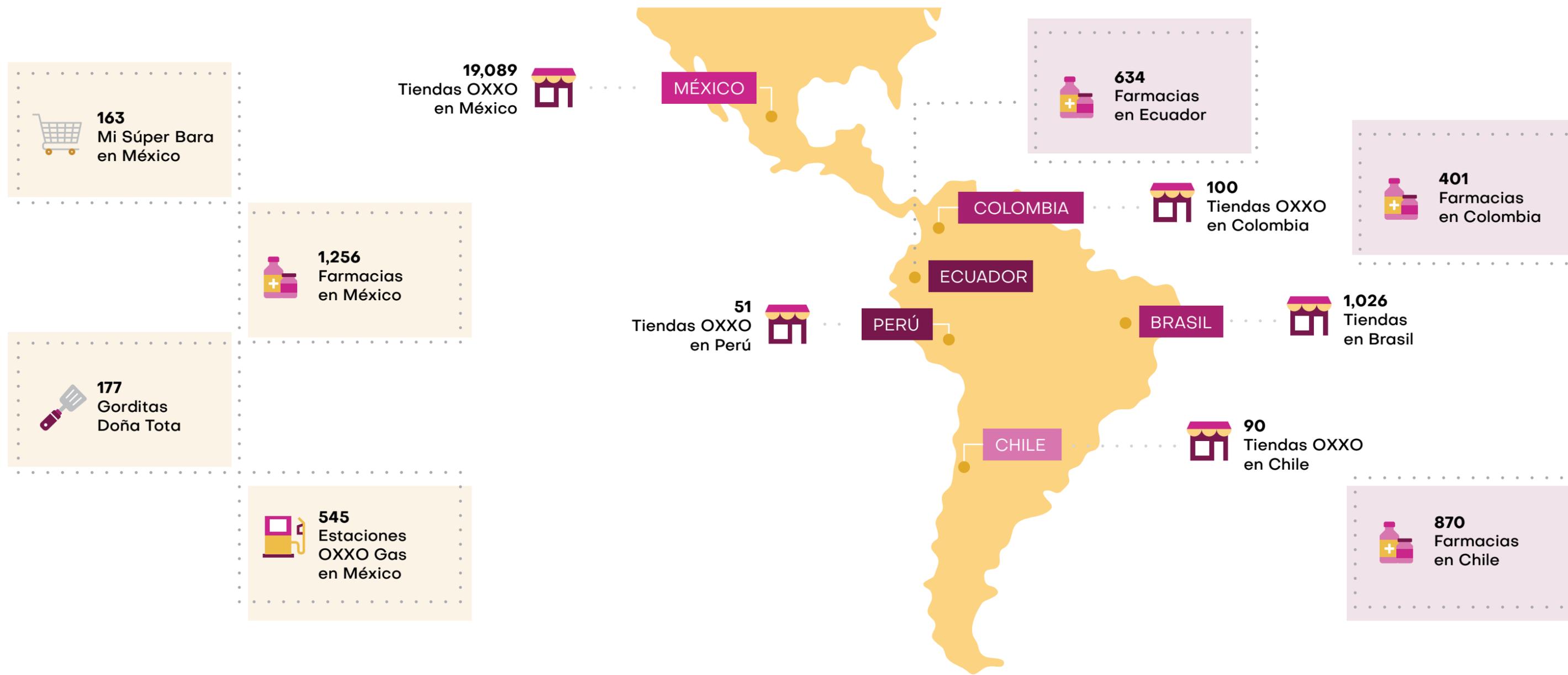


División Combustibles

Abastecemos energía para que nuestros clientes puedan llegar a sus destinos y nos enfocamos en **ofrecer una experiencia de servicio basada en la honestidad y confianza** a través de nuestra marca **OXXO GAS**. Adicionalmente, nos caracterizamos por contar con promociones únicas que nos han distinguido en el mercado y con personal que muestra un genuino entusiasmo y disposición por atender a cada persona que llegue a nuestras estaciones de servicio.

Nos ubicamos en los mejores sitios para estar cerca de nuestros clientes, lo que nos ha permitido estar presentes en **17 estados** de la República mexicana, **con 545 estaciones de servicio**. Además, contamos con estrictos controles de calidad y seguridad que refuerzan nuestro compromiso por el cuidado de las comunidades donde operamos, nuestra gente y el medio ambiente.

Nuestra Presencia





SOSTENIBILIDAD

¿Cómo damos lo **mejor de nosotros**?

Promovemos la sostenibilidad en nuestros negocios, es decir, el equilibrio entre el **crecimiento económico, el cuidado ambiental y el bienestar social**. Para cumplir estos objetivos seguimos la Estrategia de Sostenibilidad de FEMSA. Dicha estrategia tiene tres ejes rectores que, como ramas de un árbol, comparten un tronco común: el compromiso de la compañía con sus diferentes grupos de interés, enraizado en nuestra ética y valores.



NUESTRA CONVICCIÓN DE SOSTENIBILIDAD
 “Buscamos generar las condiciones sociales, ambientales y económicas que nos permitan permanecer y crecer en el tiempo de manera sostenible, en conexión con nuestra gente y entorno.”



Nuestra Gente

Fomentamos nuestra cultura y valores, promovemos la capacitación y el desarrollo integral de nuestros colaboradores.



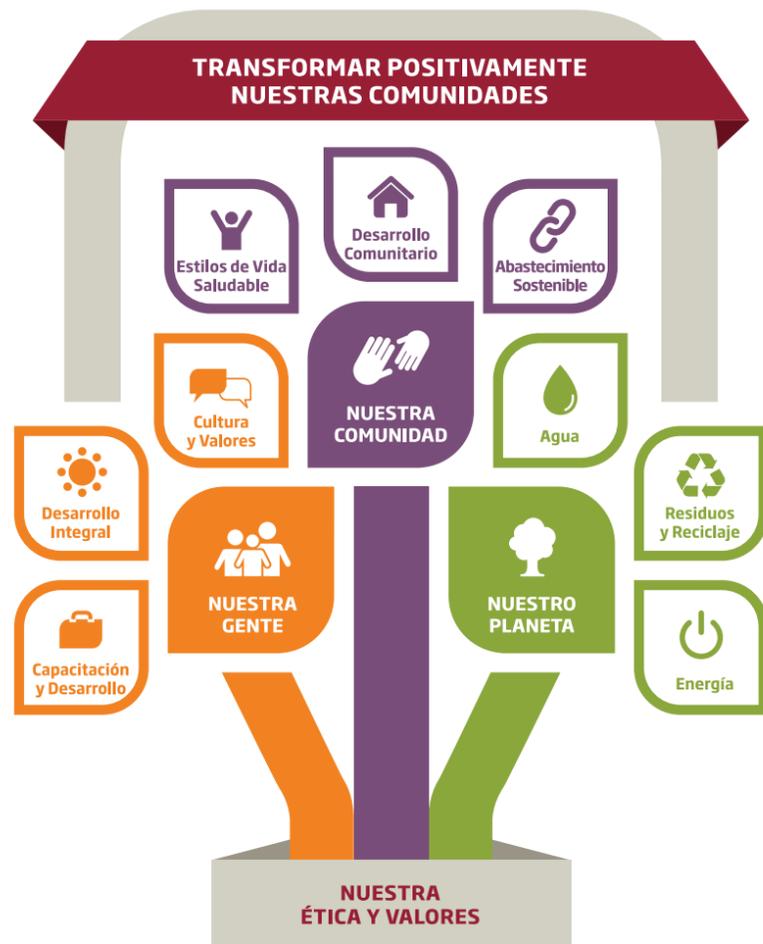
Nuestra Comunidad

Contribuimos a la generación de comunidades sostenibles promoviendo la vinculación y desarrollo comunitario, los estilos de vida saludable y el abastecimiento sostenible.



Nuestro Planeta

Minimizamos el impacto ambiental de nuestras operaciones a través de programas enfocados en la gestión de energía, agua, residuos y reciclaje.



Cada eje que conforma la estrategia busca desarrollar las condiciones que nos permitan cumplir nuestra misión de **generar valor económico y social** por medio de empresas e instituciones.

Aunado a esto, cada Unidad de Negocio, en función de sus prioridades y características, construye y ejecuta planes de acción para cumplir con la **Estrategia de Sostenibilidad**; es así como podemos incrementar la eficiencia operacional y asegurar la sostenibilidad de nuestros negocios en el futuro.

En FEMSA Comercio apostamos por la generación de valor social; perseguimos el objetivo de crear sinergias para **maximizar el impacto positivo en el entorno**.

Buscamos asegurar que nuestros sistemas de gestión y los estándares que utilizamos como referencia, contribuyan al logro de los objetivos y metas de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.

Nuestros grupos de **interés**

Nuestros colaboradores, proveedores y clientes son esenciales para nuestra operación. Es por eso que promovemos la creación de valor compartido; ya que es fundamental para el desarrollo sostenible de nuestros negocios y de las comunidades donde tenemos presencia.

