







## Índice

06	Carta del Director
08	Acerca de FEMSA Comercio
10	¿Quiénes somos?
12	Nuestras unidades de negocio
21	Innovamos para crecer con la comunidad
26	Queremos hacerlo mejor
28	Responsabilidad Social
30	Encontrando nuevas formas de hacer lo correcto
32	Nuestros grupos de interés
35	Así vamos
38	Nuestra Gente
40	Nuestros colaboradores son nuestro mayor éxito
42	La diversidad nos hace más fuertes
45	Cultura y valores, donde inicia estar siempre listos
53	Desarrollo integral, haciendo crecer a nuestra gente
55	Capacitación y desarrollo, juntos lo hacemos mejor
62	La seguridad y salud son prioridad
66	Nuestra Comunidad
68	Desarrollo comunitario, acciones que transforman
74	Redondear es crecer
82	Abastecimiento sostenible, avanzamos juntos
84	Nuestro Planeta
86	Comprometidos con nuestro planeta
87	Energía, un consumo inteligente
90	Residuos y reciclaje, gestión integral
93	Agua, cada gota cuenta
94	Índice GRI
102	Acerca de este informe
104	Premios y reconocimientos



## ACCIONES • c o n • V A L O R

*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. En esta especial ocasión queremos compartirlos con todos aquellos que, como don Eugenio, buscan trascender, generando valor.*

### 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.

Sus acciones 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 explayen*
- 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*

### **Estimados amigos:**

La mejor forma de crecer es hacerlo juntos.

Para FEMSA Comercio, la responsabilidad social representa la oportunidad de hacer mejor las cosas y trascender por medio del servicio, no sólo comercial sino social. Es por esto que adoptamos un rol activo como agentes de cambio para la transformación positiva de las comunidades en donde operamos, con el apoyo de nuestra gente y nuestros aliados.

Lo que sucede detrás del mostrador en nuestras sucursales es una cadena de valor de la que estamos orgullosos. Cuando un cliente sale satisfecho de nuestros establecimientos, lleva consigo el esfuerzo y compromiso de un equipo de colaboradores que se distingue por su talento, liderazgo y originalidad. Sí, se trata de ofrecer servicios y productos de calidad a precios justos, pero esto lo logramos al mismo tiempo que desarrollamos a las personas que conforman FEMSA Comercio, y aportamos a través de diversas acciones a las comunidades que atendemos y de las que somos parte.

“El respeto a la dignidad humana está por encima de cualquier consideración económica” es una de las muchas enseñanzas de don Eugenio Garza Sada y a la que particularmente le prestamos atención en FEMSA Comercio. Nuestra gente es lo que más cuidamos y valoramos de nuestra cultura de trabajo.

En el año 2014 alcanzamos metas importantes de crecimiento; en este espacio comparto algo de lo que nos sentimos particularmente orgullosos sobre el trabajo que realizamos: la forma en la que hemos innovado los servicios que brindamos para hacerle más práctica la vida a nuestros clientes, optimizar su tiempo y contribuir al desarrollo de sus comunidades.

Identificar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes es nuestra prioridad, hacerlo a través de una impecable actitud de servicio es nuestra pasión. El crecimiento de cada unidad de negocio de FEMSA Comercio se deriva del esfuerzo de mujeres y hombres comprometidos con su trabajo y entorno; personas que están dispuestas a innovar, crecer y desarrollarse para construir un país mejor. Ésta es la actitud que propiciamos en nuestra gente y se traduce en acciones que apoyan el crecimiento social y personal, objetivos igual de relevantes que nuestra estrategia de negocio.

En 2014, abrimos las puertas del sistema financiero formal a una gran cantidad de mexicanos al introducir al mercado Saldazo, una tarjeta de débito vinculada a una cuenta de ahorro. La comodidad de adquirir la tarjeta en cualquier tienda OXXO y la facilidad de uso que ofrece hicieron que Saldazo tuviera una gran aceptación: más de un millón de personas a lo largo de la república abrieron una cuenta en 2014.

Estamos convencidos de que compartir nuestros valores hace crecer tanto a quienes estamos dentro de FEMSA Comercio, como a quienes servimos. Constantemente buscamos formar el mejor equipo para trabajar, que en 2014 generó más de seis mil nuevos empleos, llegando a más de 111,500 familias en México y Colombia. El compromiso para desarrollar a nuestros colaboradores de manera integral y que así puedan crecer en todas sus dimensiones, es fuerte y permanente.

Crecer dentro de nuestras comunidades es contribuir a ellas; por ello, promovemos programas con acciones concretas y destinamos una parte de nuestras ganancias a acciones comunitarias a nivel nacional. Hacemos equipo con colaboradores, clientes, autoridades, organizaciones y otras entidades de la iniciativa privada para promover, en conjunto, distintos programas sociales y ambientales que despliegan estrategias específicas.

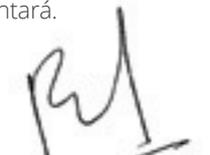
Ser socialmente responsables es compromiso de todos. Año con año, la voluntad de nuestros clientes y la disposición del personal en sucursales, mejoran la calidad de vida de miles de personas. En 2014, a través del Programa de Redondeo OXXO, nuestros clientes beneficiaron a 224 instituciones con una recaudación total de 100.2 millones de pesos que contribuirán a mejorar la calidad de vida de quienes más lo necesitan

El programa Buen Vecino es uno de nuestros esfuerzos emblemáticos que nos permite crecer junto con las comunidades donde operamos. Durante 2014, con una inversión de 21.5 millones de pesos, llevamos a cabo un total de 364 acciones comunitarias, incluyendo la rehabilitación de espacios públicos, acciones de cultura ambiental y programas deportivos. Asimismo sumamos el talento de nuestros colaboradores, familias y amigos con más de 18 mil participaciones en 206 actividades de voluntariado.

Comprometidos, por supuesto, también con el medio ambiente, en 2014 plantamos más de seis mil árboles e introdujimos en nuestras tiendas OXXO una nueva bolsa plástica que incorpora 20% de material reciclado. El uso de esta nueva bolsa equivale al reciclaje anual de más de 52 millones de botellas de PET, entre otros interesantes resultados ecológicos. Destacamos, también, el Sistema Inteligente de Automatización y Control de Energía que opera en 78% de nuestras tiendas. Además, innovamos el empaque de nuestros productos Delixia sustituyendo el uso de cartón por plástico termoformado, un material de menor impacto ambiental, ahorrando así 26 toneladas de cartón durante 2014.

Nos empeñamos en ser mejores y competir como negocio, pero esto lo hacemos de la mano con la responsabilidad social. El mejoramiento de nuestras comunidades, así como el desarrollo de nuestros proveedores locales y nacionales, siempre están en nuestros planes de crecimiento. Mientras nuestra misión y visión nos impulsan a atender las necesidades de nuestros clientes, nuestros valores nos guían para hacerlo siempre mejor, creando valor social, ambiental y económico.

Continuaremos compartiendo de forma pública nuestros esfuerzos, resultados, y logros a medida que avanzamos. Te invitamos a leer este informe, apegado por primera ocasión a los estándares de la Guía G4 del *Global Reporting Initiative*. De la misma manera, todos los colaboradores de FEMSA Comercio quisiéramos que nos compartieras propuestas y sugerencias para robustecer nuestra estrategia en materia de responsabilidad social y estar aún más preparados para enfrentar los retos en los que ahora mismo estamos trabajando y aquellos que el futuro nos presentará.



**Eduardo Padilla Silva**  
Director General  
FEMSA Comercio



# Acerca de FEMSA Comercio

Una mirada al interior de una  
empresa socialmente responsable

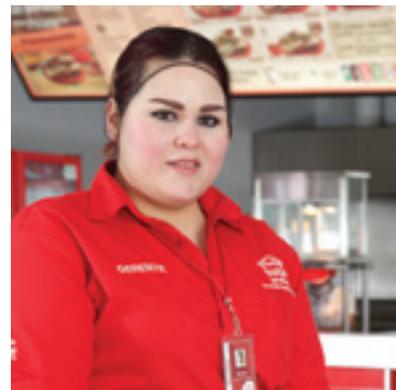
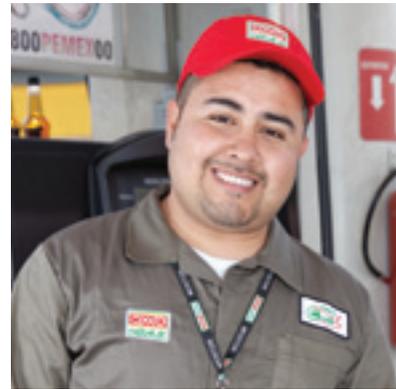
## ¿Quiénes somos?

FEMSA Comercio se fundó en 1978 con la apertura en Monterrey, México, de la primera tienda OXXO, la cadena de tiendas de comercio al detalle más grande de América Latina. A partir de entonces hemos crecido sumando nuevos negocios en todos los estados de México.

Somos parte del estilo de vida de millones de personas, porque nos preocupamos por brindar una amplia oferta de productos y servicios que les sean útiles y prácticos para su vida diaria. Satisfacemos las necesidades cotidianas de nuestros clientes de una manera amable, rápida, práctica y confiable; creando valor económico y social para consumidores, colaboradores y proveedores, y desarrollando redes replicables de negocios de comercio al detalle, en formatos pequeños.

FEMSA Comercio es una empresa orgullosamente mexicana que se ha expandido a nuevos mercados en México y Colombia, forjando su historia en una cultura de trabajo humanista y de valores arraigada desde sus orígenes. Hemos diversificado nuestras operaciones con la adquisición de distintas unidades de negocio líderes en su rubro, sumando a nuestro equipo de trabajo a más de 111,525 personas. En conjunto, logramos acercar nuestros productos y servicios a más de 10 millones de clientes para hacer más fácil su día.

La empresa forma parte de FEMSA, compañía que inició operaciones en Monterrey en el año de 1890. 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, en el sector cervecero, como el segundo accionista más importante de Heineken, una de las cerveceras líderes en el mundo con presencia en más de 70 países. La compañía destaca apoyada por un área de Negocios Estratégicos conformada por FEMSA Logística, Imbera y ptm®. En 2014, sus unidades de negocio atendieron a más de 350 millones de personas en 10 países: Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Filipinas, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá y Venezuela.



# FEMSA COMERCIO

SOMOS UNA EMPRESA  
ORGULLOSAMENTE  
**MEXICANA**



## 111,525 COLABORADORES

TENEMOS PRESENCIA EN



TODOS LOS  
ESTADOS DE MÉXICO  
111,115 COLABORADORES



BOGOTÁ, COLOMBIA  
410 COLABORADORES

TOCAMOS LA VIDA DE  
**+10 MILLONES**  
DE CLIENTES DIARIAMENTE



## +3,000 MILLONES DE TRANSACCIONES DURANTE 2014

## Nuestras unidades de negocio

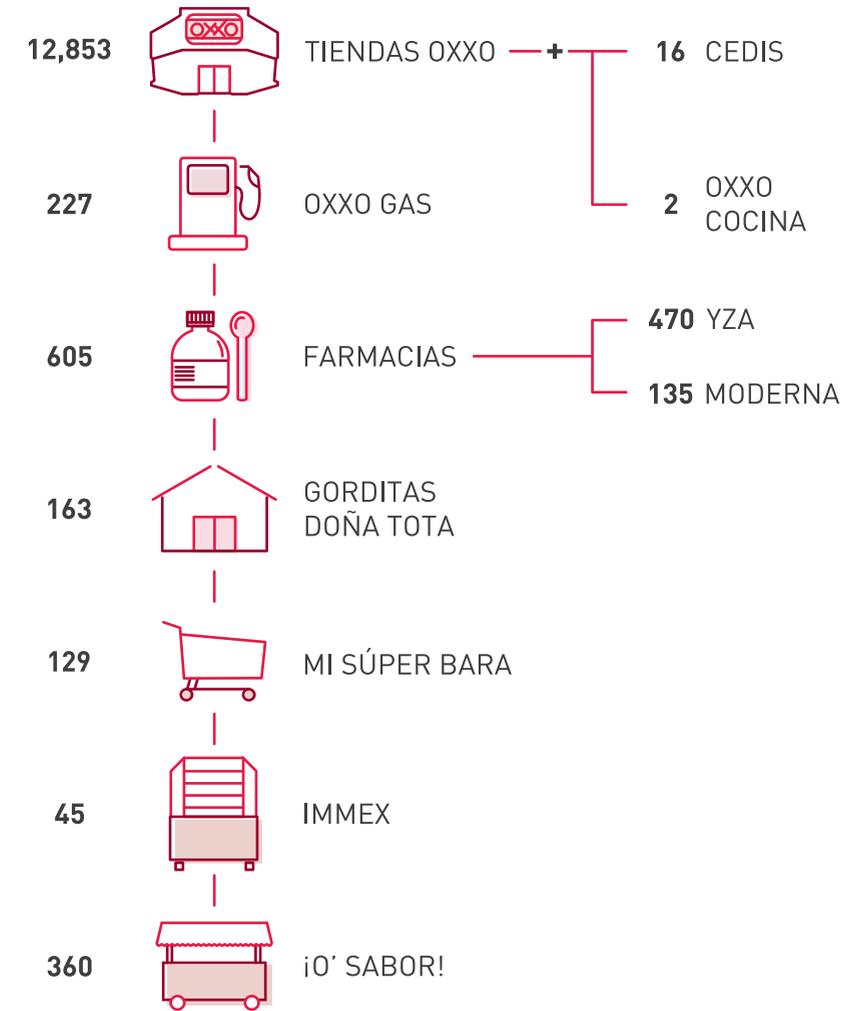
FEMSA Comercio opera diferentes cadenas de formato pequeño, incluyendo tiendas de comercio al detalle, gasolineras, tiendas de descuento, farmacias y restaurantes en el sector de servicio rápido. Las operaciones de estos establecimientos son posibles por la eficiencia de una red de centros de distribución,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

*OXXO* / Es nuestra más grande cadena de tiendas de formato pequeño con más de 35 años de experiencia y 12,812 establecimientos ubicados a lo largo de México y 41 en Bogotá, Colombia. A más de 35 años de existir, hoy *OXXO* destaca como la cadena de tiendas de comercio al detalle más grande, rentable y de mayor crecimiento en América Latina. La propuesta de valor de *OXXO* es satisfacer las necesidades cotidianas de nuestros clientes, estando siempre cerca de ellos.