Por esta razón, nos esforzamos por mantener una buena relación con nuestros grupos de interés, comunicándonos con ellos a través de diversos canales, con un enfoque de escucha y atención eficiente. De este modo promovemos la colaboración, potenciando nuestras fortalezas y gestionando las oportunidades de mejora que identificamos con ellos.

	Grupo de interés	Propósito de la comunicación	Canales de comunicación
	Colaboradores y sus familias	Monitoreamos constantemente las necesidades de nuestros colaboradores para promover su desarrollo y generar ambientes de trabajo sanos y balanceados.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Línea de contacto ■ Reuniones y participación en foros ■ Informe de Sostenibilidad ■ Página Web ■ Encuestas y/o estudios del entorno
	Comunidades	Escuchamos a las personas que viven cerca de los sitios donde operamos y a las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), para colaborar con ellos y para crear entornos sostenibles.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Línea de contacto ■ Reuniones y participación en foros ■ Informe de Sostenibilidad ■ Encuestas y/o estudios del entorno
	Clientes y consumidores	Monitoreamos las necesidades de nuestros clientes para mejorar nuestra oferta de valor y brindarles el mejor servicio.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Línea de contacto ■ Reuniones y participación en foros ■ Informe de Sostenibilidad ■ Correo electrónico / Redes Sociales ■ Página Web
	Proveedores	Generamos sinergias con nuestros proveedores para impulsar el abastecimiento sostenible y tener productos de calidad en cada división.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Línea de contacto ■ Reuniones y participación en foros ■ Informe de Sostenibilidad
	Autoridades, sindicatos y asociaciones empresariales	Mantenemos una estrecha relación con las autoridades, sindicatos y asociaciones a las que pertenecemos para posicionar nuestro liderazgo en los mercados en los que participamos y conducirnos siempre de forma ética.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Reuniones y participación en foros ■ Informe de Sostenibilidad ■ Página Web ■ Respuesta a requerimientos



Estudio de Materialidad

Junto con los canales que ponemos a disposición de nuestros grupos de interés, buscamos generar nuevos espacios de diálogo, para conversar sobre sus expectativas, nuestro impacto y las oportunidades de crecer en conjunto.

Durante 2019, realizamos un Estudio de Materialidad para identificar las necesidades y expectativas de los principales grupos de interés de OXXO México. Dicho estudio, es un elemento clave para definir los temas materiales, es decir, los temas económicos, ambientales y sociales más relevantes para el éxito del negocio y para la creación de valor compartido con nuestros grupos de interés.

Gracias a este trabajo, orientaremos nuestros esfuerzos en aquellas iniciativas y programas que tengan un mayor potencial de generación de valor para cada grupo de interés de OXXO México y, así mejorar nuestra propuesta de valor hacia ellos.

Debido al éxito de este ejercicio, nos planteamos la tarea de aumentar el alcance del estudio en los próximos años para el resto de nuestros negocios y países. Esto permitirá fortalecer nuestra **Estrategia de Sostenibilidad** y complementar nuestras iniciativas y programas de una manera transversal.

“NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD TRASCIENDE A NUESTRA OPERACIÓN, **BUSCAMOS CONTRIBUIR A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE PARA APOYAR LOS DESAFÍOS GLOBALES A LOS QUE NOS ENFRENTAMOS.**”

Contribución a los ODS

Contribuimos al desarrollo sostenible de las comunidades donde tenemos presencia, para mejorar la calidad de vida y el bienestar de las personas. Lo anterior es posible al promover el desarrollo económico, proveer productos y servicios de calidad, así como fomentar una cultura de producción y consumo responsable en nuestra cadena de valor.

El compromiso con la sostenibilidad en nuestras Unidades de Negocio y sus operaciones, es la forma de contribuir en aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas que están en nuestro ámbito de influencia. A continuación, presentamos los ODS y metas a los que contribuimos de manera más significativa.

3 SALUD Y BIENESTAR



3.8 Con la propuesta de valor de nuestra División de Salud mejoramos la calidad de vida de nuestros clientes, al ofrecerles productos y servicios en torno a su salud y bienestar. Algunos ejemplos de ello son la oferta de medicamentos de marca propia a precios accesibles y la oferta de consultas médicas en nuestras farmacias.

Ocupados por la salud y bienestar de nuestros colaboradores, desarrollamos programas para fomentar el bienestar de las personas que forman parte de nuestro equipo.

De esta forma nos sumamos a la meta de lograr la cobertura sanitaria universal, haciendo accesibles los servicios de salud y la oferta de medicamentos asequibles y de calidad para todos.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



8.5 / 8.6 En todos los negocios de FEMSA Comercio contribuimos a la empleabilidad directa de más de 198 mil personas en México y América Latina, así como indirecta a través de nuestros proveedores de productos y servicios.

También impulsamos el desarrollo integral de nuestros colaboradores y sus familias a través del Sistema de Desarrollo Social de FEMSA Comercio.

Además, tenemos programas de inclusión de personas con discapacidad y adultos mayores y ofrecemos la oportunidad de integrar a un gran porcentaje de jóvenes y mujeres en nuestros negocios, sumando así a las metas para favorecer el trabajo decente y crecimiento económico.

Asimismo, también contribuimos a otro conjunto de ODS, que señalamos brevemente a continuación:

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



12.2 / 12.3 / 12.5 La gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos que utilizamos para la operación de nuestros negocios es prioridad para nosotros.

Por ello, definimos el compromiso de ser una empresa que disponga **“Cero Residuos a Relleno Sanitario Para 2030”** por lo que promovemos la reducción, reutilización y disposición adecuada de residuos y el uso de materiales que promuevan la economía circular.

Además, nuestro compromiso con ser una operación sostenible nos permitió habilitar la infraestructura para utilizar tecnologías verdes como la eólica, implementar medidas de eficiencia energética, desarrollar a nuestros proveedores en temas de abastecimiento sostenible y minimizar nuestros riesgos.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



Cifras Relevantes 2019



4,166
COLABORADORES
CON DISCAPACIDAD
Y ADULTOS MAYORES



11
CENTROS DE
CAPACITACIÓN
LABORAL DIRIGIDA



+\$83
MILLONES
RECAUDADOS PARA
APOYAR A 253
INSTITUCIONES



+23,500
PARTICIPACIONES
VOLUNTARIAS



40%
DE MATERIAL
RECICLADO EN
INSUMOS DE LA
OPERACIÓN



2,640
ÁRBOLES
PLANTADOS



57% DE
REPRESENTATIVIDAD
FEMENINA EN
NUESTROS
EQUIPOS



+360
ACCIONES
COMUNITARIAS
REALIZADAS



+\$70
MILLONES EN
PRODUCTOS
CANALIZADOS A
LA RED BAMX



64%
DE ENERGÍA
RENOVABLE EN
MÉXICO



+13%
DE RESIDUOS
RECICLADOS EN
LA OPERACIÓN
DE OXXO



35%
DE REDUCCIÓN
DE USO DE BOLSA
DE PLÁSTICO



NUESTRA
GENTE

Nuestra Gente

En FEMSA Comercio estamos comprometidos con nuestro crecimiento como una organización de alto desempeño donde **el talento, la cultura y el liderazgo sean los principales impulsores del desarrollo de Nuestra Gente** y del cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. En ese sentido, fomentamos el desarrollo profesional de nuestros colaboradores y les brindamos la capacitación y los recursos necesarios para propiciar su seguridad y éxito en el trabajo.

Nuestros colaboradores son el activo más importante de nuestra organización, por lo que trabajamos por garantizar su bienestar integral y mejorar su calidad de vida a través de un conjunto de actividades, beneficios, programas, proyectos y servicios que están por encima de la ley. Además, nos enfocamos en fortalecer sus conocimientos y habilidades con programas de capacitación para fomentar la excelencia en los servicios que ofrecemos.

Del mismo modo, buscamos fomentar equipos de trabajo que se sientan motivados y exista un buen clima laboral, fundamentado en el respeto y la colaboración, viviendo cada día nuestra cultura y valores.

Nuestro liderazgo, caracterizado por la presencia de nuestros negocios en distintos países y mercados, **nos ha permitido ser la mejor opción de trabajo de más de 198 mil personas.**



Por medio del **Modelo de Dimensiones de Desarrollo Social de FEMSA Comercio** impulsamos el crecimiento integral de nuestros colaboradores y sus familias para que éste impacte positivamente en su entorno y en la estrategia del negocio.

Dicho modelo está compuesto por **cinco dimensiones – Social, Salud, Laboral, Económica y Formativa –** que se activan a través de diferentes actividades, beneficios, programas e iniciativas como, por ejemplo: Vivienda Digna, Escuela de Liderazgo Operativo e Instituto OXXO.

Además, el cumplimiento de nuestros principios éticos y la promoción de nuestros valores hacen que sigamos creciendo en conjunto y podamos abordar las diferentes oportunidades que se nos presentan de la mano de un equipo comprometido con la integridad de su trabajo.

Durante 2019 nuestro equipo se conformó por **198,578 colaboradores**, que desempeñan sus funciones dentro de los negocios que conforman nuestras tres divisiones: Proximidad, Salud y Combustibles; que con su experiencia, talento y voluntad se han convertido en el motor principal de nuestra operación.

COLABORADORES

% DE COLABORADORES

88%
México

12%
Sudamérica

% DE COLABORADORES EN SUDAMÉRICA

23%
Colombia

20%
Ecuador

3%
Perú

% DE COLABORADORES POR DIVISIÓN DE NEGOCIO

14%



División Salud

4%



División Combustibles

82%



División Proximidad

54%
Chile



GRI 102-16, 102-17

Cultura ética

El cumplimiento del Código de Ética y de la normatividad presente en cada sitio donde operamos, contribuye a que FEMSA Comercio siga siendo una organización con liderazgo e integridad.

Nuestro **Código de Ética es una guía para orientar la forma de actuar de nuestros directivos y colaboradores.** En este documento preparamos a Nuestra Gente para poder tomar las decisiones adecuadas a situaciones que se presenten al realizar sus funciones, que no estén apegadas a los principios de la compañía.

Nuestra cultura organizacional es fundamental para nosotros, pues está alineada a los valores y principios de la organización, los cuales rigen nuestras actividades diarias. La vivencia diaria de nuestra cultura nos ha permitido conducirnos con ética e integridad para dar el mejor servicio a nuestros clientes en cada uno de nuestros negocios.

Inclusión y Diversidad

En FEMSA Comercio valoramos y celebramos la **diversidad** que forma a esta gran familia y promovemos la **inclusión**.

Entendemos que, a través de la inclusión, podemos ser nosotros mismos y sentirnos parte de un lugar. Desde esa condición, podemos contribuir de forma auténtica y genuina, aportando todo nuestro talento. Así también, logramos enriquecernos de la diversidad de puntos de vista, perspectivas y culturas, que hoy nos permiten seguir innovando y evolucionando nuestra generación de valor y nuestro impacto en las comunidades.

Por esta razón, enfocamos la Estrategia de Inclusión y Diversidad de FEMSA Comercio en tres pilares y trabajamos para que puedan vivirse de manera transversal en todas las divisiones de negocio. Los tres pilares se enlistan a continuación:

INCLUSIÓN	DIVERSIDAD	
<p>01. CULTURA INCLUSIVA</p> <p>Promovemos liderazgo inclusivo.</p>	<p>02. EQUIDAD DE GÉNERO</p> <p>Garantizamos el acceso y desarrollo de mujeres y hombres en equidad e igualdad.</p>	<p>03. INCLUSIÓN LABORAL</p> <p>Garantizamos el acceso y desarrollo de las diversidades en situación de vulnerabilidad en equidad, igualdad y no discriminación.</p>

Cultura Inclusiva

Es nuestra prioridad promover una **cultura inclusiva, de respeto, reconocimiento y celebración de nuestra diversidad**; que permita a todas las personas, sentir pertenencia y aportar todo su talento de forma auténtica y genuina.

Como parte de nuestro plan de sensibilización, este año comenzamos con la interiorización de los conceptos de Inclusión y Diversidad a través de una serie de talleres impartidos a nuestros equipos clave para la **gestión y promoción del liderazgo inclusivo** en las divisiones de Proximidad, Salud y Combustibles.



Equidad de género

La diversidad nos permite maximizar la innovación y nuestra generación de valor, por eso, debemos garantizar el acceso, desarrollo y representatividad de mujeres y hombres en equidad e igualdad.

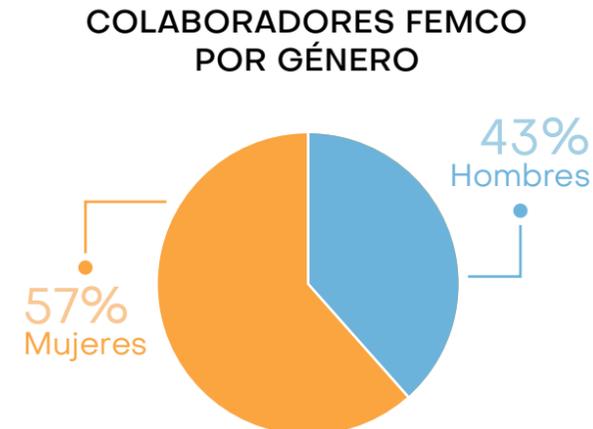
La familia de FEMSA Comercio se integra por la participación del **57% de mujeres y el 43% de hombres**. Nuestros avances en la equidad de género se reflejan en la representatividad de nuestros negocios.

El equipo OXXO está formado por el **58% de mujeres y 42% de hombres**. En **Farmacias YZA, más del 75% del equipo está conformado por mujeres**. Para **OXXO GAS**, aunque en sus inicios fue un negocio operado principalmente por hombres, hoy en día el **24% de su plantilla laboral, es representado por mujeres**.

Reforzamos nuestro compromiso para seguir promoviendo la representatividad de género en nuestras divisiones de negocio y niveles de contribución.

Inclusión laboral

La inclusión laboral nos permite seguir siendo una fuente de empleo y **desarrollo para muchas personas en situación de vulnerabilidad**. Desde el 2001, promovemos la contratación de personas con discapacidad y adultos mayores en todas nuestras divisiones de negocio. Hoy contamos con la participación de 930 colaboradores con discapacidad y 3,236 colaboradores adultos mayores.



El equipo de OXXO cuenta con **704 colaboradores con discapacidad** y **2,971 adultos mayores**, mientras que los Centros de Distribución de OXXO cuentan en sus equipos con la participación de **154 colaboradores con discapacidad** y **26 colaboradores adultos mayores**.

Durante 2019, iniciamos esfuerzos en la inclusión laboral en tiendas OXXO de personas refugiadas, en sinergia con la Agencia de Naciones Unidas para los Refugiados en México (ACNUR). Es nuestra intención extender las contrataciones a otras ciudades de la república donde ACNUR tiene presencia.

Creemos que las oportunidades deben ser universales, por eso, es nuestra prioridad brindar a nuestros colaboradores las herramientas y la preparación necesaria para que puedan aportar todo su talento y crecer en un ambiente de equidad e igualdad.

TESTIMONIO

Mari anteriormente fue juez en Cuba. Sin embargo, debido a crecientes tensiones en el país, Mari y su familia decidieron buscar una oportunidad en México.

Junto a su familia llegó a Tapachula, donde la Agencia de Naciones Unidas por los Refugiados en México (ACNUR) los apoyó en su traslado al norte del país.

Ahora Mari forma parte del equipo de trabajo OXXO.

"ESTOY APRENDIENDO ALGO NUEVO CADA DÍA, REALMENTE ME GUSTA EL AMBIENTE DE TRABAJO DE ESTA TIENDA Y ME GUSTARÍA CRECER, ME GUSTARÍA VERME A MÍ MISMA COMO LÍDER DE TIENDA". DICE ELLA.

MARI, OXXO

Un ejemplo de ello, son nuestros Centros de **Capacitación Laboral Dirigida (CCLD) que simulan la operación de nuestras tiendas OXXO**. Por medio de estos centros, brindamos a las personas con discapacidad una alternativa para el desarrollo de competencias blandas y técnicas para el empleo, previo a su primera experiencia laboral.

220 personas egresaron de nuestros 11 Centros de Capacitación Laboral Dirigida en México durante el año.

TESTIMONIO

Gaudencio tenía 12 años, trabajando como soldador y tuvo un accidente en el que perdió la mano derecha, debido a esto, decidió cambiar de trabajo y se acercó a OXXO GAS en busca de una nueva oportunidad.

Gaudencio preguntó si lo podríamos recibir. La respuesta fue sí, y ahí comenzó su nueva etapa laboral como parte del equipo de trabajo de OXXO GAS.

Al principio tuvo algunas dificultades para desempeñar sus actividades, sin embargo, con la práctica, apoyo y capacitación de su líder de estación, logró dominar sus responsabilidades.

Ahora tiene 5 años trabajando en OXXO GAS y comenta que los clientes admiran y reconocen la eficacia en su trabajo.

GAUDENCIO DICE QUE "PARA LAS PERSONAS QUE TENGAN ALGUNA DISCAPACIDAD Y QUIERAN INTENTARLO, NO SE DESANIMEN. ¡TODOS PODEMOS LOGRARLO!"

GAUDENCIO, OXXO GAS

En **Farmacias YZA**, contamos con **42 colaboradores adultos mayores** y **45 colaboradores con discapacidad** en nuestros equipos. Por esta razón, seguiremos trabajando en el desarrollo de una estrategia para fortalecer la inclusión y diversidad en este negocio.

Por otro lado, el equipo de **OXXO GAS** cuenta con **27 colaboradores con discapacidad** y **197 colaboradores adultos mayores**, que fortalecen la integración de nuestros equipos.