El concepto comercial de *OXXO* ofrece una serie de conveniencias: cercanía, fácil acceso, rapidez, comodidad de compra, horario de 24 horas en muchos de los casos y acceso a 28 marcas exclusivas de calidad, como Andatti, Delixia, Bitz y Del Marqués, entre otras. Además, *OXXO* brinda servicios innovadores como venta de tiempo aire para teléfonos celulares, compra de boletos para líneas de auto-transporte y recarga de tarjetas de transporte público, por mencionar algunos.



Pilares OXXO	Lo que nos distingue
<i>Cercano</i>	Atención y servicio de calidad
<i>Empático</i>	Cercanía y confianza
<i>Confiable</i>	Eficiencia y rapidez en el servicio
<i>Práctico</i>	Amplio horario de atención
<i>Innovador</i>	Variedad y abastecimiento de productos y servicios
<i>Antojable</i>	Comodidad y accesibilidad en tienda Personal capacitado y dispuesto a ayudar Precios competitivos





*OXXO CEDIS* / Es una cadena de 16 centros de distribución y 12 puntos de transbordo distribuidos 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. 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 Cocina* / Es una red de centros productores de alimentos facilitadora de la propuesta de comida práctica de nuestras tiendas OXXO, concentrándose en los productos de marca propia Delixia. Con ellos, ofrecemos variedad, innovación y calidad a nuestros consumidores. OXXO Cocina cuenta con dos centros de trabajo ubicados en los estados de Baja California y Quintana Roo, donde se elaboran en conjunto más de 143,000 piezas cada semana, entregadas a más de 2,500 tiendas a través de nuestros Centros de Distribución y de FEMSA Logística.



*IMMEX* / Es nuestra empresa comercializadora de productos y servicios que atiende rápida, flexible y rentablemente las necesidades del comercio minorista y de comida rápida. Tres líneas de negocio conforman a IMMEX: mercancías generales, desarrollo comercial y telefonía y servicios. Actualmente, IMMEX está integrada por 45 centros de trabajo en todos los estados de la República Mexicana.





*Mi Súper Bara* / Es nuestra cadena de tiendas de descuento que pone a disposición de los consumidores una gran variedad de productos y marcas exclusivas a precios accesibles. Actualmente, cuenta con 129 establecimientos operando en los estados de Aguascalientes, Guanajuato y Jalisco.



*OXXO GAS* / Es nuestro grupo gasolinero. Se distingue por ofrecer valor agregado al enfocarse en la honestidad, rapidez, atención y un servicio eficiente y de calidad para nuestros clientes, quienes nos reconocen y depositan su confianza en nosotros. Atendemos a más de 270,000 clientes y empresas al día a través de una red de 227 estaciones de servicio en los estados de Nuevo León, Coahuila, Tamaulipas, Aguascalientes, Guanajuato, Michoacán, San Luis Potosí, Querétaro, Jalisco, Yucatán y Quintana Roo.



*Farmacias Moderna* / Es una cadena líder en el estado de Sinaloa, con operaciones también en Baja California. Contribuye a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes por medio de 135 sucursales que brindan soluciones y asesoría para el bienestar personal, familiar y, por supuesto, el cuidado de la salud.



*Farmacias YZA* / Es una cadena líder en el sureste de México dedicada a la comercialización de medicamentos, perfumería y artículos de uso general. Actualmente, cuenta con 470 establecimientos en Campeche, Quintana Roo, Tabasco, Veracruz, Chiapas y Yucatán.

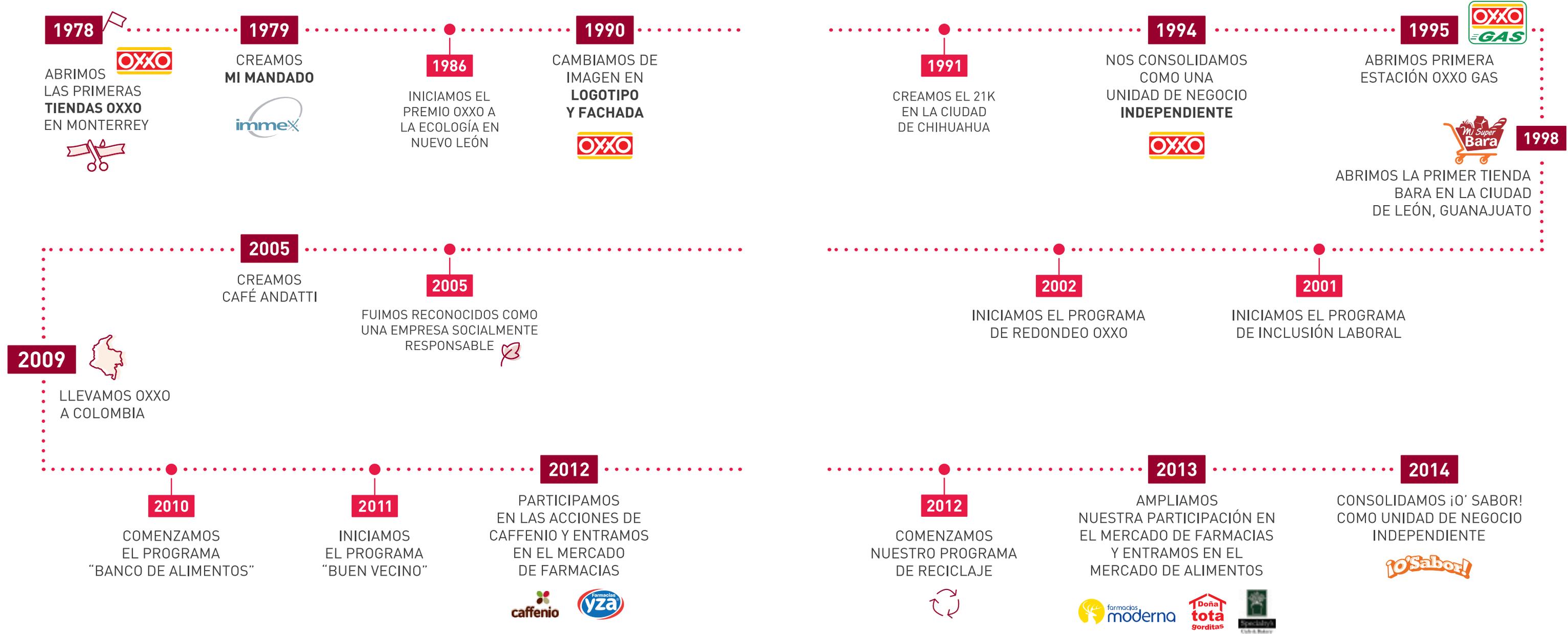


*Gorditas Doña Tota* / Es una cadena que lidera la comida típica mexicana en el sector de servicio rápido. Satisface el antojo de nuestros clientes a través de un producto y un servicio de excelente calidad en puntos de venta convenientes para los consumidores. Actualmente existen 163 restaurantes Gorditas Doña Tota en México.

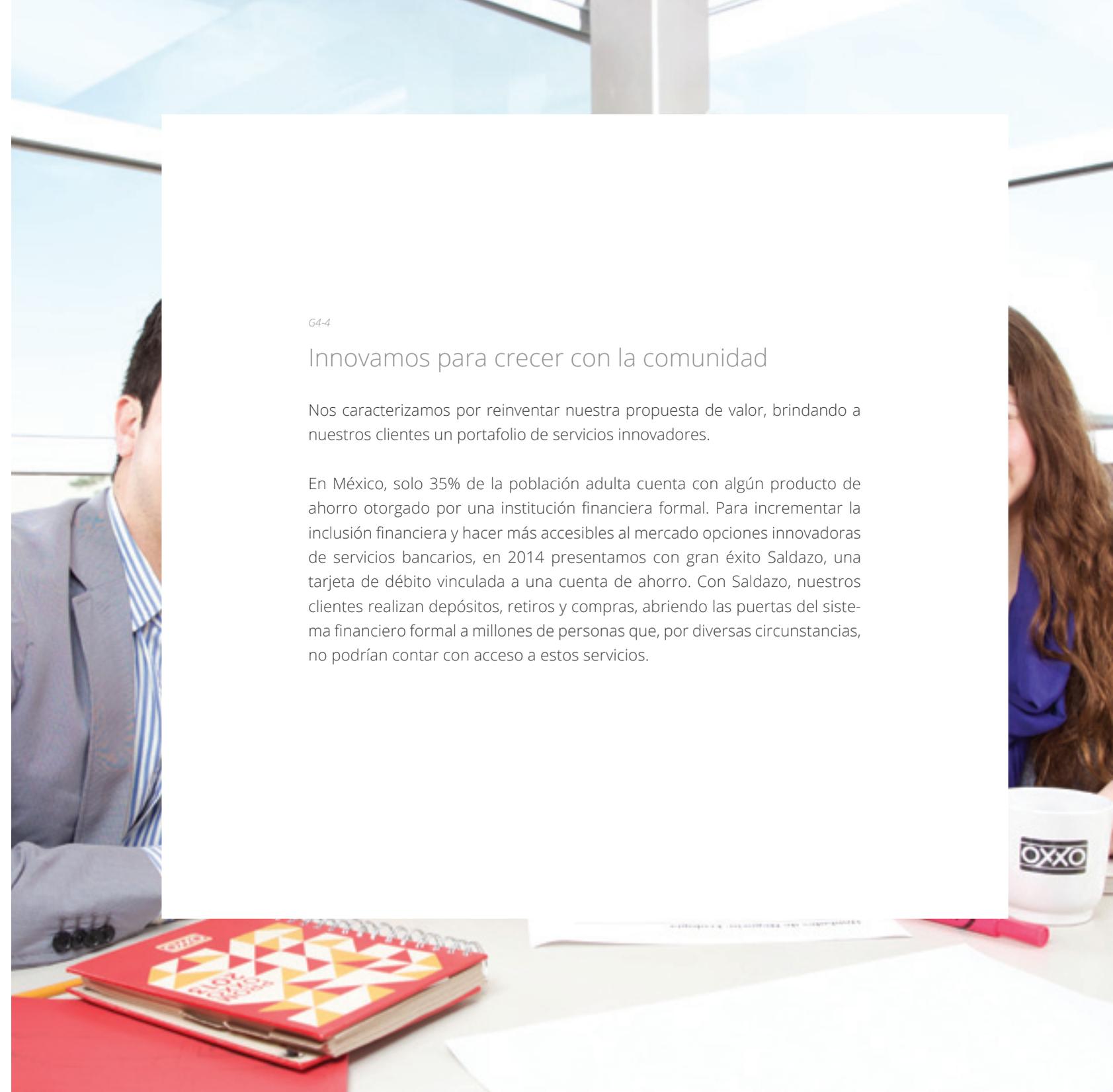


*¡O' Sabor!* / Es nuestro concepto de comida caliente, reconocido por su oferta de tacos y tortas preparados al momento. La variedad de nuestros alimentos nace a partir del gusto y hábito de consumo de cada región en donde esta unidad de negocio opera. Está conformada por más de 360 sucursales, que complementan la propuesta de valor dentro de nuestras tiendas OXXO, distribuidas en 11 estados de la República Mexicana. Con ¡O' Sabor!, nos diferenciamos por nuestros productos de calidad y frescura, y personal certificado, comprometido y motivado, asegurando el apego a los estándares de limpieza e higiene.

# Evolución de FEMSA Comercio



● Evolución del Negocio  
● Evolución de Responsabilidad Social



G4-4

## Innovamos para crecer con la comunidad

Nos caracterizamos por reinventar nuestra propuesta de valor, brindando a nuestros clientes un portafolio de servicios innovadores.

En México, solo 35% de la población adulta cuenta con algún producto de ahorro otorgado por una institución financiera formal. 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. Con Saldazo, nuestros clientes realizan depósitos, retiros y compras, abriendo las puertas del sistema financiero formal a millones de personas que, por diversas circunstancias, no podrían contar con acceso a estos servicios.

La tarjeta de débito Saldazo puede ser adquirida en cualquiera de nuestras tiendas OXXO con un costo de 30 pesos y requisitos básicos. Entre las ventajas que ofrece, se encuentran una mayor comodidad al disminuir el manejo de efectivo, la facilidad de realizar depósitos, retiros y compras en OXXO y otros establecimientos afiliados a Visa, así como disfrutar de promociones especiales. Con ella también es posible hacer depósitos a favor de otro tarjetahabiente, facilitando el envío de dinero a nivel nacional. Para los clientes que ya cuentan con una cuenta bancaria, Saldazo les facilita el uso de una segunda cuenta, sencilla y segura de operar para gastos menores y promociones de OXXO.

La tarjeta 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.

Desde su lanzamiento, Saldazo ha obtenido una gran aceptación entre nuestros clientes y más de 1,300,000 personas tienen ya su cuenta, disfrutando de sus beneficios durante el primer año de operación. 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.



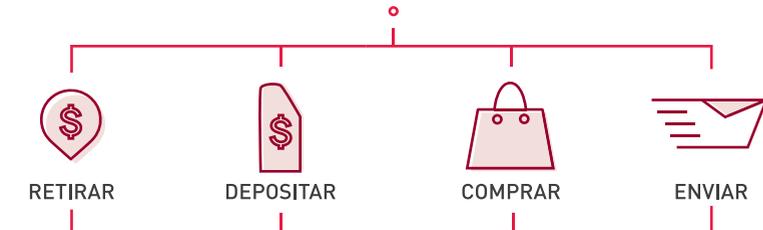
PRESENTAMOS CON GRAN ÉXITO

## SALDAZO

UNA TARJETA DE DÉBITO  
VINCULADA A UNA  
CUENTA DE AHORRO



LA TARJETA SALDAZO ES EL RESULTADO DE  
**UNA ALIANZA ESTRATÉGICA QUE REALIZAMOS**  
CON VISA Y BANAMEX



## Un amplio portafolio de servicios

En OXXO hemos emprendido un camino de innovación para satisfacer las necesidades de nuestros clientes al brindarles soluciones que optimizan su tiempo y simplifican la compra de productos y servicios.

La meta que nos hemos propuesto es contar con la oferta de productos y servicios financieros más completa en nuestra industria. Esto incluye servicios de corresponsalías, disponibilidad de cajeros automáticos, envíos de dinero y el lanzamiento de productos que contribuyan a la bancarización, como la tarjeta Saldazo.

En la actualidad, somos corresponsales de seis instituciones bancarias. Esto significa que con cada tienda OXXO que inicia operaciones, acercamos numerosos servicios financieros a las comunidades. La apertura de una nueva tienda OXXO se traduce en una mayor comodidad para nuestros clientes que encuentran un lugar amigable y cercano a ellos en el que pueden hacer sus transacciones financieras. Para otras comunidades, la llegada de una tienda OXXO significa al mismo tiempo el acceso a múltiples sucursales bancarias que anteriormente no tenían presencia en estos lugares. Concentrar en una sola ventanilla las transacciones de distintas instituciones bancarias, permite brindar no solo mayor conveniencia para la gente, sino que impulsa la bancarización del país poniendo a su disposición servicios financieros.

Respecto a la disponibilidad de cajeros automáticos, en México, uno de cada diez de ellos se encuentra en una tienda OXXO. Además, en 2014 introdujimos el servicio de envío nacional de dinero, beneficiando a nuestros clientes con una de las tarifas más bajas del mercado. En 2015 incursionaremos también en el servicio de envíos de dinero desde Estados Unidos.



Por medio de nuestra red de 12,812 tiendas OXXO en México, nos hemos convertido en uno de los principales receptores de pagos en el país. Nuestra plataforma habilita a más de 600 organizaciones para que sean más competitivas haciendo uso de una plataforma de pago con presencia a nivel nacional que amplía considerablemente su mercado. Procesamos cerca de 50 millones de recibos al año a favor de pequeñas, medianas y grandes empresas, así como de instituciones gubernamentales. Esta estructura incluye el cobro de servicios del hogar, créditos, compras por Internet y el pago de impuestos, entre otros.

Nuestros clientes disfrutan también de soluciones en tienda que abarcan la compra de boletos de autobús y tarjetas de regalo, por mencionar solo algunos. Durante 2014 procesamos la compra de más de 500,000 boletos de autobús de 11 líneas de transporte, comprendiendo el proceso completo de selección de rutas, horarios, asientos y el pago por el servicio.

Finalmente, OXXO ha establecido 13 convenios de prepago electrónico de transporte urbano, apoyando la modernización de la industria y el desarrollo del transporte en el país. Durante 2014 otorgamos a los usuarios de transporte urbano más de 65 millones de recargas, sin comisiones para ellos.

## Queremos hacerlo mejor

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

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), incluyendo la Ley del Mercado de Valores y las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas Corporativas del Consejo Coordinador Empresarial de México, así como la Ley Sarbanes-Oxley. Adicionalmente, FEMSA publica informes de sostenibilidad bajo los estándares de GRI G4 y forma parte del Índice Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores y *Dow Jones Sustainability Index*.

La práctica corporativa de FEMSA Comercio está apegada a los más altos principios de ética y conducta. Desarrollamos nuestras operaciones bajo esquemas de confiabilidad y transparencia, guiados por nuestro Código de Ética, el cual compartimos públicamente con nuestros grupos de interés a través del sitio web de FEMSA.

Como miembros de la comunidad, nuestro compromiso es cuidarnos unos a otros. En OXXO, además de vender, promovemos un entorno de respeto y legalidad. Generamos procesos, protocolos, políticas y programas de capacitación para dar cumplimiento a leyes y reglamentos de alcohol.



**JUNTOS**  
RESPETAMOS LA LEY



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, operaciones y oficinas de servicio. Esta estrategia incluye módulos de inducción, cursos y campañas de comunicación.

Las tiendas OXXO cuentan con señalización visible en los accesos y en el interior, la cual resalta nuestro compromiso con la venta responsable de alcohol y cigarros. 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.

Destacamos el cumplimiento de regulaciones particulares de nuestra industria. Por ejemplo, promovemos la cultura de venta responsable y la ejercemos. Practicamos los valores FEMSA Comercio respetando la Política de Venta de Bebidas Alcohólicas. Todas nuestras tiendas que venden bebidas alcohólicas y cigarros deben contar con licencia o permiso vigente, respetando los horarios de venta y edad mínima de consumo.

Hagámoslo bien es una iniciativa de múltiples sectores de la sociedad promovida en Nuevo León por COPARMEX, con el propósito de fortalecer y vivir en todos los ámbitos la cultura de la legalidad. FEMSA Comercio se suma, desde 2013, a ella para desarrollar estos valores en nuestra gente y en nuestras comunidades, viviendo la cultura de la legalidad en cada una de las acciones que realizamos.

**HAGAMOSLO bien**  
Programa Cultura de la Legalidad



# Responsabilidad Social

Creando un mejor mañana  
para más personas

## Encontrando nuevas formas de hacer lo correcto

Vamos por buen camino, paso a paso. Nuestro interés por contribuir a la transformación positiva de las comunidades nos llevó, en 2012, a participar en el diseño de la Estrategia 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 de la Estrategia 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, donde se exploraron sus opiniones respecto a los asuntos relevantes que deben estar incluidos en nuestra estrategia. Asimismo, 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, la Estrategia 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 de nuestra organización e incluidos en este reporte: la capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores y el desarrollo de una cadena de abasto sostenible.



Estrategia de Sostenibilidad FEMSA



## Nuestros grupos de interés

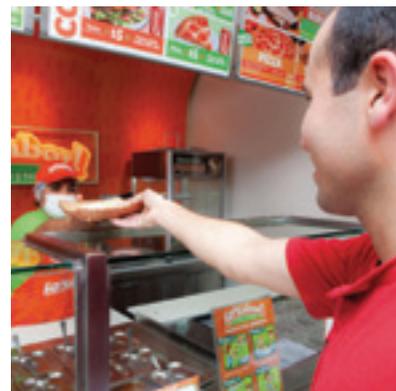
Establecer una relación de diálogo permanente y de trabajo continuo con nuestros grupos de interés: requisito fundamental para el cumplimiento de nuestros objetivos de negocio y, de forma simultánea, para cuidar nuestro planeta y generar valor económico y social en aquellas comunidades que conforman nuestra área de influencia.

En todas nuestras unidades de negocio colaboran personas responsables de atender a nuestros grupos de interés, asegurar que escuchemos sus inquietudes, opiniones y sugerencias, y de implementar 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 corporativo, contamos con un comité de responsabilidad social encargado de la ejecución de iniciativas y programas correspondientes a este ámbito.

Una forma de potenciar el efecto positivo de nuestros programas de responsabilidad social y ambiental, es por medio de alianzas que abren la posibilidad a la optimización de procesos y multiplicación de su impacto. Sumar esfuerzos con diversas disciplinas empresariales, sociales y medioambientales, entre otras, agrega valor a cada una de nuestras iniciativas.



- ACADEMIA
- ACCIONISTAS FEMSA
- CLIENTES Y CONSUMIDORES
- COLABORADORES Y FAMILIA
- COMUNIDADES
- GOBIERNO
- MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- PROVEEDORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
- ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL
- ORGANISMOS EMPRESARIALES



**24/7**  
RECIBIMOS Y DIMOS SOLUCIÓN A



**54,833**  
SOLICITUDES

## Lo que te importa a ti, a nosotros también

En los últimos tres años, en conjunto con FEMSA, hemos realizado sesiones de diálogo con grupos de interés en donde participan expertos externos en sostenibilidad, así como proveedores y colaboradores de nuestras unidades de negocio. En estas reuniones escuchamos opiniones sobre la Estrategia de Sostenibilidad FEMSA y los temas que se consideran más relevantes para nuestro futuro. Las aportaciones de los participantes han sido consideradas para la elaboración de este Informe.

Nuestros clientes tienen dos mecanismos de diálogo que nos ayudan a mejorar constantemente el servicio que les ofrecemos: OXXO Escucha y ATIENDA.

*OXXO Escucha* / Es el 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. La información recolectada apoya el sistema de trabajo e incorpora funciones que los clientes perciben como de valor. Durante 2014, recibimos y dimos solución a 54,833 solicitudes, sugerencias o quejas de nuestros clientes, las cuales se resolvieron en un tiempo promedio de 3.4 días.

*ATIENDA* / Es nuestra mesa de servicio para brindar ayuda al personal de tiendas en temas relacionados con administración, mantenimiento, mercadeo, operación, protección patrimonial y recursos humanos. El personal en establecimientos cuenta con este servicio las 24 horas, los 365 días del año para asegurar el mejor servicio a nuestros clientes, operando de forma óptima. Durante el 2014 se generaron un total de 3,000,070 reportes, los cuales fueron solucionados en un tiempo promedio de 12.64 días.

Los canales que están abiertos para clientes y grupos de interés son:

*Página web:* [www.oxxo.com](http://www.oxxo.com)

*Correo electrónico:* [atencionclientes@oxxo.com](mailto:atencionclientes@oxxo.com)

*Facebook:* [www.facebook.com/OXXOTiendas](http://www.facebook.com/OXXOTiendas)

*Twitter:* @Tiendas\_OXXO, @OXXO\_Escucha

*Teléfonos:* 01 800 ATN OXXO | 01 800 ATN BARA



## Así vamos

Planeamos nuestro actuar y lo revisamos constantemente. Nuestros públicos de interés solo esperan lo mejor de nosotros, lo que implica que planifiquemos y verifiquemos las actividades que respaldan nuestra responsabilidad social. A continuación, presentamos un resumen de las acciones que hemos llevado a cabo, con indicadores generales de sus resultados a lo largo de los últimos tres años:

Resumen de Indicadores de Desempeño	2012	2013	2014
<b>Nuestra Gente</b>			
Empleos generados	-	12,621	6,961
Colaboradores integrados a través del Programa de Inclusión Laboral	619	527	496
Alumnos de licenciatura en Administración de Empresas Comerciales en Instituto OXXO	204	181	328
Estudiantes graduados del Instituto OXXO (acumulado)	14	14	51
Índice de accidentabilidad por cada 100 trabajadores	5.2	5.0	4.4
Índice de enfermedad general por cada 100 trabajadores	27.4	23.0	22.5
<b>Nuestra Comunidad</b>			
Actividades comunitarias del Programa Buen Vecino	260	325	364
Alumnos participantes en el Premio OXXO a la Ecología	248,000	250,000	184,000
Acciones de voluntariado	9,289	11,662	18,272
Actividades comunitarias implementadas por nuestros voluntarios	126	234	206
Aportación económica del Programa PRO Redondeo (millones de pesos)	\$122.20	\$129.00	\$100.2
Organizaciones apoyadas a través del Programa PRO Redondeo	239	254	224
Aportación económica del Programa de Alimentos (millones de pesos)	\$7.45	\$10.26	\$13.5
Familias apoyadas por mes a través del Programa de Alimentos (canasta básica SEDECO)	325	448	630
<b>Nuestro Planeta</b>			
Tiendas OXXO con Sistema Inteligente de Automatización y Control de Energía	76%	78%	78%
CEDIS con Sistema Inteligente de Automatización y Control de Energía	83%	87%	88%
Oficinas administrativas con Sistema Inteligente de Automatización y Control de Energía	-	17%	22%
Reducción en el consumo de energía eléctrica (kw/h respecto al año base de 2009)	10%	14%	16%
Gases de efecto invernadero evitados (toneladas de CO <sub>2</sub> respecto al año base)	18,867	34,213	19,311
Plástico, papel, cartón, metales, madera, residuos orgánicos y materiales reciclados (toneladas)	5,686	11,518	10,076
Tarimas de Maderas recicladas (piezas)	89,137	112,656	153,881
Árboles que mantenemos en tiendas OXXO, estaciones OXXO GAS y Polígono Edison	9,252	11,140	15,992

## LOS 14 DEL 2014

+6,000  
NUEVOS EMPLEOS  
DIRECTOS GENERADOS



111,525 COLABORADORES

364 ACCIONES  
COMUNITARIAS

ESPACIOS PÚBLICOS  
CULTURA AMBIENTAL  
ACCIONES DEPORTIVAS



\$21.5 MILLONES  
DE PESOS INVERTIDOS

BOLSA PLÁSTICA CON  
20% DE MATERIAL  
RECICLADO



EQUIVALE A  
52 MILLONES  
DE BOTELLAS PET  
RECICLADAS



+6,000 ÁRBOLES  
PLANTADOS



PROGRAMA  
DE BECAS  
MÁS DE 800  
COLABORADORES  
ESTÁN BECADOS

327 GRADUADOS



VOLUNTARIADO  
18,272  
PARTICIPACIONES

206  
ACCIONES



DONACIONES EN  
ABARROTES Y  
MEDICAMENTOS

\$13.5 MILLONES



67% DE  
NUESTRAS  
ESTACIONES  
OXXO GAS USAN  
LÁMPARAS LED

12%  
AHORRO  
EN CONSUMO  
DE ENERGÍA  
ELÉCTRICA



17.5 MDP  
INVERTIDOS  
EN CAPACITACIÓN

+220 CURSOS DISPONIBLES

1.9 MILLONES  
HRS INVERTIDAS EN  
CAPACITACIÓN



333  
DE NUESTROS  
COLABORADORES  
CUENTAN CON ALGÚN  
TIPO DE DISCAPACIDAD

1,135 SON  
ADULTOS MAYORES



PROGRAMA REDONDEO

224 INSTITUCIONES  
BENEFICIADAS

\$100.2 MDP  
DONADOS POR CLIENTES



1,300,000  
PERSONAS CON  
TARJETA  
SALDAZO



10<sup>º</sup> DISTINTIVO ESR

2<sup>º</sup> AÑO MEJOR PRÁCTICA  
POLÍGONO EDISON

VINCULACIÓN CON  
LA COMUNIDAD



FRECUENCIA DE  
ACCIDENTES  
INCAPACITANTES  
DISMINUYÓ 13%

TASA DE ENFERMEDADES  
SE REDUJO MÁS DE 2%



2013 — 2014



# Nuestra Gente

La generación de logros: el día a día de nuestros colaboradores

## Nuestros colaboradores son nuestro mayor éxito

Nuestra gente y nuestros valores nos distinguen. El crecimiento de cada unidad de negocio 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 para hacer de sus comunidades mejores lugares para vivir.

Empleamos a 111,525 personas en México y Colombia. Convencidos de que nuestros valores permiten formar el mejor equipo para trabajar, nuestra gente orienta cada esfuerzo hacia mejores resultados. Por esta razón, quienes trabajamos en FEMSA Comercio somos el pilar estratégico de la compañía.

Nuestro compromiso es, desde 1978, año en que abrió sus puertas la primera tienda OXXO, impulsar el talento y el desarrollo personal y profesional de cada colaborador y, a su vez, estar preparados para enfrentar los cambios acelerados de un mundo globalizado. Acompañados de agendas de desarrollo, entrenamientos y guías de liderazgo, mantenemos un diálogo constante para diseñar estrategias que promuevan su desarrollo integral y su potencial.

Vamos mucho más allá de ofrecer un empleo: nos enfocamos en impulsar ideas e iniciativas de nuestra gente, ofrecemos amplias oportunidades de capacitación y construimos una sólida cultura organizacional que retroalimenta y habilita personas para alcanzar la excelencia en el desempeño de sus responsabilidades al tiempo que se fortalece su carrera. Esto es posible gracias a un ambiente de trabajo seguro y el fomento del bienestar de nuestros colaboradores, apoyado por prestaciones sociales competitivas.