Este gran compromiso ha hecho que **OXXO GAS** obtuviera el **Premio Gasolinero a la Inclusión Laboral** otorgado por ONEXPO.

"Estoy agradecido con OXXO GAS por la oportunidad de trabajo. Algo que le tengo que agradecer a OXXO GAS es que le da a uno la oportunidad de aprender."

Alejandro Robledo – 66 años
OXXO GAS

"Me gusta el trabajo que desarrollo, principalmente hablar con los clientes. Eso para mí es la base de la atención y servicio al cliente."

Antonio Guerra – 60 años
OXXO GAS

Como cada año participamos en la convocatoria para obtener el **Distintivo Empresa Incluyente**, Gilberto Rincón Gallardo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). En el 2019, fuimos acreedores a **315 distintivos** para nuestros centros de trabajo, que demostraron tener prácticas de inclusión laboral de grupos en situación de vulnerabilidad.



“IMPULSAMOS EL **TALENTO Y EL DESARROLLO** PERSONAL
Y PROFESIONAL DE CADA COLABORADOR”

GRI 404-1, 404-2, 404-3

Capacitación y **Desarrollo**

Nuestro mayor activo son nuestros colaboradores, y sabemos que para formar al mejor equipo de trabajo es necesario integrar al mejor talento y brindarle un ambiente donde pueda desarrollar sus capacidades.

Identificar formas de sumar talento y mantenerlo en nuestro equipo es fundamental para el crecimiento y expansión acelerada de nuestros negocios.

Por ello, trabajamos para ofrecer a nuestros colaboradores **oportunidades de crecimiento**; que les motiven a seguir formando parte de nuestra familia con el fin de fortalecer sus conocimientos y habilidades, potencializando el desempeño de sus funciones para brindar el mejor servicio a nuestros clientes.

Impartimos más de **3 millones de horas de formación** a nuestra gente, con un promedio de **15.24 horas de capacitación** por colaborador.

La Escuela de Liderazgo Operativo OXXO es una iniciativa con la que se busca **fortalecer las competencias y habilidades de desarrollo personal, liderazgo y gestión de equipos** en nuestros Líderes OXXO. Esto se logra mediante una alianza con la Universidad Tecmilenio.

Co-diseñamos y operamos programas enfocados al desarrollo personal y laboral de nuestros colaboradores. Dichos programas tienen una duración entre 32 y 40 horas y son impartidos de forma presencial por profesores de la Universidad Tecmilenio.

Logramos impactar positivamente a **5,548 colaboradores de tiendas OXXO**, quienes cursaron alguno de estos programas.

Nuestra meta es poder impartir estos cursos al 100% de nuestros Líderes de Tienda y consolidar la oferta educativa en línea para el resto de los colaboradores.

+13,000 colaboradores capacitados por la Escuela de Liderazgo Operativo de OXXO en los últimos 4 años

Instituto OXXO es otra iniciativa dedicada a la formación de nuestros colaboradores. Contribuimos a su crecimiento, ofreciendo una opción flexible de educación superior, la cual les permite tener un balance entre sus responsabilidades personales, familiares y laborales.

Durante 2019, contamos con **640 alumnos activos**, en busca de culminar sus estudios universitarios con este programa. Al cierre del año, sumamos **410 graduados** a nivel nacional que lograron obtener un título universitario gracias a esta iniciativa.



GRI 401-2, 401-3

Calidad de Vida

Buscamos el **bienestar de nuestra gente** por medio de un trato digno y respetuoso, **simplificando todos** los días la labor de nuestros colaboradores para que disfruten más su vida.

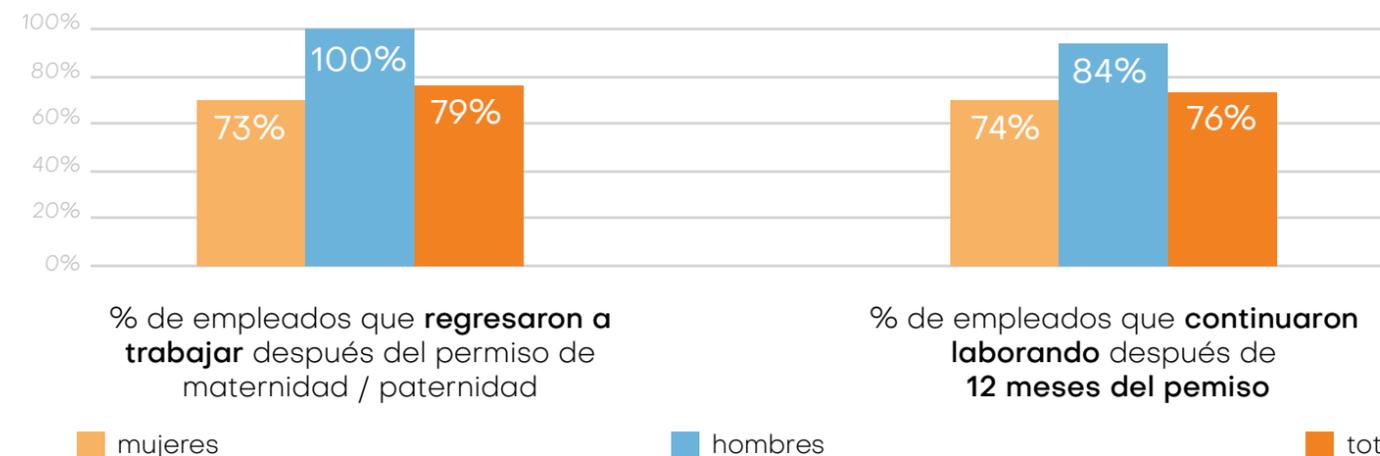
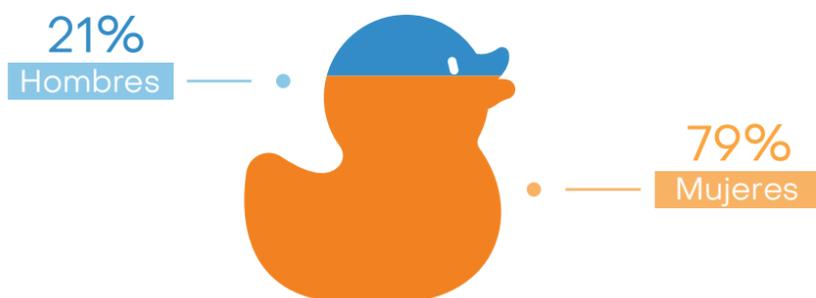
Por esta razón, a través del **Modelo de Dimensiones de Desarrollo Social** les brindamos las herramientas necesarias para que, además de tener un excelente desempeño laboral, puedan mejorar su calidad de vida y lograr un balance entre el trabajo y su vida personal.

Entre los beneficios que les ofrecemos, se encuentra la opción de tener un horario laboral flexible, para desempeñar adecuadamente sus funciones y poder cumplir con sus compromisos personales.

El compromiso con el desarrollo y bienestar de nuestra gente ha creado un clima laboral sano; En el 2019, **logramos obtener un 87% de satisfacción** en la encuesta de clima laboral.

Ofrecemos a nuestro equipo permisos de descanso por paternidad o maternidad. En el año, el 79% de los empleados que tomaron este beneficio regresaron a trabajar y el 76% continuó laborando con nosotros después de 12 meses de que concluyó el permiso.

COLABORADORES QUE TOMARON PERMISO POR MATERNIDAD O PATERNIDAD



Apoyamos también a aquellos colaboradores que han sido parte de nuestra historia de crecimiento y se encuentran en el final de su vida laboral, ofreciendo planes de jubilación que les ayuda en su estabilidad financiera al concluir su vida laboral.

De igual forma, aportamos a la economía familiar donando kits de útiles escolares para los hijos de nuestros colaboradores. Con esta iniciativa logramos entregar a **más de 12,100 hijos de colaboradores** de 41 centros de trabajo de OXXO y OXXO GAS en diferentes estados de la República mexicana.

Vivienda Digna es una iniciativa creada con base en la convicción de atender las necesidades de nuestros colaboradores, para mejorar su calidad de vida. Busca mejorar las condiciones habitacionales, mediante apoyos integrales con mano de obra calificada, para hacer arreglos estructurales. Dichos arreglos se realizan en tuberías, acabados, pisos, enjarre, pintura, equipamiento de puertas, sanitarios, lavabos, etc.

Apoyamos la restauración y mejora de **80 hogares** de nuestra gente a lo largo de la República mexicana.



NUESTRA COMUNIDAD

GRI 103-1, 103-2

Nuestra **Comunidad**

Tenemos la firme convicción de fungir como buenos vecinos en las comunidades donde operamos. Nuestro principal interés es contribuir en su desarrollo y transformación positiva.

Trabajamos por generar mejores condiciones sociales y económicas mediante empleo, recuperación de espacios públicos, apoyo a organizaciones de la sociedad civil, entre otras.