## SOMOS UNA EMPRESA COMPROMETIDA CON LA COMUNIDAD



UNO DE LOS 5 MÁS GRANDES EMPLEADORES EN MÉXICO

EN CRECIMIENTO

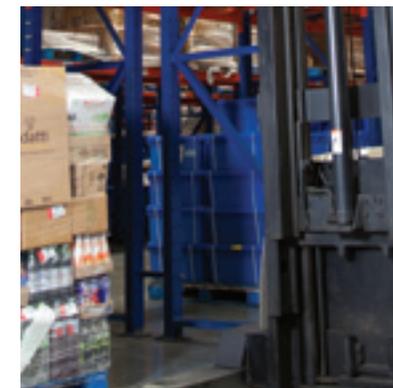
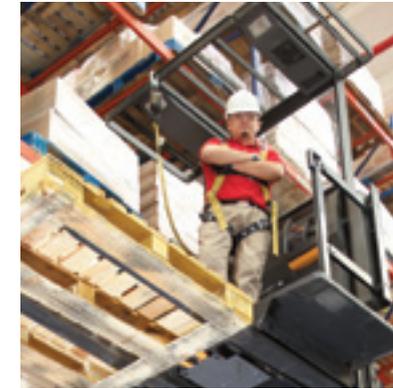
6,961  
NUEVOS EMPLEOS

## QUE PROMUEVE LA IGUALDAD DE GÉNEROS

50% HOMBRES 50% MUJERES

QUE VALORA LA EXPERIENCIA Y BRINDA OPORTUNIDADES A LOS JÓVENES

68% 18-34 AÑOS  
19% 34-44 AÑOS  
13% +45 AÑOS



El compromiso de ser uno de los más importantes empleadores de México es tan grande como el privilegio que nos otorga. Durante 2014, en FEMSA Comercio crecimos con 6,961 nuevos colaboradores, equivalentes a 1% de los puestos de trabajo formales creados en México y registrados ante el IMSS. La llegada de este nuevo talento nos motiva a seguir construyendo un ambiente de trabajo diverso e incluyente.

## Compensación y beneficios

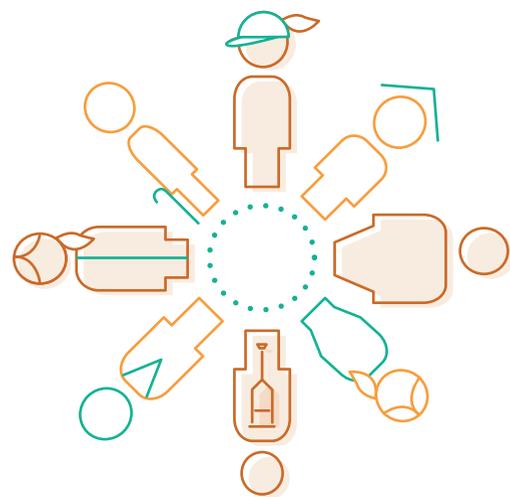
Nuestros colaboradores son remunerados de acuerdo a montos competitivos en las industrias y localidades en las que participamos, y reciben beneficios, prestaciones (empleados propios) e incentivos de acuerdo a su desempeño durante el año, independientemente de la temporalidad o vigencia de su contrato. Por ejemplo, en el caso de OXXO:

	Comisionista	Empleado
Capacitación técnica y formación personal	✓	✓
Seguro de gastos médicos mayores (colaborador y cónyuge)	✓	
Seguridad social	Opcional	✓
Seguro de vida	✓	✓
Gastos funerarios (colaborador y familia)	✓	✓
Becas (colaborador y familia)	✓	✓
Caja de ahorro	✓	✓
Plan de retiro	✓	
Se asigna un despacho contable que le brinda apoyos y orientación	✓	

## La diversidad nos hace más fuertes

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, el ser diversos se vuelve una característica esencial para alcanzar la productividad y competitividad.

Ser una de las principales fuentes empleadoras del país nos lleva a reforzar nuestro compromiso con la sociedad, haciendo disponibles cada vez más oportunidades de empleo equitativas, para ser aprovechadas por más personas. Para esto, se requiere de un trabajo constante de búsqueda, atracción y retención de los mejores talentos. Nuestros procesos de selección de personal están basados en la igualdad de oportunidades, bajo principios de no discriminación, equidad de género, inclusión de personas con discapacidad, respeto de raza, edad, religión, etnicidad, orientación sexual y en la procuración de la integración sociocultural. También, la colaboración de distintas generaciones en nuestra plantilla laboral fortalece nuestros planes de desarrollo.



### *Inclusión laboral*

Cada persona integrada a un equipo de trabajo representa una oportunidad de crecimiento y desarrollo; por esta razón, nos empeñamos en mantenernos como referente nacional en términos de gestión de recursos humanos y responsabilidad social.

En FEMSA Comercio, a través del programa de Inclusión Laboral, instituido en 2001, se promueve la contratación de personas con discapacidad y adultos mayores en igualdad de oportunidades.

### *Personas con discapacidad*

Los colaboradores con discapacidad aportan un gran valor a FEMSA Comercio: el ejemplo de su esfuerzo, actitud, compromiso y dedicación, nos inspira, y su integración fortalece el ambiente de nuestros centros de trabajo. En la actualidad, 333 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. Nos sentimos orgullosos de que sean parte fundamental de nuestros equipos; su participación y excelente trabajo destacan la gran importancia de continuar nuestros procesos de capacitación, sensibilización y desarrollo dirigidos a atraer, atender y retener a este sector de la población.

Para facilitar la inclusión, en 2012 se inauguró el primer Centro de Capacitación Laboral Dirigida OXXO en el estado de Nuevo León, un espacio que simula la operación de nuestras tiendas OXXO para brindar capacitación y entrenamiento a personas con discapacidad intelectual. Entre las habilidades que los alumnos desarrollan por medio de sus programas, se encuentran las de atención al cliente y el conocimiento, manejo y desplazamiento de productos. Durante 2015 trabajaremos para replicar el centro en distintos lugares de la república, entre ellos la ciudad de Mérida, Yucatán.

### Adultos mayores

En FEMSA Comercio, 1,135 personas adultas mayores juegan un papel primordial en la empresa, al aportar años de experiencia acumulada, compromiso, seguridad y liderazgo a nuestros equipos de trabajo. Cada una de ellas es pieza clave en la compañía, ya que fortalece la integración y soporte del equipo al que pertenece.

### Reinserción social y laboral

Con el fin de incentivar un proceso adecuado de reinserción a la sociedad y al ámbito laboral, en convenio con la asociación Renace A.B.P., promovemos el empleo en nuestra empresa de personas que se han visto involucradas por única vez en un proceso penal. A través del Programa de Reinserción Social y Laboral, apoyamos las funciones de esta asociación que tiene la misión de trabajar por la construcción y mejora continua de un sistema de justicia con sentido humano, accesible a todos los ciudadanos.

### Distintivo Empresa Incluyente

Sumar es sobresalir. En 2014, 143 tiendas OXXO obtuvieron por quinto año 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 a colaboradores en situación de vulnerabilidad a la economía activa, así como nuestra política corporativa de inclusión.

## DISTINTIVO EMPRESA INCLUYENTE

42  
TIENDAS



2012

172  
TIENDAS



2013

143  
TIENDAS



2014

GILBERTO RINCÓN GALLARDO



## Cultura y valores, donde inicia estar siempre listos

Los valores y cultura organizacional de FEMSA Comercio nos impulsan no solo a hacer las cosas bien, sino a siempre ir más allá. Contamos con guías, procesos y políticas de cultura organizacional que nos ayudan a comunicar y transferir nuestros valores al interior de la organización, a nuestros clientes y a las comunidades en donde operamos. Nuestra cultura organizacional y valores han sido parte esencial de la operación del negocio desde su creación, convirtiéndose más adelante en lo que hoy conocemos como el Sistema Social FEMSA Comercio.

Este sistema tiene como objetivo establecer los parámetros que contribuyen a fortalecer y dar continuidad a nuestra cultura de trabajo. Incluye desde los rasgos más básicos de nuestra identidad organizacional, como la misión, visión y valores, hasta asuntos específicos que distinguen nuestra operación y que contribuyen a realizar una ejecución impecable de nuestras responsabilidades, a evaluar objetivamente nuestro desempeño y compensar adecuadamente los resultados.

Buscamos contagiar siempre los buenos valores y hábitos positivos entre nuestra gente; sin duda, el Código de Ética para colaboradores está en la base del Sistema Social FEMSA Comercio. Así, es posible concentrarnos en ofrecer el mejor servicio a clientes, proveedores, autoridades, comunidades y equipos internos de trabajo. También, el sistema establece reglas claras para una mejor toma de decisiones en temas relacionados con salud ocupacional y seguridad, el cuidado del medio ambiente y la operación.

Conforme la empresa se expande, actuamos para adaptar las nuevas unidades de negocio a la cultura y valores del Sistema Social FEMSA Comercio. Avanzamos con el apoyo de recursos humanos, como facilitadores de herramientas y procesos, y con el compromiso de los líderes de equipo y colaboradores, quienes asumen su participación. 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.

## Misión, visión y valores

La misión, visión y valores de FEMSA Comercio son un pilar estratégico del Sistema Social de FEMSA Comercio. El trabajo de nuestra gente, así como la operación de la empresa, se basan en ellos para alcanzar el éxito y trascender.

### 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 el nivel en la organización, mayor es la exigencia de su cumplimiento.



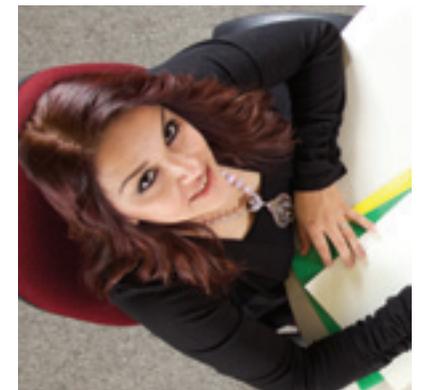
## Somos un solo equipo

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 por conocer a fondo la operación de la empresa y continuamente conectar a nuestros colaboradores con nuestras operaciones.

A través del Programa Exprés y del programa Adopta una Tienda o Estación, se abren canales de comunicación interna para sensibilizarnos respecto a nuestras operaciones, 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.

Este programa consiste en un curso en línea diseñado específicamente para actualizar a nuestro equipo respecto al portafolio dinámico de productos y servicios que ofrecemos. Además, 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. En conjunto, 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 y así, se vuelvan esenciales para el desarrollo de nuestro negocio.

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 o Estación invitamos a todos 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 retroalimentan de forma constructiva respecto a aciertos, necesidades y áreas de oportunidad identificadas relacionadas con el servicio, limpieza, imagen y venta, entre otros importantes factores.



## Vivimos la cultura de servicio

La cultura de servicio no solo es parte de nuestra esencia, sino un valor que cultivamos, evaluamos y perfeccionamos continuamente.

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, retroalimentar las áreas de oportunidad y generar planes de mejora. Por ejemplo, utilizamos índices de satisfacción para evaluar si nuestros asesores y líderes de tienda se encuentran debidamente respaldados y habilitados por las diferentes áreas de los centros de trabajo para desempeñarse eficientemente.

Conscientes de los retos que diariamente se presentan en la operación de nuestras unidades de negocio en los más de 14,400 establecimientos, el trabajo en equipo, la colaboración y la coordinación son fundamentales para enfrentarlos exitosamente. Los resultados de las distintas evaluaciones nos ayudan a identificar cuáles son las fortalezas y áreas de mejora 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, entre ellos los asesores y líderes de tienda, apoyándolos en el cumplimiento de sus responsabilidades diarias, necesarias para garantizar el óptimo funcionamiento de nuestras sucursales.

Adicionalmente, llevamos a cabo una evaluación 360° que mide la forma en la que se viven los valores y competencias en FEMSA Comercio a través de comportamientos concretos y aterrizados en el trabajo diario. La encuesta ofrece a cada empleado la oportunidad de hacer una autoevaluación y compararla con la percepción que tienen sus compañeros, colaboradores directos, jefe y clientes internos y externos, con el objetivo de reforzar fortalezas, así como conocer y trabajar en sus necesidades de desarrollo.



## Diferentes funciones, un mismo objetivo

Creemos en el trabajo en equipo. Todos los colaboradores de FEMSA Comercio realizan acciones que generan su crecimiento y definen su rumbo.

La cultura de trabajo es pieza clave que distingue a la compañía. Gracias a ella implementamos las estrategias de nuestra organización a través de la comunicación de objetivos así como su seguimiento, evaluación y desarrollo. Las juntas también ayudan a promover el diálogo en todos los niveles de la empresa, un esfuerzo integral que sirve el doble propósito de tener mayor claridad sobre los objetivos de negocio y formar, como organización, la identidad cultural única necesaria para conseguirlos.



## Cultura de trabajo

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 la estrategia por medio del cumplimiento de los objetivos de los equipos de trabajo y los individuales de cada colaborador. Mensualmente, el responsable de área y sus colaboradores directos revisan las metas y objetivos y elaboran planes de trabajo que contribuyan a alcanzarlos con excelencia. Se evalúa el avance en el cumplimiento, se proporciona retroalimentación y se revisan los resultados. Durante 2014 fomentamos la cultura de participación entre todos los colaboradores de FEMSA Comercio y es a través de los líderes de equipo, quienes tienen un rol fundamental en esta dinámica, que logramos transmitir el mensaje a todos los niveles de la organización.

Las dinámicas de cultura que tienen lugar en las Juntas TOPS las convierten en un foro de diálogo entre líderes y sus equipos, donde incentivamos el intercambio de opiniones alrededor de valores y comportamientos específicos que nos ayudan a desarrollarnos personalmente y madurar nuestra identidad como organización. Todos los colaboradores que tienen equipos a su cargo, desde la dirección hasta los colaboradores en los centros de trabajo, tienen el compromiso de realizarlas periódicamente.

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 y apoya a sus colaboradores en su desarrollo profesional, brindando orientación para el cumplimiento de sus metas y la oportunidad de discutir retos futuros, retroalimentar respecto a sus logros y habilitarlos para trabajar en sus áreas de oportunidad.

Las revisiones verticales fortalecen los lazos de empatía entre los líderes y sus colaboradores directos, tratando temas como motivación personal, satisfacción, calidad de vida y ambiente de trabajo, entre otros. 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.