Por eso, invertimos más de \$57 millones en acciones que impulsan el desarrollo de Nuestra Comunidad, conformadas por nuestros clientes, proveedores, autoridades, organizaciones civiles y las poblaciones de los lugares donde operamos.

+\$57 MILLONES invertidos en acciones que impulsan el desarrollo de Nuestras Comunidades

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, contamos con cuatro áreas de acción: generamos valor a nuestros clientes desde la operación, impulsamos el desarrollo comunitario, fomentamos estilos de vida saludable y promovemos una cadena de suministro sostenible.

Cada negocio tiene un perfil y necesidades diferentes, por lo que nuestras acciones se enfocan en generar impacto social positivo que responda a las necesidades particulares de nuestro entorno.



Generando valor desde la operación

Tenemos el compromiso de llevar una oferta de valor de productos y servicios de calidad, para simplificar la vida de nuestros clientes. En ese sentido, ofrecemos una amplia variedad de servicios electrónicos y financieros (División Proximidad), medicinas y atención médica (División Salud) y energía accesible (División Combustibles). A continuación, presentamos algunas ofertas de productos y servicios que crean valor para la comunidad desde nuestros negocios.

2019

Saldazo

12 millones de tarjetas activadas

4.7 millones de tarjetahabientes activos



pago de **+5,000** servicios

como recibos de **agua, gas, luz**, entre otros



OXXO Pay

+3000 comercios con las comunidades que desean adquirir servicios y productos online.

Inclusión financiera y digital

La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza, sigue siendo un reto significativo en México. En OXXO contribuimos a la realización de operaciones bancarias como depósitos, retiro de efectivo, envíos de dinero y cobro de remesas.

- **Tarjeta de débito Saldazo:** desarrollada en alianza con Citibanamex, contribuimos a la bancarización de la población; no se requiere un saldo mínimo y los requisitos de apertura son muy sencillos. Al cierre de 2019 hemos activado **12 millones de tarjetas** y contamos con **4.7 millones de tarjetahabientes activos**.

Asimismo asumimos nuestro liderazgo facilitando a la población el pago de **más de 5,000 servicios** como recibos de agua, gas, luz, entre otros; gracias a la cercanía de nuestra red de tiendas.

- **OXXO PAY:** las transacciones de comercios electrónicos afiliados a OXXO PAY son capaces de facilitar pagos en efectivo con aplicación en tiempo real, a cambio de bienes digitales en **más de 19,000 tiendas en México**. Es un medio para acercar a los **más de 3,000 comercios** con las comunidades que desean adquirir servicios y productos online.

En 2019, se integraron más de

700 nuevos servicios gracias a OXXO PAY.

Además, buscamos facilitar el acceso a las comunicaciones, en una sociedad cada vez más conectada. Contamos con OXXO CEL, servicio que provee telefonía móvil e internet con planes muy accesibles.

Acceso a la salud

Satisfacemos las necesidades de salud de nuestros clientes a través de nuestra red de farmacias. Además de brindar atención médica, distribuimos y comercializamos medicamentos, material médico, productos de belleza y cuidado personal a precios accesibles y en horarios extendidos.

Nuestros programas de lealtad ofrecen promociones para facilitar el acceso a tratamientos de salud. En Farmacias YZA, los clientes acumulan puntos por sus compras para canjearlos por otros productos y en Cruz Verde, **más del 80% de las ventas se realizan mediante el programa de lealtad**.

Otro componente importante de nuestra estrategia de acceso a la salud, consiste en ofrecer medicamentos a precios accesibles. En Cruz Verde desarrollamos nuestra propia marca de medicamentos para beneficio de los clientes. Asimismo, aumentamos el número de medicamentos genéricos de bajo costo en nuestras farmacias.



5 MILLONES

de miembros en programas de lealtad

Apoyo a la gestión de flotillas

En OXXO GAS, contamos con diferentes opciones exclusivas que facilitan la **administración y gestión de suministro de combustible** para las empresas que cuentan con flotillas. Tal es el caso de la Tarjeta Chofer, que permite administrar los consumos de varios vehículos ligado a un holograma. También ofrecemos vales de gasolina y aceptamos distintos monederos electrónicos, que permiten el pago de combustible sin efectivo.

Vinculación con nuestras comunidades

En FEMSA Comercio **impulsamos el bienestar** de las personas y crecemos junto con las comunidades. Con nuestros programas de redondeo, voluntariado, donación de alimentos y medicamentos logramos un impacto positivo en todas las zonas en las que nos encontramos.

Redondeo

Reconocemos que las organizaciones civiles tienen un papel clave para resolver problemas sociales y fortalecer instituciones con su visión integral. Por esta razón, son nuestros aliados estratégicos de programas como **Redondeo Clientes** en nuestras tiendas **OXXO**, **Mi Súper Bara** y **Farmacias YZA**.

Gracias a la voluntad y aportaciones de nuestros clientes, hemos apoyado a organizaciones enfocadas en la atención y cuidado de niños, jóvenes y adultos. Desde el arranque del programa en 2002, **más de 3,000 organizaciones han sido beneficiadas** logrando impulsar proyectos de educación, salud, asistencia social y cuidado del medio ambiente generando valor para las comunidades.

Además, continuamos un proyecto de inversión para el fortalecimiento institucional de las organizaciones civiles con las que colaboramos, en alianza con Construyendo Organizaciones Civiles y Transparentes A.C. (Confío). Para ello, impartimos tres talleres donde les facilitamos una metodología de profesionalización para ser más transparentes y confiables.



Programa de Voluntariado

Promovemos la participación activa, solidaria y responsable de Nuestra Gente, su familia y amigos, quienes han tomado un rol de agentes de cambio en la transformación positiva de sus comunidades gracias al Programa de Voluntariado.

Trabajando en alianza con instituciones especializadas, autoridades y otros grupos, realizamos **643 actividades** con **más de 23 mil participaciones de voluntarios**.

¿Qué puedo hacer yo?

es la plataforma a través de la cual nuestros colaboradores donan su tiempo, talento y esfuerzo en actividades que impactan positivamente nuestro entorno y fortalecen los lazos con nuestros vecinos.



Donación de alimentos

Conscientes de la importancia de **garantizar una vida saludable, promover el bienestar universal y eliminar el hambre y la pobreza** en nuestras comunidades; realizamos iniciativas y generamos alianzas para hacer frente a estos retos globales.

El programa de donación de alimentos tiene como objetivo el aprovechamiento de los productos no comercializados de las tiendas **OXXO** y **Mi Súper Bara**, que se encuentran en buen estado y aptos para consumo, para donarlos a un banco de alimentos.

Por medio de nuestro programa, **contribuimos indirectamente a la alimentación de más de 1 millón de personas de México**, que son beneficiadas por la Red de Bancos de Alimentos de México, A.C. (BAMX), nuestro aliado en este esfuerzo y el segundo banco de alimentos más grande del mundo.

Estos productos se distribuyen a 55 bancos de la BAMX y ellos a su vez lo entregan a diversas organizaciones de la sociedad civil y comunidades en situación de vulnerabilidad.



Donación de medicamentos

También tenemos el compromiso de aportar a nuestras comunidades de otras maneras. Contamos con el programa de donación de medicamentos; donde entregamos a diversas donatarias autorizadas aquellos medicamentos aptos para uso, que retiramos de la distribución y comercialización. Estas donatarias, en su mayoría bancos de medicamentos, se encargan de su acopio y distribución. De este modo **apoyamos a personas con poca accesibilidad física o económica, a contar con medicamentos.**

En 2019, **Farmacias YZA donó más de \$450 mil en medicamentos a cuatro organizaciones** de la sociedad civil que proveen importantes servicios de salud a miembros de las comunidades que lo necesitan.



4 INSTITUCIONES
beneficiadas por donación
de medicamentos



**“CONTRIBUIMOS AL BIENESTAR DE
LAS PERSONAS Y AL DESARROLLO SOSTENIBLE
DE LAS COMUNIDADES”**

GRI 203-1

Somos un Buen Vecino

Entendemos que **nuestra presencia va más allá de nuestros resultados operativos**, ya que somos vecinos de miles de familias en varias comunidades. Es por eso que, **impulsamos iniciativas en todos los lugares en los que nos encontramos**, buscando desarrollar a nuestras comunidades locales.

Un factor clave del desarrollo de nuestros proyectos e iniciativas es el Modelo de Relacionamiento Comunitario (MRC). Dicho modelo, es una metodología que nos permite estudiar el entorno de nuestras operaciones y las inquietudes de nuestros vecinos para poder diseñar programas que atiendan sus necesidades, establecer relaciones de largo plazo basadas en la comunicación efectiva y maximizar el impacto de cada una de nuestras acciones.

Dentro de nuestras iniciativas y acciones comunitarias locales, contamos con programas de arborización, fomento al deporte, mejoras en espacios públicos y concientización del cuidado del medio ambiente. Además, contamos con el programa “Polígono Edison” que busca mejorar el tejido social de la comunidad.