## Propuesta Interna de Valor

Impactamos de manera positiva a nuestra gente porque mantenemos siempre cercanía con los colaboradores y logramos transmitir nuestros valores. Como parte de la Gestión Integral de Talento, actuamos hacia el interior de la empresa siguiendo nuestra Propuesta Interna de Valor para los Colaboradores; una plataforma de ocho niveles de recursos que habilita a nuestra gente y plantea iniciativas para desarrollarse: seguridad económica, salud y bienestar, ambiente seguro, habilitación, libertad de acción, reconocimiento, desarrollo y trascendencia.

La Propuesta Interna de Valor para los colaboradores aporta la estructura necesaria para que el trabajo diario de las personas sea un medio para su realización. Entre otros aspectos, la propuesta incluye garantizar que los salarios sean claros y justos, facilitar herramientas para el desempeño efectivo de sus funciones y el establecimiento de mecanismos que promuevan la libertad de acción en la toma de decisiones operativas. Adicionalmente, la propuesta promueve el crecimiento profesional y personal de los colaboradores ofreciendo, de forma gratuita, distintos mecanismos de capacitación y estableciendo una cultura de prevención de enfermedades y riesgos de trabajo, tanto para quienes laboran en FEMSA Comercio como para sus familias.

Además de estructurar iniciativas que promuevan un excelente desempeño, la Propuesta Interna de Valor para los colaboradores de FEMSA Comercio también expresa nuestro agradecimiento a la labor y el compromiso al instituir un programa interno de reconocimientos que premia el desempeño sobresaliente a nivel centro de trabajo, sucursal o bien, individual. Estos reconocimientos se entregan considerando variables como el apego a los valores corporativos, la calidad en la atención al cliente y la ejecución adecuada de los protocolos de servicio, entre otros.

Así, el éxito de las unidades de negocio es producido por colaboradores sanos y satisfechos que conocen la importancia y el impacto de sus tareas y se esfuerzan por obtener resultados pero, sobre todo, que por medio de su trabajo están trascendiendo en sus familias y comunidades.



## Desarrollo integral, haciendo crecer a nuestra gente

Reconociendo que en FEMSA Comercio podemos desarrollar a nuestros colaboradores más allá de lo directamente relacionado con sus funciones de trabajo, continuamente enfocamos esfuerzos y recursos para impulsar su bienestar, su calidad de vida y la de sus familias, desde distintos ejes de desarrollo social: valores, familia, salud, voluntariado, trabajo, educación, sociedad y economía.



Durante 2014 invertimos para realizar más de mil actividades en beneficio de nuestros colaboradores, entre las que se incluyeron: reconocimientos a la vivencia de valores, celebraciones para fortalecer la convivencia familiar, festejos de días conmemorativos, campañas de salud, revisiones médicas, préstamos, convenios para otorgar descuentos a colaboradores, reconocimientos por resultados y antigüedad, becas, diplomados, talleres y eventos culturales y deportivos.

De este modo, para contribuir en el bienestar de nuestros colaboradores de tienda y fortalecer el valor del trabajo en equipo, durante el 2014 se llevó a cabo el torneo de fútbol 7 Liga OXXO con la participación de más de 2 mil colaboradores de tienda. Ellos formaron 156 equipos en diversos estados de la república de los cuales ocho equipos clasificaron y compitieron por la final en el Estadio Azteca acompañados por un familiar, contando con la participación de un exfutbolista profesional como refuerzo en cada uno de los equipos. Al finalizar el torneo, los jugadores destacados fueron seleccionados para integrar la Selección Oficial OXXO.



G4-LA9

## Capacitación y desarrollo, juntos lo hacemos mejor

Trabajamos en entrenamiento y desarrollo para formar el mejor talento en los líderes del futuro, hacemos equipo con gente que escucha, construye y motiva, generando una cultura de trabajo armónica que contribuye al éxito de FEMSA Comercio.

El desarrollo de nuestra gente y la adquisición de habilidades que hagan a nuestros colaboradores más competitivos cada día, se garantiza con la creación y adaptación de herramientas de entrenamiento de acuerdo a las necesidades en cada nivel en la organización, apoyados por los recursos tecnológicos. Complementamos este esfuerzo fomentando el desarrollo profesional y personal a través de la educación continua y promoviendo el acceso a la educación superior.

Nuestros colaboradores son desarrollados de forma integral. Los diferentes programas de entrenamiento y desarrollo que implementamos impulsan 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.



**+200**  
  
**CURSOS**  
 DISPONIBLES

  
**17.5 MDP**  
**EN CAPACITACIÓN**

**1.9 MILLONES**  
  
**DE HORAS**

## Excelencia a través de la capacitación

Para respaldar el rápido crecimiento de FEMSA Comercio, contamos con programas de capacitación específicos para nuestros colaboradores al frente de las operaciones.

Estos programas, que son teóricos y prácticos, en formato presencial y en línea, brindan a nuestros colaboradores conocimientos y los habilitan para alcanzar el óptimo funcionamiento de nuestros centros de trabajo, a través de cursos de inducción, talleres de reentrenamiento y despliegue de nuevos productos y servicios.

Contar con un registro en línea de la currícula de capacitación de nuestros colaboradores tiene un doble beneficio. Primeramente, nos permite reforzar los conocimientos de asuntos en los que hemos detectado áreas de mejora y, adicionalmente, facilita el proceso de encontrar nuevas oportunidades laborales para los colaboradores que cuentan con conocimientos y experiencias más desarrollados.

## Motivación, compromiso y pertenencia

En cuanto una persona se integra a FEMSA Comercio, comienza a desarrollarse. Nuestros colaboradores en oficina reciben, además del programa de inducción, entrenamiento continuo para la profesionalización de sus responsabilidades y su desarrollo integral a través de distintos recursos formativos que hacemos disponibles para ellos.

Por medio de nuestro proceso de inducción, los colaboradores de nuevo ingreso conocen la compañía y el detalle de los asuntos esenciales sobre su puesto, tomando capacitación en la unidad de negocio correspondiente. Incluimos, además, información relevante respecto a la cultura y operación de la empresa.

### PROCESO DE INDUCCIÓN



#### 1. INCORPORACIÓN Y ALINEAMIENTO CULTURAL



#### 2. CONOCIENDO LA COMPAÑÍA



#### 3. INDUCCIÓN AL PUESTO



#### 4. INCORPORACIÓN AL PUESTO

Motivación, compromiso y pertenencia son los resultados de una experiencia formativa integral. Enfocamos esfuerzos en la construcción de las competencias y los conocimientos técnicos que cada colaborador necesita para perfeccionar su desempeño en el puesto actual y futuro.

Las Escuelas Funcionales complementan nuestra estrategia de perfeccionamiento del desempeño del puesto actual de nuestros colaboradores. Presentadas a partir de 2014, permiten atender las necesidades particulares de las unidades de negocio y los procesos clave de la compañía. Contamos actualmente con cuatro Escuelas Funcionales especializadas en logística, operaciones, habilidades comerciales y expansión y tecnología. A futuro, reforzaremos las Escuelas Funcionales implementando nuevas metodologías que fomenten el aprendizaje a través de herramientas de colaboración.

Para impulsar el desarrollo de talento, también ponemos en marcha programas institucionales que desarrollan competencias de liderazgo, gerenciales y de alta dirección a través de becas para cursar maestrías, diplomados y talleres. Además, diseñamos programas de desarrollo para colaboradores con alto potencial, de forma que cuenten con las habilidades requeridas para tomar puestos de mayor responsabilidad.

De manera adicional, los programas de Banca de Desarrollo y CreSer contribuyen a identificar grupos de colaboradores con desempeño destacado y a prepararlos a través de metodologías aceleradas de crecimiento profesional y personal, contribuyendo a hacer más fuertes no solo los conocimientos técnicos, sino también las habilidades de gestión y orientación de carrera, las competencias de liderazgo y las habilidades para el desarrollo integral de la persona.

## Integración a FEMSA Comercio

El compromiso con la sostenibilidad es aún más firme cuando las personas indicadas forman parte de nuestro equipo de trabajo. Para que los mejores candidatos sean identificados e incorporados según las competencias adecuadas para el puesto a desempeñar, los colaboradores que dirigen los procesos de selección reciben cursos de capacitación en la metodología de Selección por Competencias. Este tipo de reclutamiento es un proceso de entrevistas estructuradas que se enfocan en asuntos trascendentales para el buen desempeño de un puesto.

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 todos los empleados las oportunidades de trabajo que surgen en nuestras distintas unidades de negocio. De este modo, en 2014 fueron promovidos 19% de nuestros colaboradores a puestos de trabajo adecuados para ellos y a la vez más retadores.

Para la contratación de nuevo ingreso, contamos con estrategias puntuales para la atracción de talento, como la participación en ferias de empleo en universidades, programas de personal referido y la publicación de vacantes en redes sociales y bolsas de trabajo especializadas en línea.

También, apoyamos la atracción de jóvenes becarios con los programas Red de Talentos y Líderes FEMSA. El primero agiliza la incorporación de estudiantes que buscan realizar prácticas profesionales en nuestra empresa, facilitando la identificación de los perfiles que más comúnmente se requieren en la empresa para puestos de prácticas profesionales y acelerando los procesos de incorporación a través de pruebas psicométricas y entrevistas específicas para esos puestos. Por su parte, Líderes FEMSA beca con 100% de sus colegiaturas, durante sus prácticas profesionales, a estudiantes del Tecnológico de Monterrey y de la Universidad de Monterrey con desempeño destacado, contribuyendo a la formación académica y al desempeño laboral de los practicantes participantes.



## Enriquecemos nuestros programas con tecnología

Vivimos en un mundo cambiante, con una economía basada en el conocimiento, en el cual la competitividad de las organizaciones depende de su capital humano. Al alinear nuestros programas de capacitación con la estrategia de negocio, satisfacemos mejor las necesidades de nuestros clientes y obtenemos mayores beneficios. Para afrontar el reto del talento en la economía del conocimiento, FEMSA Comercio ha creado una plataforma de capacitación que completa nuestra estrategia de recursos humanos.

Hemos identificado oportunidades que nos permiten implementar nuevos métodos de capacitación haciendo un uso responsable de la tecnología y poniendo al alcance de nuestras tiendas en zonas remotas las capacitaciones más actualizadas, permitiendo así disminuir los viajes y traslados para los cursos presenciales y, sobre todo, ampliar las oportunidades de desarrollo para quienes colaboran en estas zonas.

De manera adicional a los cursos impartidos presencialmente, nuestro Programa de Entrenamiento en Línea, también conocido como PEL, otorgó capacitación a más de 13,537 colaboradores que operan nuestros establecimientos, cantidad que continuará en ascenso cubriendo cada vez más regiones.

Desde 2009, 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 200 cursos necesarios para el desarrollo de funciones específicas, estratégicas o requerimientos de la empresa. Además de los cursos de inducción, capacitación para el perfeccionamiento y los programas de desarrollo para puestos futuros, todos los colaboradores de oficina 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.

Al día de hoy contamos con más de 110,000 usuarios activos registrados en la Universidad FEMSA, 51% más que el año anterior, quienes en promedio cursan 15 horas de capacitación al año.

Durante 2014 concretamos la implementación de una herramienta de registro en la Universidad FEMSA para nuestros colaboradores en tienda, que contribuye a dar seguimiento a los programas de capacitación y conocer en tiempo real el estado de entrenamiento de forma individual. Con esta herramienta, estamos dando seguimiento al desarrollo de cada uno de nuestros colaboradores y reforzando sus conocimientos en las áreas de oportunidad detectadas.

El próximo objetivo a cumplir es conectar la plataforma en línea de la Universidad FEMSA con el total de nuestras tiendas, lo que nos permitirá, además de alcanzar de forma más eficiente a nuestros colaboradores, optimizar la oferta de formación operativa, haciéndola más accesible, amigable, integral, personalizada y balanceada entre teoría y la práctica.

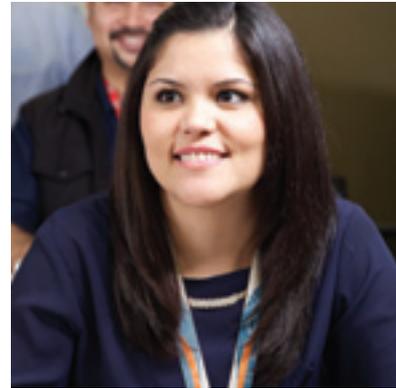
Un reto que se nos presenta es integrar la Universidad FEMSA a todas las unidades de negocio que se han incorporado a la empresa en años recientes.

## La educación es el camino al desarrollo

Desde su creación en 2010, el Instituto OXXO ofrece un modelo educativo 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.

Disponible para nuestros colaboradores operativos, el Instituto OXXO contribuye a sustentar el crecimiento de la empresa al profesionalizar su trabajo y proyectar su carrera dentro de la organización.

La primera generación concluyó sus estudios en diciembre de 2012 y a la fecha, 51 colaboradores han obtenido la licenciatura en Administración de Empresas



Comerciales a través del Instituto OXXO. Esto ha hecho posible que su situación laboral dentro de la organización mejorara y cerca de 70% ha sido promovido a puestos de mayor responsabilidad. Actualmente, un total de 381 colaboradores de OXXO, IMMEX, OXXO GAS, CEDIS y Mi Súper Bara estudian becados al 100%.

Para seguir creciendo y apoyando el desarrollo de más colaboradores, en 2014 el Instituto OXXO gestionó ante la Secretaría de Educación un nuevo Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios con el que podremos ofrecer el programa de estudios de la licenciatura en la modalidad en línea. Estimamos que este cambio permitirá, a partir de 2015, incrementar el número de colaboradores inscritos.

A las actividades de desarrollo realizadas por el Instituto OXXO, se suman las oportunidades que generamos para brindar acceso a la educación media superior. Desde 2007, contamos con un programa de becas para que nuestros líderes de tienda y colaboradores comisionistas puedan terminar los estudios de preparatoria, atendiendo sus necesidades en 68 centros de trabajo a nivel nacional. Actualmente, más de 800 colaboradores se encuentran becados y cursando estudios de preparatoria bajo este programa que desde su inicio ha graduado a 327 alumnos.

Para FEMSA Comercio, el ampliar la oferta formativa para nuestros colaboradores y sus familias es una tarea permanente. Buscamos y firmamos convenios con universidades e instituciones educativas que brindan descuentos y facilitan el acceso a escuelas de idiomas y programas de educación continua de calidad. Así, promovemos continuamente nuevas oportunidades para el beneficio de colaboradores a través de la educación.

## La seguridad y salud son prioridad

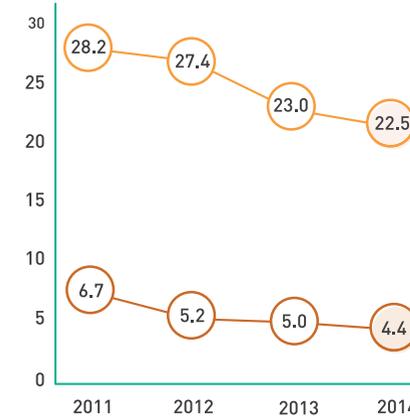
Nada más esencial en nuestra operación que la seguridad y la salud en el trabajo. En cada una de nuestras actividades, a lo largo de todas nuestras unidades de negocio, inculcamos la cultura de cuidado y prevención que se sostiene desde la fundación de nuestra empresa.

El Sistema de Administración de Salud y Seguridad Ocupacional (SASSO) es, desde 2006, la herramienta que habilita nuestros esfuerzos en materia de seguridad y salud, cuyo único objetivo es el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias.

Para hacer de FEMSA Comercio el mejor lugar para trabajar, optimizamos los resultados de SASSO, adoptando lo establecido en la regulación y sumando planes de acción innovadores que integran distintas combinaciones de nuestros programas, de acuerdo a las necesidades específicas de cada unidad de negocio.

A través de SASSO aseguramos los servicios de seguridad e higiene industrial, salud ocupacional y desarrollo humano que contribuyan a la competitividad y productividad de todas nuestras unidades de negocio. Para contar con un equipo de colaboradores sanos y centros de trabajo seguros, poseemos un portafolio de programas que impulsan la autorresponsabilidad y el autocuidado; identifican, controlan o eliminan los riesgos en el trabajo y mejoran el ambiente laboral y la calidad de vida de nuestros colaboradores, sus familias y las comunidades donde operamos.

Para habilitar los centros de trabajo y promover prácticas de seguridad y salud, pero sobre todo, para reforzar la cultura de prevención entre nuestra gente y permear este valor dentro de la empresa, durante 2014 fueron invertidos 23.2 millones de pesos.



- TASA DE ENFERMEDADES GENERAL (por 100 empleados)
- TASA DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES INCAPACITANTES EMPLEADOS (por 100 empleados)



Como resultado del trabajo realizado a favor de la salud y seguridad de nuestros colaboradores, continuamos con una tendencia positiva en nuestros indicadores de desempeño: la tasa de frecuencia de accidentes incapacitantes disminuyó 13% en 2014 y la tasa de enfermedades general se redujo en más de 2%.

## Ejes de SASSO

*Salud y seguridad ocupacional* / Nuestro enfoque principal es prevenir enfermedades y riesgos y, al mismo tiempo, promover el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias. Esto lo logramos a través de exámenes médicos de admisión, exámenes periódicos de control, prevención y mejoramiento de la salud y programas de vacunación para prevenir enfermedades.

*Seguridad industrial* / Para sustentar y apoyar la cultura de seguridad y prevención de riesgos, habilitamos centros de trabajo y tiendas seguras mediante 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 en todas nuestras operaciones. Esto contribuye a proteger la integridad física, robustecer los procesos de control en los espacios de trabajo, disminuir los incidentes y garantizar el cumplimiento de la legislación vigente. Complementamos nuestros esfuerzos a través del programa de Seguridad para Contratistas, que a través de reglamentos y normas genera las condiciones para evitar incidentes de terceros en nuestra operación.

*Desarrollo humano* / El bienestar de nuestros colaboradores es un elemento esencial de la salud. Fomentamos en nuestros colaboradores un adecuado manejo emocional que les ayuda a afrontar las diferentes exigencias en su vida personal, familiar, social y laboral.

## Prácticas que crean una cultura de seguridad

La atención médica personalizada es aliada, junto a las soluciones tecnológicas, del éxito de SASSO. Contamos con médicos responsables de implementar los programas de salud y seguridad industrial, así como de registrar su desempeño de acuerdo a indicadores clave que hemos establecido. Por ejemplo, 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, contamos con una cobertura médica primaria de 80% en los centros de trabajo de OXXO, que proporciona atención personalizada a nuestros colaboradores en oficina y tienda.

Considerando que la operación de FEMSA Comercio es de riesgo reducido, desde 2008 seguimos los lineamientos de nuestro programa Sistema Seguro, basado en la adopción de mejores prácticas de seguridad que fomentan mayor compromiso, comunicación y disciplina entre colaboradores, equipos de trabajo y líneas de mando. El sistema se basa en la adopción de mejores prácticas que fomentan el liderazgo y el apego a los procedimientos, además de crear procesos que refuerzan la motivación y la presencia de acciones por la seguridad en las operaciones.

El resultado obtenido por Sistema Seguro, es que todos 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.

## Promovemos la salud

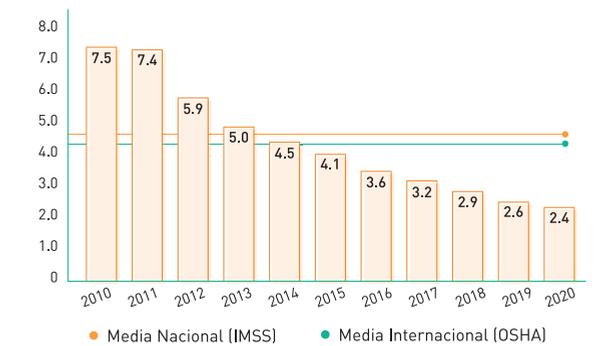
Durante 2014 continuamos fomentando la cultura de cuidado de la salud de los colaboradores de FEMSA Comercio a través de la Campaña Nacional de Salud, llevada a cabo en las unidades de negocio OXXO, CEDIS, OXXO GAS, Mi Súper Bara e IMMEX.

Para la realización de esta campaña se contó con la participación directa de encargados de salud y seguridad de las unidades de negocio, personal de recursos humanos y coordinadores de entrenamiento, así como personal de apoyo del IMSS y la Secretaría de Salud. Entre los principales eventos que se realizaron están: ferias de salud, talleres sobre diabetes mellitus y realización de exámenes de Papanicolaou, entre otros.

## Visión a largo plazo

Nuestras prácticas de salud y seguridad tienen una cobertura nacional. Durante 2015 tenemos el compromiso de incorporar los nuevos negocios adquiridos en el último año para alcanzar una cobertura médica de 100% en los centros de trabajo, reducir en 10% los casos de ausentismo por enfermedad general en CEDIS, IMMEX, y OXXO GAS y continuar con el despliegue y seguimiento del taller de desarrollo de habilidades emocionales en todos los centros de trabajo de FEMSA Comercio.

INDICADOR DE ACCIDENTES POR CADA 100 COLABORADORES





## Nuestra Comunidad

Compartir valores para  
crecer y hacer crecer

## Desarrollo comunitario, acciones que transforman

Creer dentro de nuestras comunidades es contribuir a ellas; por ello, promovemos programas sociales y destinamos una parte de nuestras ganancias a acciones comunitarias a nivel nacional.

Gran parte del éxito del programa se debe a la participación de nuestra gente: mujeres y hombres a quienes involucramos y motivamos para apoyar con su tiempo, talento y experiencia a la comunidad. El trabajo que desempeñamos en FEMSA Comercio nos ayuda a establecer fuertes vínculos con nuestros vecinos y nos da la oportunidad de compartir valor social y ambiental.

Implementamos también las mejores acciones mediante alianzas con organizaciones de la sociedad civil, autoridades, instituciones educativas, proveedores y otras empresas, y participamos activamente aportando conocimientos y recursos para el cumplimiento de objetivos. De este modo, logramos generar un impacto cada vez mayor y más positivo para el desarrollo de las comunidades, la promoción de estilos de vida saludables y los beneficios de una cadena de abastecimiento sostenible.

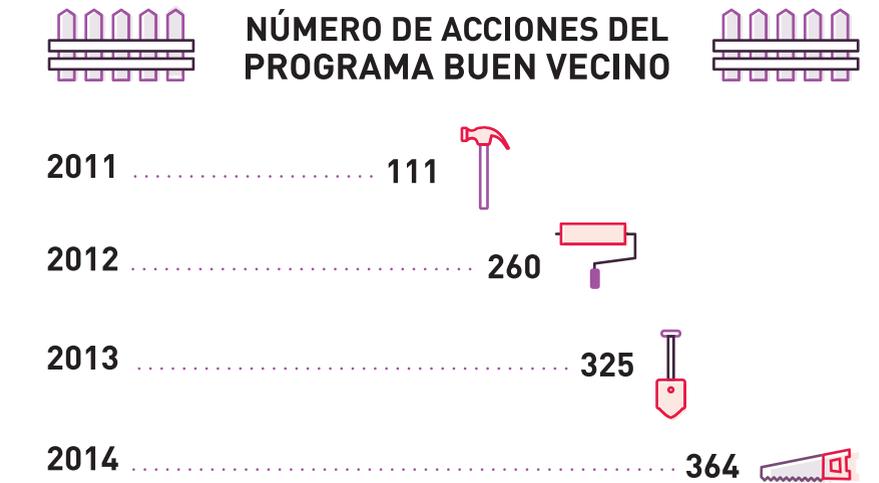
Tenemos a miles de familias como vecinos en cientos de comunidades en las que operamos. Somos sensibles ante las necesidades de las personas y para FEMSA Comercio es imprescindible sumarnos a las estrategias locales de calidad de vida.

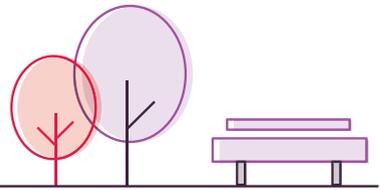


## Programa Buen Vecino

Desde 2009 fortalecemos los vínculos con nuestra comunidad a través del programa Buen Vecino, el cual nos convierte en agentes de cambio que actuamos para crear un ecosistema favorable en alianza con socios estratégicos.

Durante 2014, las unidades de negocio que forman parte de este programa llevaron a cabo una inversión de 21.5 millones de pesos para realizar un total de 364 actividades comunitarias de impacto en tres líneas de acción: rehabilitación de espacios públicos, cultura ambiental y deporte.





**ESPACIOS PÚBLICOS**  
**\$12.7 MILLONES**  
**DE PESOS**

**240 ESPACIOS**  
 REHABILITADOS

**91 ESCUELAS**

**23 CANCHAS DEPORTIVAS**

**35 INSTITUCIONES DE BENEFICIENCIA SOCIAL**

**91 PARQUES**

*Rehabilitación de espacios públicos*

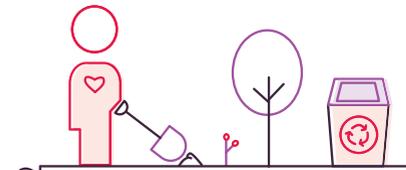
Nuestros esfuerzos a favor de la rehabilitación de espacios públicos contribuyen para mejorar la calidad de vida mediante el rescate de espacios abandonados, olvidados o deteriorados, haciéndolos disponibles nuevamente para el aprovechamiento de la comunidad y sus visitantes.

Con la construcción, rehabilitación, mejoramiento y conservación de plazas, jardines, parques y unidades deportivas, entre otros sitios de uso comunitario, se dota a las comunidades donde operamos de lugares dignos de convivencia, los vínculos sociales se hacen más fuertes y se estrechan los lazos de identidad entre las nuevas generaciones, además de que se propician la sana convivencia, la inclusión social y la participación comunitaria.

En 2014 logramos la recuperación de un total de 240 espacios públicos en México. Entre las principales actividades, este año destacamos el habilitamiento del Primer Parque del Adulto Mayor, en la ciudad de Campeche.

*Parque del Adulto Mayor* / La rehabilitación del espacio responde a la necesidad de restituir a la comunidad sus espacios públicos de esparcimiento, para propiciar un medio ambiente familiar y de convivencia. Este parque en particular fue diseñado y rehabilitado para servir al adulto mayor, ofreciéndole espacios adecuados para la activación física y el cuidado de la salud, así como su esparcimiento, haciéndolo único en su tipo.

El Parque del Adulto Mayor, ubicado en el fraccionamiento FOVISSSTE, contó con una inversión estimada de 538 mil pesos y comprende la rehabilitación y adecuación de áreas verdes, así como de andadores, bancas, quioscos y áreas de esparcimiento con pisos de caucho, además de la colocación de luminarias en un área de 1,560 m<sup>2</sup> para uso de los vecinos de la zona y visitantes.



**CULTURA AMBIENTAL**  
**\$2.6 MILLONES**  
**DE PESOS**

**69 ACCIONES AMBIENTALES**

**34 ARBORIZACIONES**  
 5,007

**21 CAMPAÑAS DE LIMPIEZA**

**04 PREMIOS OXXO A LA ECOLOGÍA**

**10 PROGRAMAS DE CULTURA AMBIENTAL**

*Cultura ambiental*

Nuestros esfuerzos se dirigen también al cuidado del medio ambiente, propiciando las condiciones que generan la sostenibilidad y consciencia por la cultura ambiental. Invitamos a nuestros vecinos a cuidar los recursos existentes, a favorecer la arborización, reducir la contaminación y a garantizar juntos la gestión correcta de los recursos naturales.

Para contribuir a la creación de un entorno ambiental saludable, en 2014 llevamos a cabo actividades como reforestación en escuelas, parques y camellones, limpieza de playas y organizamos eventos de educación ambiental, entre otros, sumando un total de 69 acciones ambientales.

*Premio OXXO a la Ecología* / Con este premio promovemos el respeto a la naturaleza y la responsabilidad por la preservación del medio ambiente. El programa inició en 1986 en Monterrey, un par de años más tarde comenzó a llevarse a cabo también en las ciudades de Hermosillo y Chihuahua y a partir de 2014, en Durango.

El objetivo de este premio es formar en niños y jóvenes una cultura ecológica que fomente el uso responsable de recursos naturales a través de habilidades y competencias que los motiven a respetar el medio ambiente, estableciendo una conciencia cívica y participación activa a favor de espacios limpios, arborización, prevención de la contaminación, protección de plantas y animales, reciclaje, uso eficiente de recursos, sostenibilidad a través de huertos urbanos y, en general, la promoción de una cultura ambiental que beneficia a todos.

En conjunto con la Secretaría de Educación, trabajamos con clubes ecológicos en escuelas a nivel preescolar, primaria, secundaria y educación especial.

En Nuevo León, durante la edición número XXVIII de este premio en 2014, participaron más de 185,309 alumnos de 955 escuelas, lo que representó una inversión de 962,108 pesos.