Acciones Comunitarias

Fortalecemos los vínculos con nuestras comunidades a través del Programa Acciones Comunitarias, que propicia la convivencia, interacción e inclusión social. Los negocios FEMSA Comercio que forman parte de este programa invirtieron más de **\$43 millones en 366 actividades comunitarias**, que se enfocan en tres líneas de acción: rehabilitación de espacios públicos, cuidado del medio ambiente y fomento al deporte.



Rehabilitamos 216 espacios públicos con el apoyo de más de **5,900 voluntarios**, que realizaron labores de mantenimiento, limpieza y mejoras en infraestructura como la rehabilitación y dignificación de espacios, incluyendo plazas, parques, jardines, unidades deportivas y otras áreas de uso comunitario para transformar positivamente nuestras comunidades.

Realizamos **50 actividades para promover el cuidado del medio ambiente** mediante de programas de arborización en parques y camellones, limpieza de espacios públicos y eventos educativos; con el fin de crear conciencia sobre el cuidado del medio ambiente.

Además, este año **fomentamos la cultura del deporte a través de 100 eventos** como carreras, torneos y activaciones físicas, para niños, jóvenes y adultos. Los cuales participaron en un ambiente sano en el que promovimos la convivencia familiar.

Fideicomiso Polígono Edison

En FEMSA Comercio confiamos en que a través del **empoderamiento y la participación comunitaria** podemos construir un mejor lugar para vivir.

Así nace el programa del Fideicomiso Polígono Edison, con un sentido de pertenencia y de bienestar colectivo, en el que se fomenta la convivencia y el desarrollo de grupos vecinales en temas referentes a valores, habilidades para la vida, hábitos saludables y mejoras en infraestructura de espacios públicos.

Este programa cubre **8 colonias** aledañas a nuestras oficinas corporativas en Monterrey y cuenta con más de **1,900 participaciones de ciudadanos activos** con **7,800 horas de servicio** y **58 agentes activos** que contribuyeron en el Polígono.

Las acciones que realizamos se articulan en cinco ejes estratégicos: activación ciudadana, calidad de vida, educación, desarrollo humano y cultura ambiental. Trabajamos de la mano con organizaciones de la sociedad civil, autoridades locales y vecinos.

Principales dimensiones del impacto en 2019:



Premio OXXO a la Ecología

Las nuevas generaciones son cada vez más conscientes de la importancia del cuidado del medio ambiente y se movilizan activamente para resguardarlo. Desde FEMSA Comercio queremos apoyar ese compromiso, a la vez que **promovemos el desarrollo de soluciones para los nuevos retos ambientales.**

Para ello, contamos con el Premio OXXO a la Ecología, **iniciativa que se ha implementado por más de 30 años**, en alianza con la Secretaría de Educación Pública (SEP), que reconoce iniciativas destacadas presentadas por estudiantes de instituciones de nivel básico, medio y superior. En 2019, participaron centros educativos de Hermosillo, Chihuahua, Ciudad Juárez, Mexicali y Monterrey, alcanzamos las siguientes cifras destacadas:



Arborización

En FEMSA Comercio somos un vecino más en las comunidades donde operamos y estamos comprometidos por mejorar su calidad de vida. Otro de nuestros esfuerzos para lograrlo, es la arborización de las sucursales y centros de trabajo de las marcas que operamos.

Nuestro compromiso nos ha permitido plantar más de **22,000 árboles** en el entorno de las tiendas OXXO, de los cuales más de **2,600 fueron plantados en 2019.**

Además, los árboles plantados cumplen con la característica de ser especies nativas a la localidad, lo cual favorece su adaptabilidad y crecimiento. De esta manera dotamos a nuestra comunidad de nuevas fuentes de generación de aire limpio.





GRI 204-1

Avanzamos junto a nuestros **proveedores**

Construir relaciones sólidas con nuestros proveedores es un factor clave para garantizar la sostenibilidad de cada uno de nuestros negocios; por ello, trabajamos en conjunto para que sus operaciones y las nuestras crezcan, sean más eficientes y sostenibles.

Estamos convencidos de que, **la inclusión y desarrollo de nuestros proveedores locales es clave para incentivar el abastecimiento sostenible y promover el desarrollo económico local.**

Ofrecemos herramientas como nuestro Portal de Proveedores que, además de servir como canal de comunicación, ofrece ventajas para aquellos proveedores locales que aún no tienen un sistema de gestión comercial para administrar sus negocios.



500 participantes del programa de desarrollo de proveedores

Además, desarrollamos nuestros Principios Guía para Proveedores que buscan impulsar la sostenibilidad en nuestro proceso de abastecimiento; y que han sido comunicados a los proveedores de nuestros diferentes negocios.



NUESTRO PLANETA



GRI 103-1, 103-2, 203-1, 203-2

Nuestro **Planeta**

En FEMSA Comercio tenemos el **compromiso de contribuir y conservar el medio ambiente** y hacer frente a los retos ambientales de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, por medio de nuestra operación sostenible, soportada en nuestro actuar, nuestras políticas y nuestros procesos.

Estos esfuerzos están orientados a consolidar una cultura organizacional que continuamente desarrolla, prueba e implementa iniciativas que **robustecen el uso sostenible de los recursos, reducen los impactos ambientales** en nuestras Unidades de Negocio y **promueven una cultura de producción y consumo responsable** de productos y servicios.

Durante 2019, dimos grandes pasos para mejorar la eficiencia de nuestro consumo de energía y la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Asimismo, promovimos la cultura del cuidado del agua con Nuestra Gente, adoptamos medidas de consumo responsable de materiales en nuestra operación e impulsamos iniciativas para gestionar nuestros residuos de manera responsable.

\$507 millones invertidos en el eje de nuestro planeta

GRI 302-4, 305-5

Energía y Emisiones

De acuerdo con las Naciones Unidas, 2019 fue el segundo año más caluroso de todos los tiempos y marcó el final de la década con mayores concentraciones de **CO₂** en la atmósfera.

Por esta razón, es necesario **promover esquemas de uso eficiente de energía** y **apoyar el consumo de fuentes renovables**. Por ello, operamos bajo un enfoque de sostenibilidad en cada uno de nuestros negocios, promoviendo la eficiencia energética y la disminución de emisiones que generamos a la atmósfera.

De esta forma trabajamos en dos líneas complementarias: por un lado buscamos reducir nuestro consumo energético, haciendo la operación más eficiente a través de nuevos procesos y tecnologías. Por otro lado, impulsamos el aprovisionamiento de energía de fuentes renovables para **reducir nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero**.

Energía

Aumentar la proporción de energía renovable e incrementar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética son temas cruciales para el progreso de la Agenda 2030, específicamente con el séptimo Objetivo de Desarrollo Sostenible relacionado con “Energía asequible y no contaminante”. Nuestro enfoque de gestión de energía nos permite sumarnos a este esfuerzo y generar resultados al respecto.



32.7%

— **Reducción de consumo energético con respecto a 2009 en OXXO México**

En los negocios de FEMSA Comercio mantenemos una **estrategia de reducción de consumo de energía eléctrica**. Dentro de ésta, implementamos diferentes medidas de ahorro de energía que nos han permitido hacer un uso eficiente del recurso.

Algunas de estas medidas incluyen el **monitoreo constante** de nuestro consumo, el **fomento a la cultura** de responsabilidad ambiental, la **incorporación de tecnologías** de control, y el cambio a nuevos y **más eficaces equipos** en las operaciones.

Más del 80% de nuestras tiendas OXXO cuentan con un **sistema inteligente de energía** y, además, más de mil cien cuentan con **películas de control solar**, cuya función es reducir la cantidad de calor que entra a la tienda por los ventanales y con ello disminuir la energía consumida por los aires acondicionados.

Del mismo modo, incorporamos **tecnologías LED** en las tiendas OXXO, Farmacias YZA y estaciones de OXXO GAS para disminuir el consumo de energía debido a la iluminación. Por ejemplo, OXXO GAS, ya cuenta con iluminación LED en 96% de sus estaciones de servicio.

Resultado de la buena gestión energética, logramos reducir el consumo energético de las Unidades de Negocio. **En OXXO alcanzamos una reducción de 32.7%** de energía eléctrica promedio por tienda, con respecto a 2009.

Emisiones

Conscientes de la problemática mundial relacionada con el cambio climático, **trabajamos para mitigar nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero**. Convencidos de que formamos parte de esta solución, implementamos medidas para reducir nuestro impacto en la emisión de gases a la atmósfera.



MEDIDAS DE AHORRO

Monitoreo constante de consumo

Fomento a la cultura de responsabilidad ambiental

Incorporación de tecnologías de control

Nuevos equipos en las operaciones

Sistema inteligente de energía

Películas de control solar

Tecnologías LED

MIX DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN FEMCO



Estamos comprometidos para que el **85% de nuestro consumo de energía eléctrica en el 2020**, provenga de fuentes renovables. Por tal motivo seguimos trabajando para contar con la infraestructura requerida para consumir energías limpias en nuestras operaciones.