**DEPORTE**  
**\$6.2 MILLONES**  
**DE PESOS**

**55 EVENTOS**  
**DEPORTIVOS**

**35 CARRERAS**

25 CARRERAS 5k

6 CARRERAS 10k

1 CARRERA 8k

3 CARRERAS 21k

**20**  
**TORNEOS**

14 FÚTBOL

06 VOLEIBOL

*Deporte*

Apoyamos a construir comunidades sanas con actividades que fomentan la práctica del deporte entre vecinos, colaboradores y comunidad en general. Por ejemplo, promovemos la actividad física organizando y auspiciando eventos deportivos para niños, jóvenes y adultos, amateur y profesionales, en los que participan y compiten en un ambiente sano que impulsa la convivencia en familia.

Durante 2014 y haciendo equipo con distintas asociaciones civiles, juntas de vecinos y autoridades, organizamos 35 carreras y 20 torneos de fútbol y voleibol a lo largo de la república. Destacamos la Academia de fútbol para niños y jóvenes.

*Academia de fútbol Vikingos* / Inició como piloto en 2011 en Matamoros, Tamaulipas, y hoy entrena a 250 niños y jóvenes en nueve categorías que van desde los cinco a los dieciocho años de edad.

Gracias a esta academia, la comunidad goza de un espacio que promueve la actividad deportiva que conlleva a la formación y desarrollo integral de niños y adolescentes a través de la práctica del fútbol y la promoción de valores como trabajo en equipo, perseverancia, tolerancia, honestidad y sana competencia, entre otros. Cinco entrenadores participan en el proyecto, que está registrado en los programas deportivos locales incorporados al CEPAJUF (Centro Para la Juventud y la Familia), DIF Matamoros y liga deportiva de la Universidad Autónoma de Tamaulipas.

Los Vikingos han demostrado su habilidad deportiva obteniendo triunfos en torneos locales tales como la Copa Correcaminos, el Torneo Relámpago UANE, la Copa Pepe Mansur, la Copa CEPAJUF y participó, como selección DIF para las Olimpiadas Juveniles en 2014.

Cada año, se destina a la Academia de Fútbol Vikingos una inversión de aproximadamente 300 mil pesos.

¿Qué puedo hacer yo?

En FEMSA Comercio alentamos a nuestros colaboradores a que tengan una participación activa y solidaria en sus comunidades, donando parte de su tiempo en actividades que impactan positivamente en nuestro entorno. De este modo, se construyen vías ideales para que las personas contribuyan con talento y energía al mejoramiento de las comunidades donde viven y trabajan. Convencidos de que participar como voluntarios nos ofrece, además de amplias oportunidades de crecimiento personal, la posibilidad de establecer fuertes lazos comunitarios y mejorar la calidad de vida de nuestros vecinos, desde 2011, el programa ¿Qué puedo hacer yo? ha servido como una plataforma que motiva a los colaboradores de FEMSA Comercio y a sus familiares y amigos a participar directamente en actividades para beneficio de la sociedad.

Con este programa, los voluntarios de FEMSA Comercio toman la iniciativa y proponen actividades de acuerdo a las necesidades específicas que detectan en sus comunidades, las cuales se desarrollan comúnmente a través de alianzas con organizaciones expertas, además del apoyo de las autoridades.

Gracias al compromiso y esfuerzo de nuestros colaboradores, en 2014 logramos reunir 18,272 participaciones de nuestros voluntarios que generaron impacto en su entorno cercano por medio de 206 actividades comunitarias.



**18,272**  
**PARTICIPACIONES**



**206**  
**ACTIVIDADES**



## Redondear es crecer

Ser socialmente responsables es compromiso de todos. Gracias a nuestro programa de Redondeo, sumamos a nuestros clientes en OXXO, Mi Súper Bara, Farmacias Moderna y Farmacias YZA para que también ellos contribuyan a mejorar la calidad de vida de quienes más lo necesitan.

Esta iniciativa, presente actualmente en 727 ciudades a lo largo y ancho de México, ha apoyado múltiples causas sociales por más de 12 años. 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 cada lugar en el que operamos.

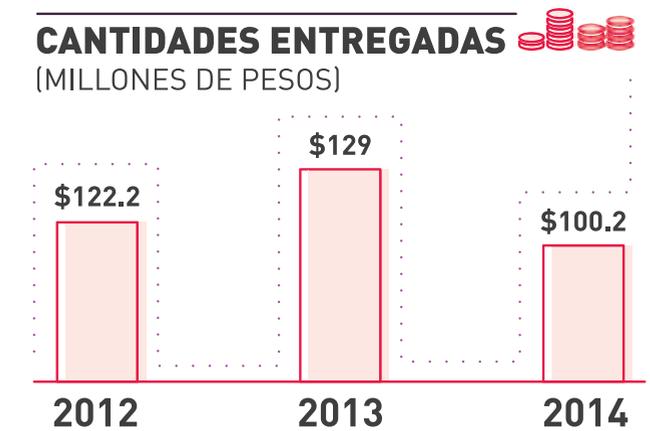
El Programa de Redondeo funciona invitando a nuestros clientes a colaborar con organizaciones civiles y su labor social con el sencillo acto de aceptar el redondeo de su compra al peso siguiente cuando el monto de la venta es fraccionado. El acumulado de centavos donados se destina a instituciones que apoyan causas de asistencia social, educación y salud, principalmente, haciendo que la aportación de los consumidores se traduzca en beneficios concretos para personas con necesidades particulares.

Año con año, la voluntad de nuestros clientes y la disposición del personal en sucursales, cambian miles de vidas. El Programa de Redondeo se lleva a cabo en periodos escalonados comenzando en enero y cerrando en marzo. A partir de este informe la cifra a reportar se considerará de enero a diciembre de 2014, periodo durante el cual se beneficiaron 224 instituciones con 100.2 millones de pesos donados por nuestros clientes.

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 permiten validar



la legitimidad de las organizaciones que reciben donativos del Programa de Redondeo y el uso adecuado de los fondos recaudados. En concordancia con nuestro compromiso, FEMSA Comercio no deduce impuestos de lo recibido y donado. De lo obtenido, 100% de las cantidades acumuladas se otorga directamente a las instituciones beneficiarias, invalidando cualquier posibilidad de deducción de impuestos al emitir una nota de Registro Federal de Contribuyentes genérica, a nombre de nuestros clientes.



## Promociones con causa

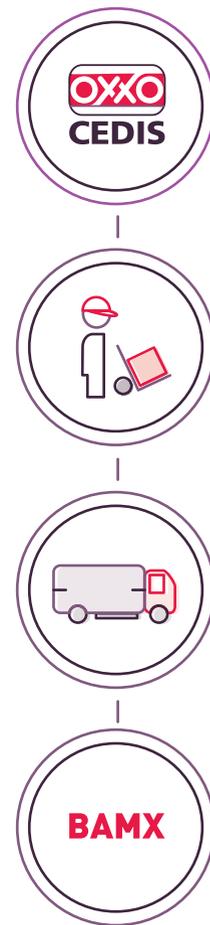
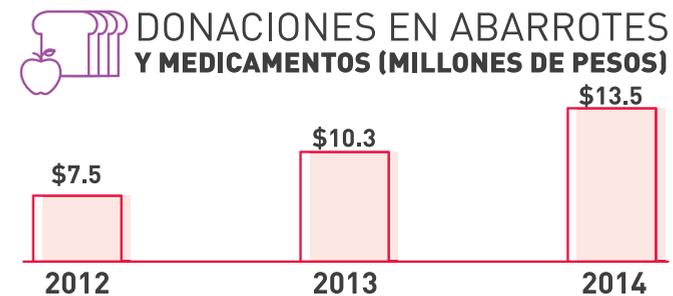
Adicionalmente al Programa de Redondeo y en colaboración con importantes compañías y sus marcas, nuestro programa de Promociones con Causa abre más posibilidades para que quienes compran en nuestras tiendas se sumen a la cultura de responsabilidad social. Así, un porcentaje de la venta del producto seleccionado, claramente identificado para invitar a nuestros clientes a elegirlos para apoyar una causa, se destina en beneficio de organizaciones de la sociedad civil en nombre de los clientes y la marca.

## Alimentando las ganas de crecer

Uniéndonos a los esfuerzos para combatir el hambre en México, en 2010 FEMSA Comercio arrancó el Programa de Alimentos en conjunto con Bancos de Alimentos de México (BAMX), asociación civil dedicada al rescate de alimento para atender el problema del hambre de la población en situación de vulnerabilidad. Nuestros proveedores son invitados a formar parte del compromiso que adoptamos con nuestra comunidad y juntos colaboramos a minimizar las cifras oficiales, que indican que al día se desaprovechan más de 30 mil toneladas de alimento en buen estado, mientras que 7.4 millones de personas viven en condiciones de carencia alimentaria.

BAMX cuenta actualmente con una red de más de 60 bancos de alimentos afiliados en todo el territorio nacional que sirven como instituciones intermediarias entre donantes y beneficiarios. Programa de Alimentos canaliza víveres excedentes y en buen estado a los bancos de alimentos de BAMX en coordinación con nuestros centros de distribución. Incluidos en este programa están también los medicamentos no controlados con caducidad apta para ser aprovechados por las personas que lo necesitan.

En 2014, por medio del Programa de Alimentos, se distribuyó el equivalente a 13.5 millones de pesos en abarrotes y medicamentos no controlados, suficientes para apoyar mensualmente a 630 familias. En conjunto, estamos haciendo una gran diferencia para mejorar el estado de nutrición de personas con acceso limitado a una alimentación adecuada.



## VEN POR AGUA

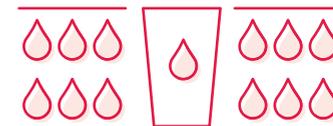
AGUA SEGURA  
A LA POBLACIÓN  
**AFFECTADA**  
POR EL HURACÁN  
ODILE



APOYADOS  
POR LAS PLANTAS  
POTABILIZADORAS  
**MÓVILES**



SE ENTREGARON  
**+98,000**  
LITROS DE AGUA  
PARA BEBER



## Siempre ahí: en los lugares que más nos necesitan

En octubre de 2014, tras el paso del huracán Odile por Baja California Sur, FEMSA Comercio ratificó el compromiso permanente de colaborar como buen vecino y ser solidarios para apoyar en la rehabilitación de las zonas afectadas en La Paz y San José del Cabo.

A través de la activación del comité de Manejo de Incidentes y Resolución de Crisis (MIRC) de FEMSA Comercio, el cual tiene como objetivo identificar riesgos potenciales y elaborar planes para mitigar vulnerabilidades, coordinamos acciones para el plan de recuperación por desastres naturales. Nuestra prioridad fue salvaguardar la integridad física de nuestros colaboradores: nada más importante para nosotros en situaciones de emergencia. En el caso de nuestras tiendas, tras la etapa de valoración, reportamos una afectación de 10% en La Paz y de 100% en Los Cabos. A finales de diciembre conseguimos restablecer por completo los establecimientos.

Entregamos más de 30,000 litros de agua para beber y 5,500 despensas. En la etapa de reconstrucción urgente se construyeron trece casas de dos habitaciones, se instalaron 63 techos y se reconstruyeron los sistemas de agua de 33 casas.

Paralelamente, en conjunto con Fundación FEMSA y Cuahtémoc Moctezuma, sumamos esfuerzos con la comunidad para ofrecer agua potable de manera gratuita en las comunidades afectadas. Ven por Agua es un programa que consiste en proveer agua segura a la población afectada, apoyados por las plantas potabilizadoras móviles Ven por Agua e ISUZU EPS-2, de Fundación FEMSA. Entre otras acciones de trabajo que fueron realizadas en conjunto con las autoridades, se lograron entregar más de 68 mil litros de agua para beber.

Nuestro apoyo no terminó ahí; gracias al programa ¿Qué puedo hacer yo? se continuaron las acciones para hacer llegar los productos que nuestros colaboradores en oficina donaron. En dicha labor, destacó el esfuerzo de nuestra gente en CEDIS Obregón, IMMEX Tijuana y OXXO La Paz, quienes coordinaron los procesos y logística para hacer llegar el apoyo hasta las zonas afectadas.

## Acciones positivas entre buenos vecinos

El Polígono Edison es una iniciativa de OXXO cuyo objetivo es impactar de manera positiva a la comunidad vecina del corporativo, conformada por 24 mil vecinos. Se trata de ocho colonias que, a través del desarrollo de base, son apoyadas por un modelo orientado a la reconstrucción del tejido social. Impulsamos la participación y corresponsabilidad vecinal, creando vínculos entre la comunidad local con otros actores de los sectores público, privado y civil. Este año fuimos distinguidos por CEMEFI como mejor práctica de vinculación con la comunidad.

El programa es administrado por un fideicomiso que garantiza el uso adecuado y transparencia de los recursos. Durante 2014, el fideicomiso invirtió 4,962,285 pesos para el cumplimiento de sus objetivos, además de lo que nuestros aliados destinaron a través de financiamiento directo: 6 millones de pesos adicionales, beneficiando directamente a más de 4 mil vecinos.

En 2014, dimos seguimiento a la estrategia iniciada en 2011 con diversas acciones sobre calidad de vida, desarrollo humano y capacidades colectivas, medio ambiente, espacios públicos dignos y educación de calidad para quienes desarrollan su vida dentro del Polígono Edison. Desde el inicio, se ha trabajado de la mano de distintas organizaciones civiles aliadas, las cuales implementaron diversos y numerosos talleres orientados al desarrollo de competencias personales y sociales. Entre estas asociaciones se encuentran: Cauce Ciudadano A.C., CreeSer A.B.P., Promoción de Paz A.B.P., VETSA A.C., Escuela de Artes Musicales A.B.P., Museo de Arte Contemporáneo (MARCO) A.C., Bosque Urbano México A.C., Ser México A.B.P., *Save the Children*, METAS A.C. e IMIFAP A.C., por mencionar algunas.

Compartimos algunos de nuestros resultados:

*Arborización* / Se generó un patrimonio arbóreo con la plantación de 804 árboles nativos en colaboración con vecinos de 327 domicilios e instituciones, llegando a la meta de 2 mil árboles plantados desde 2011. Un gran logro de participación y coordinación vecinal, además de favorecer al medio ambiente.

2014

SE INVIRTIERON MÁS  
DE \$10.9 MDP  
PARA IMPULSAR  
EL PROGRAMA

BENEFICIANDO  
+4,000 VECINOS

PLANTACIÓN DE  
804 ÁRBOLES  
CON COLABORACIÓN DE  
VECINOS  
E INSTITUCIONES



2,000 ÁRBOLES  
PLANTADOS  
DESDE 2011  
META CUMPLIDA



83 BECAS  
ENTREGADAS DESDE 2012  
INCLUSIÓN DE  
27 NUEVOS ALUMNOS



*Becas académicas* / El desarrollo humano y aumento del nivel educativo se vio favorecido con la inclusión de 27 nuevos alumnos al programa de becas académicas, llegando así a 83 becas entregadas desde 2012. Los jóvenes incorporados forman parte de un programa de actividades encaminadas a fortalecer las habilidades para la vida por medio de talleres y servicio comunitario.