Durante 2019, el **64% del consumo total de la energía eléctrica de los negocios de FEMSA Comercio fue de origen renovable**.

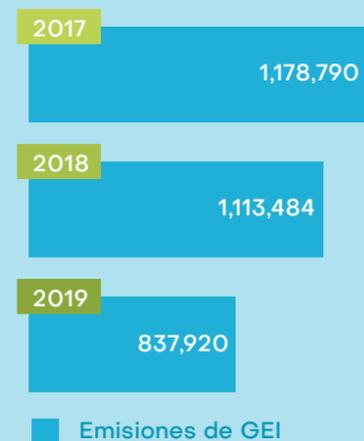
Asimismo, desde 2017 establecimos una Política de Control de Gases Refrigerantes para monitorear su consumo, lo que nos permitió **disminuir en 23% el consumo de gases refrigerantes** respecto a 2018.

El compromiso con el medio ambiente está en toda la cadena de valor de nuestros negocios. Para **minimizar el impacto en el proceso logístico de distribución de productos** desde los OXXO CEDIS, implementamos diferentes accionables alineados a nuestra **Estrategia de Movilidad Sostenible**.

Contamos en nuestra red con centros de distribución de nueva generación tecnológica, que nos permiten optimizar el proceso de surtido a tiendas. Además, incorporamos **vehículos multitemperatura** y realizamos trabajos de **inteligencia logística**, que nos ha permitido trazar **rutras de distribución más eficaces, permitiéndonos llegar cada vez a más tiendas emitiendo menos emisiones a la atmósfera**.

Cada uno de estos esfuerzos nos han permitido reducir considerablemente las emisiones de gases de efecto invernadero emitidas a la atmósfera, durante los últimos años.

EMISIONES HISTÓRICAS DE GEI EN OXXO



Agua

Si bien nuestra operación no es especialmente demandante en agua, somos conscientes de que la escasez de este valioso recurso afecta a más del 40% de la población mundial y se prevé que este porcentaje aumente. Por esta razón, **buscamos hacer más eficiente nuestro consumo**, para requerir menos volúmenes de agua en la operación diaria de nuestros centros de trabajo.

Por ello, **promovemos la implementación de más de 30 prácticas de ahorro** de agua en tienda, para reutilizarla, promover el monitoreo del consumo y utilizar equipos más eficientes en el consumo.

Entre las medidas para la reutilización y ahorro de agua contamos con el **sistema de riego por condensado**, que recupera el agua de los cuartos fríos y refrigeradores de OXXO para regar los árboles del entorno de las sucursales. A la fecha, más de 4 mil tiendas cuentan con este sistema, de las cuales 453 comenzaron a operar en 2019.

Por otra parte, nuestros centros de distribución tienen un **sistema eficiente de lavado de canastillas** y en nuestras estaciones de OXXO GAS instalamos sistemas de **mingitorios secos** que reducen el 100% del consumo de agua de un convencional.

MEDIDAS DE AHORRO

Monitoreo constante de consumo

Detección de posibles fugas

Equipos eficientes de consumo

Sistema de riego por condensados

Sistema eficiente de lavado de canastillas

Mingitorios secos



**“MINIMIZAMOS EL IMPACTO AMBIENTAL DE NUESTRAS
OPERACIONES”**

GRI 301-2

Materiales y Residuos

Si la población mundial alcanzara los 9,600 millones de personas en 2050, necesitaríamos casi tres planetas para proporcionarles los recursos para mantener nuestro estilo de vida. Por ello, las prácticas de consumo y producción actuales deben buscar el progreso económico y social acompañado de un fuerte compromiso con el cuidado del medio ambiente.

Asumimos nuestro liderazgo promoviendo prácticas y compromisos que fomenten el uso adecuado de materiales y la disminución de residuos que generamos en nuestra cadena de valor.



Materiales

Mediante la ejecución de nuestra estrategia de abastecimiento sostenible, reducimos la cantidad de materiales que utilizamos para empaques y embalajes, sensibilizamos a nuestros clientes sobre el consumo responsable y promovemos el uso de materiales ambientalmente no contaminantes para contribuir a la conservación del medio ambiente.

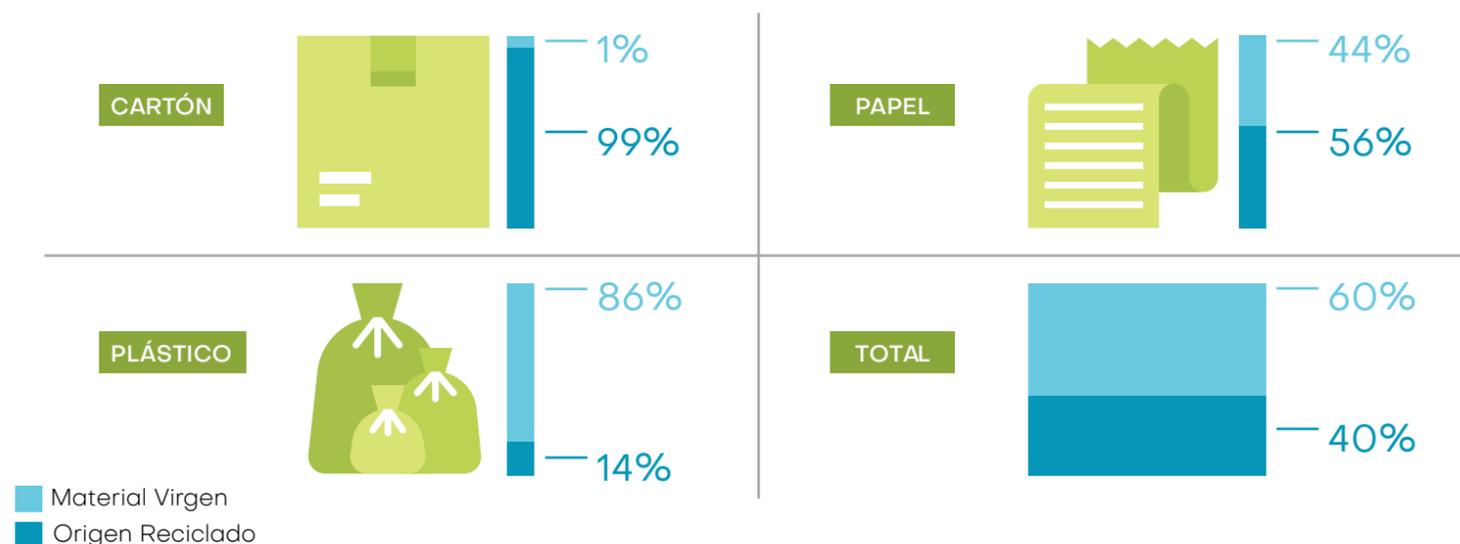
Apyados del compromiso de nuestros clientes y en seguimiento con las normativas aplicables, nuestro programa **Sin Bolsa Gracias** y la oferta de bolsas reusables, **redujimos un 35% el consumo de bolsas de plástico** en las tiendas OXXO México.

Además, con el programa de **Uniformes Sustentables**, adquirimos uniformes **compuestos por un 50% de algodón y 50% de PET reciclado** para nuestros colaboradores.

Trabajando con nuestros proveedores también hemos conseguido que el **40% de los principales insumos** de nuestros productos o servicios, tales como como servilletas, bolsas, tickets, vasos, etc., **sean de origen reciclado**, yendo más allá del cumplimiento de las nuevas regulaciones.



COMPOSICIÓN DE LOS MATERIALES UTILIZADOS



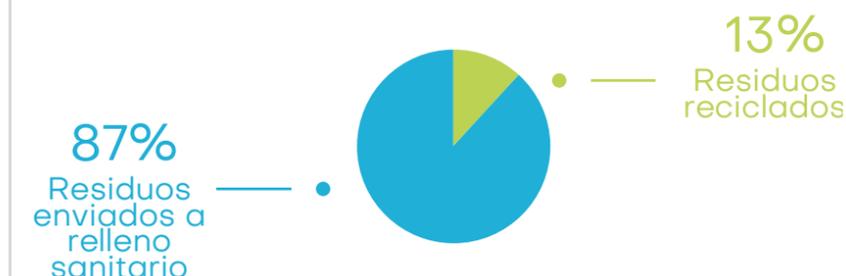
Residuos

En FEMSA Comercio tenemos el compromiso de que cada uno de nuestros negocios envíen **Cero Residuos** a relleno sanitario para el año 2030.

Contamos con prácticas para dar una **disposición adecuada a todos los residuos que generamos**, enviando la mayor cantidad a reciclaje.

Al término del año, más del 95% de las estaciones de servicio OXXO GAS y más del 44% de las tiendas OXXO cuentan con infraestructura para la separación de residuos. Seguimos impulsando a nuestros negocios para estar habilitados con la infraestructura y los procesos necesarios para alcanzar el objetivo de enviar Cero Residuos a Rellenos Sanitarios 2030.

DESTINO DE LOS RESIDUOS GENERADOS



En nuestras operaciones promovemos la economía circular, este principio se basa en disminuir el uso de materiales primarios, reducir la cantidad de residuos generados y alargar la vida útil de los productos que utilizamos.

Un ejemplo es la desincorporación de los uniformes sustentables en OXXO. En 2019, **recolectamos más de 19,700 uniformes** usados, equivalente a 6,000 Kg de tela, **para producir jergas u otros productos**.

Asimismo, en nuestros negocios contamos con un Protocolo de Desincorporación de Equipos y Mobiliarios, en el que todos los activos en desuso son enviados a proveedores de residuos para que puedan aprovecharlos adecuadamente. En 2019, **revalorizamos 844 toneladas de material de nuestros equipos recuperados**, mismos que, al incorporarse nuevamente a un ciclo de vida, no fueron extraídos de otro lado.



Acercas de este
Informe



GRI 102-46, 102-50, 102-53, 102-54

Acerca de este Informe

En el presente informe, reportamos los resultados de las diferentes Unidades de Negocio de FEMSA Comercio en 2019, mediante las cuales generamos valor económico y social.

Las actividades que reportamos están alineadas con la Estrategia de Sostenibilidad de FEMSA Comercio que cada negocio, de las divisiones Proximidad, Salud y Combustibles, implementa de acuerdo con las necesidades de sus operaciones.

Además, este es un ejercicio de transparencia hacia nuestros grupos de interés, que nos permite comunicar nuestros resultados e impactos durante el año. Para su elaboración, nos hemos basado en los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), referente internacional de reporte de aspectos de sostenibilidad. A continuación, presentamos los Estándares y Contenidos GRI a los que damos respuesta.

Nuestro desempeño es resultado del esfuerzo y dedicación de todos los que conformamos FEMSA Comercio. A través de nuestra Estrategia de Sostenibilidad y el enfoque en las oportunidades de los negocios, hemos logrado posicionarnos como una empresa líder en los sectores donde participamos. Sabemos que aún hay mucho por hacer y seguiremos adelante buscando continuar generando valor para todos nuestros grupos de interés.

Índice de Contenidos GRI

Contenido	Descripción	Referencia De La Respuesta
GRI 102 Contenidos Generales 2016		
Perfil de la Organización		
102-1	Nombre de la organización	¿Quiénes somos?
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Nuestras Unidades de Negocio
102-3	Ubicación de la sede	Monterrey, Nuevo León
102-4	Ubicación de las operaciones	Nuestras Unidades de Negocio
102-5	Propiedad y forma jurídica	FEMSA COMERCIO S.A. de C.V.
102-6	Mercados servidos	Nuestras Unidades de Negocio
102-7	Tamaño de la organización	Nuestra Presencia
102-8	Inclusión y Diversidad	Inclusión y Diversidad
102-9	Información sobre empleados y otros trabajadores	Nuestras Unidades de Negocio / Avanzamos junto a nuestros proveedores
102-12	Iniciativas externas	Contribución a los ODS
Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del Director
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Carta del Director / ¿Cómo damos lo mejor de nosotros?
Ética e Integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	¿Quiénes somos? / Cultura Ética
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Cultura Ética

Gobernanza

102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Nuestros grupos de interés
--------	---	----------------------------

Participación de los grupos de interés

102-40	Lista de grupos de interés	Nuestros grupos de interés
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Nuestros grupos de interés

Prácticas para la elaboración de informes

102-46	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Acerca de este informe
102-50	Periodo objeto del informe	Acerca de este informe
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Índice de Contenidos GRI
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Acerca de este informe
102-55	Índice de contenidos GRI	Acerca de este informe

Nuestra Gente

GRI 103 Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Nuestra Gente
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra Gente

GRI 401 Empleo 2016

401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Calidad de Vida
401-3	Permiso parental	Calidad de Vida

GRI 404 Formación y Enseñanza 2016

404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Capacitación y Desarrollo
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Capacitación y Desarrollo
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Capacitación y Desarrollo

GRI 405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016

405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Inclusión y Diversidad
-------	---	------------------------

Nuestra Comunidad

GRI 103 Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Nuestra Comunidad
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra Comunidad

GRI 203 Impactos Económicos Indirectos 2016

203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Generando valor desde la operación / Somos un buen vecino
204-1	Impactos económicos indirectos significativos	Generando valor desde la operación

GRI 204 Prácticas de Adquisición 2016

204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Avanzamos junto con nuestros proveedores
-------	--	--

Nuestro Planeta

GRI 103 Enfoque de Gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Nuestro Planeta
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestro Planeta

GRI 203 Impactos Económicos Indirectos 2016

203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Nuestro Planeta
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Nuestro Planeta

GRI 301 Materiales 2016

301-2	Insumos reciclados utilizados	<p>Materiales y residuos</p> <p>CONSUMO DE MATERIALES PARA PRODUCIR O ENVASAR PRODUCTOS SERVICIOS – OXXO MÉXICO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Material</th> <th>% origen virgen</th> <th>% material reciclado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cartón</td> <td>1%</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>Papel</td> <td>86%</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>Plásticos</td> <td>44%</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>60%</td> <td>40%</td> </tr> </tbody> </table>	Material	% origen virgen	% material reciclado	Cartón	1%	99%	Papel	86%	14%	Plásticos	44%	56%	Total	60%	40%
Material	% origen virgen	% material reciclado															
Cartón	1%	99%															
Papel	86%	14%															
Plásticos	44%	56%															
Total	60%	40%															

GRI 302 Energía 2016

302-1	Consumo energético dentro de la organización	<p>CONSUMO DE ENERGÍA (MJ) – México (OXXO, OXXO CEDIS y OXXO GAS)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fuente</th> <th>Consumo en MJ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Energía eléctrica (OXXO, OXXO CEDIS y Mi Súper Bara)</td> <td>7,568,280,000</td> </tr> <tr> <td>Gasolina</td> <td>389,497,254</td> </tr> <tr> <td>Diesel</td> <td>671,958,494</td> </tr> <tr> <td>Gas LP</td> <td>4,236,761</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>8,633,972,509</td> </tr> </tbody> </table>	Fuente	Consumo en MJ	Energía eléctrica (OXXO, OXXO CEDIS y Mi Súper Bara)	7,568,280,000	Gasolina	389,497,254	Diesel	671,958,494	Gas LP	4,236,761	Total	8,633,972,509
Fuente	Consumo en MJ													
Energía eléctrica (OXXO, OXXO CEDIS y Mi Súper Bara)	7,568,280,000													
Gasolina	389,497,254													
Diesel	671,958,494													
Gas LP	4,236,761													
Total	8,633,972,509													
302-2	Consumo energético fuera de la organización													

GRI 303 Agua 2018

303-3	Extracción de Agua	CONSUMO DE AGUA POR FUENTE (%)	
		Fuente	%
		Agua de red (fuentes municipales)	99.6%
		Agua de pozo (subterránea)	00.4%
		Total	100.00%

GRI 305 Emisiones 2016

305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1) *Emisiones de OXXO México, OXXO CEDIS y Mi Súper Bara *Emisiones de Alcance 1 incluyen gases refrigerantes	Energía y emisiones	
		Emisiones (tCO2eq)	
	Alcance 1	328,252	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Energía y emisiones	
		Emisiones (tCO2eq)	
	Alcance 2	483,155	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Energía y emisiones	

GRI 306 Efluentes y Residuos 2016

306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Materiales y residuos			
		CANTIDAD DE RESIDUOS GENERADOS POR TIPO Y DESTINO – (OXXO MÉXICO Y OXXO CEDIS)			
		Material	% a reciclaje	% a disposición final	
		Aluminio	1.2%	98.8%	
		Chatarra	100.0%	0.0%	
		Madera	100.0%	0.0%	
		Orgánico	0.0%	100.0%	
		Papel y cartón	31.8%	68.2%	
		Otros Plásticos	10.4%	89.6%	
		Vidrio	0.3%	99.7%	
		Otros no peligrosos	0.5%	99.5%	
		TOTAL	13.1%	86.9%	
		CANTIDAD DE RESIDUOS GENERADOS POR TIPO Y DESTINO – (OXXO MÉXICO Y OXXO CEDIS)			
		Tipo de Residuo	Total (Kg)	% a reúso / reciclaje	% a disposición final
		Peligrosos	5,152	0.00%	100.00%
No Peligrosos	130,064,224	13.1%	86.9%		

¿QUIERES SABER MÁS?

Nos encantaría contarte más acerca de nosotros y lo que hacemos día a día. Si quieres saber más sobre FEMSA Comercio o la información reportada en nuestro informe, nos puedes contactar en:

sostenibilidad@oxxo.com

<https://www.femsa.com/es/contacto/>