*Talleres* / 1,430 adolescentes participaron en talleres para robustecer y ejercer rasgos resilientes y habilidades como toma de decisiones, resolución de conflictos de manera pacífica, trabajo en equipo y autoestima, entre otras.

*Grupos vecinales* / Con la unión de compromisos y voluntades por mejorar su entorno, nueve grupos vecinales fueron conformados en 2013. Las personas que los integran dieron seguimiento a la autogestión, vinculación y promoción de la participación ciudadana, resultando en 176 adultos participantes activos en su colonia.

*Eventos culturales* / 53 actividades tuvieron lugar en el Polígono Edison para ayudar a formar capacidades sociales, artísticas, deportivas, productivas y de salud y nutrición, entre otras.

*Salud y bienestar* / Este año fue implementado el proyecto Polígono Edison Sano, con la participación de Fundación FEMSA, en el que se llevaron a cabo talleres y campañas para el fomento de buenos hábitos de alimentación y estilos de vida saludables. Así, fueron impactados positivamente más de 1,200 alumnos de cinco primarias y una secundaria, así como 414 adultos en comunidad abierta.

Juntos, empresa, comunidad y organizaciones, formamos una red de trabajo con el objetivo común de incrementar el nivel de calidad de vida de los vecinos del Polígono Edison y, así, habilitar, empoderar y generar capital social local. Por medio de esta iniciativa y sus acciones, FEMSA Comercio construye confianza, certidumbre y esperanza para las personas que residen y trabajan en el entorno que comparten con nosotros.



## Cuidamos a nuestra gente

La llegada de un OXXO a una comunidad puede representar accesibilidad a productos y servicios con los que anteriormente no se contaba y, a la vez, el tener cerca una tienda iluminada con infraestructura de cámaras (de interior y exterior) y colaboradores habilitados para responder ante situaciones que requieran apoyo para la seguridad del entorno, es aportar a la comunidad.

Como parte de nuestro compromiso por cuidar a nuestra gente y comunidad, contamos con habilitación, capacitación, procesos y equipamientos que responden de manera adecuada ante algún caso de robo o asalto. Nuestra estrategia se ejecuta a través de dos áreas: Protección Patrimonial y Salud Ocupacional.

Tanto en México y Colombia se imparte el taller PAX para el reforzamiento en el desarrollo personal, y se cuenta con centros de control que dan servicio de auxilio a cada una de nuestras sucursales, los 365 días de año. De forma adicional, estos mismos centros brindan soporte a nuestros colaboradores y sus familias en caso de que así lo requieran.

En cuanto a Salud Ocupacional, OXXO imparte su Taller de Desarrollo de Habilidades Emocionales (TDHE), dirigido a los empleados que hayan experimentado un robo o asalto, para atenderlos de manera adecuada y ayudarles a enfrentar y manejar la situación.

En 2014, más de 35 mil colaboradores fueron capacitados en materia de seguridad. Es nuestra intención contribuir para convertir el entorno en un espacio seguro, en donde nuestros colaboradores y sus familias puedan convivir y desarrollarse.

## Abastecimiento sostenible, avanzamos juntos

Para FEMSA Comercio es muy satisfactorio crecer con nuestras comunidades. Estamos comprometidos a impulsar el bienestar y construir relaciones sólidas con nuestros proveedores; por ello, trabajamos en conjunto con cada uno de ellos para que sus operaciones y las nuestras sean más eficientes, maximizando así el impacto positivo en la sociedad.

A través de nuestro programa de Abastecimiento Sostenible, estamos ayudando a proporcionar a nuestros socios la capacitación que necesitan para hacer mejoras continuas y sostenibles. 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 estos dos años del 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 comenzará 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 *fast food*.



## DESARROLLO MIPYMES

● ● ● ● ● ●

 **35**

## PROVEEDORES

CIUDAD DE MÉXICO

—

MONTERREY

—

GUADALAJARA



**INCREMENTÓ HASTA SU 42% PRODUCTIVIDAD**

Este programa contribuye a fortalecer la cadena productiva y la mejora de procesos para impulsar el crecimiento de proveedores grandes y MiPyMEs mexicanas, con el objetivo de brindar herramientas para que desarrollen, implementen y mejoren su sistema de gestión de calidad. El fortalecimiento de esta relación confiable y duradera con nuestros proveedores nos ha permitido ofrecer a nuestros clientes productos nacionales de alta calidad a un precio accesible.

Un esfuerzo en particular es el desarrollo a MiPyMEs, donde la metodología implementada en este proceso se desarrolló para acompañar a las empresas en la estandarización en materia de gestión de calidad y así reflejar mejoras en sus productos finales. Para este propósito se definieron, con base en los requerimientos establecidos internamente y por organismos, instituciones oficiales y gubernamentales, los principales puntos a atender.

FEMSA, en alianza con el Consejo Mexicano de Empresarios y la Secretaría de Economía, a través del Centro de Competitividad de México y Monterrey, permitió que en 2012 FEMSA Comercio implementara este proyecto piloto en Nuevo León con nueve proveedores. En el último par de años, hemos fortalecido esta metodología, por lo que en 2014 logramos una mejora significativa de hasta 42% en la productividad de 35 proveedores que participaron en Monterrey, Ciudad de México y Guadalajara, además de beneficiarse en ventas y crecimiento.

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 2014 se capacitó a 160 participantes de 45 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

Creemos protegiendo  
al medio ambiente

## Comprometidos con nuestro planeta

Ver por nuestro planeta es obligación de todos. En FEMSA Comercio seguimos detalladamente un sistema de trabajo y procesos para consolidar una cultura organizacional que construye, desarrolla e implementa iniciativas sobre el uso sostenible de recursos en todas nuestras unidades de negocio. Esta estrategia genera efectos positivos sobre la esfera de influencia de nuestras operaciones continuas, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental y social de las comunidades donde estamos presentes.

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

## Gracias a la arborización generamos beneficios

El programa de arborización de FEMSA Comercio tiene como objetivo, además de concientizar respecto a la importancia de cuidar el medio ambiente e interactuar con nuestro ecosistema de manera constructiva, la ampliación de áreas verdes dentro de las ciudades, la generación de entornos amigables en las comunidades donde operamos e incrementar el nivel de calidad del aire.

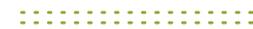
A la fecha, contamos con 12,849 árboles en nuestras tiendas OXXO y 45% de las estaciones de servicio OXXO GAS se encuentran arborizadas con 1,073 árboles. Al cierre de 2014 tenemos un total de 13,922 árboles, lo cual representa un incremento de 40% respecto a 2013.

La plantación y mantenimiento de estos árboles contribuye a la captura de 543 Ton CO<sub>2</sub>, equivalentes a las emisiones de 201 vehículos compactos en un año (considerando un factor de emisión de 180 gramos de CO<sub>2</sub>/km y un recorrido anual de 15 mil km. Fuente: ecovehículos.gob.mx).

**40%**  
**ADICIONAL**



**12,849**  
**ÁRBOLES**  
**EN TIENDAS OXXO**

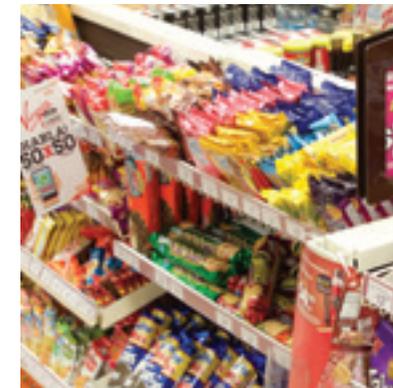


**1,073**  
**ÁRBOLES**  
**EN OXXO GAS**



**2014**

**13,992**  
**ÁRBOLES**



G4-EN3, 6, 15, 16, 19

## Energía, un consumo inteligente

El Programa Integral de Eficiencia Energética (PIEE) de FEMSA Comercio está enfocado en fomentar el consumo eficiente y racional de energía. Mediante métodos y estrategias que mantienen latente una cultura de aprovechamiento responsable de los recursos energéticos y optimización de costos en todas las unidades de negocio de la organización, reducimos el impacto ambiental de nuestras operaciones. El PIEE incluye mejoras constantes en las prácticas operativas, así como la optimización y el mantenimiento de equipos bajo criterios específicos que ayudan a que seamos 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, evaluar y optimizar nuestros esfuerzos.

## Sistema Inteligente de Automatización

Nos apoyamos en la tecnología para monitorizar y optimizar el consumo de energía eléctrica en nuestras operaciones, apoyados por el Sistema Inteligente de Automatización y Control de Energía.

En 2003 se dio inicio a la implementación en tiendas OXXO de este sistema, el cual 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. Al cierre de 2014, el Sistema Inteligente de Automatización y Control de Energía opera en el 78% de las 12,812 de las tiendas OXXO en México.

Gracias al uso eficiente de energía eléctrica, logramos reducir en más de 17% su consumo respecto al año 2009, al mismo tiempo que incrementamos el equipamiento de las tiendas para ofrecer a nuestros clientes una mayor variedad de productos y servicios.

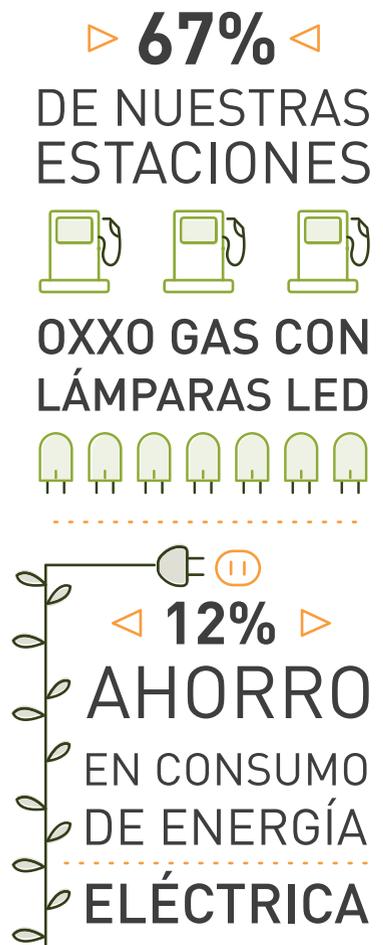
Los excelentes resultados que en OXXO hemos obtenido durante una década de aplicación del sistema, nos han llevado a ampliarlo a otras operaciones de FEMSA Comercio. A partir de 2008 iniciamos la implementación del sistema en CEDIS y actualmente contamos con esta tecnología en 88% de nuestros centros de distribución.

Asimismo, en 2010 iniciamos la instalación del Sistema Inteligente de Automatización y Control de Energía en oficinas y edificios administrativos. Hoy, éste se encuentra funcionando en 22% de ellos. 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 aprovechando e invirtiendo en nuevas tecnologías que amplíen el alcance de las ventajas del Sistema Inteligente de Automatización y Control de Energía, haciendo que más espacios de FEMSA Comercio generen ahorros que benefician al medio ambiente.

## Reducimos nuestra demanda de energía

Acompañamos los beneficios del Sistema Inteligente de Automatización y Control de Energía con la instalación de películas de control solar en ventanales y puertas para las tiendas aplicables con base a su orientación cardinal. 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 2014, se lleva un avance de 38% en la implementación de películas de control solar en las tiendas OXXO de México con factibilidad de instalación. Esto significa un aumento de 52% de establecimientos respecto a 2013.



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, tecnología que consume menos electricidad en comparación con otro tipo de luminarias. Hemos incrementado gradualmente la instalación de estas lámparas, hasta abarcar 67% de nuestras estaciones de servicio OXXO GAS. El uso de esta tecnología durante los últimos cuatro años, nos ha permitido, además de contribuir de forma importante a disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero, alcanzar un ahorro de 12% en el consumo de energía eléctrica en OXXO GAS.

El total de energía ahorrado en FEMSA Comercio durante 2014 equivale al consumo de energía de 63 mil focos de halógeno prendidos durante todo un año. Por otra parte, las 19,311 toneladas de CO<sub>2</sub> evitadas equivalen al CO<sub>2</sub> capturado por 495,154 árboles durante un año, o a las emisiones anuales de 7,152 autos compactos (considerando un recorrido anual de 15 mil km por auto).

## Abastecimiento de energía por fuentes renovables

Otra de nuestras principales líneas de acción para reducir nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> por consumo energético es la utilización de energías renovables. Desde 2012 hemos trabajado en la habilitación de la infraestructura de nuestras instalaciones y centros de trabajo para que podamos recibir y aprovechar estas fuentes de energía.

Proyectamos que será a partir de 2015 cuando comencemos a usar la energía renovable proveniente de diferentes parques eólicos hasta en 80% del total de la electricidad consumida en la realización de nuestras actividades.

Aprovechar fuentes de energía renovables, 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.

## Residuos y reciclaje, gestión integral

El compromiso de FEMSA Comercio con el cuidado ambiental es cada vez más fuerte, con estrategias en diferentes ámbitos. Entre ellas, está la de minimizar la generación de residuos a lo largo de nuestra cadena de valor, a través de la gestión integral de nuestras unidades de negocio y la puesta en marcha de mecanismos que fomentan el uso de materiales reciclados y reciclables. Con altos estándares de operación e iniciativas contundentes, buscamos la reducción, reuso y reciclaje de residuos en nuestras operaciones, generando beneficios en la comunidad y el medioambiente.

El proceso de gestión integral de residuos en FEMSA Comercio considera un diagnóstico completo de cómo operamos, con el objetivo de diseñar la logística, infraestructura y modelo de acción más adecuado para el manejo integral de los residuos de nuestras oficinas, centros de distribución (CEDIS) y tiendas OXXO.

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

### Productos innovadores desde el empaque

A través del Comité de Consumo Interno de FEMSA Comercio, desarrollamos proyectos enfocados a 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.

Durante 2014, como parte del compromiso de FEMSA Comercio con el medio ambiente y la conservación del entorno en las comunidades donde tenemos presencia, introducimos en nuestras tiendas OXXO una nueva bolsa plástica que incorpora 20% de material reciclado, impresa en una sola tinta. El uso de esta nueva bolsa, con características que la hacen de menor impacto al medio



ambiente, contribuye entre otras cosas, al reciclaje de PET. El que en nuestras tiendas se utilice esta innovadora bolsa, equivale al reciclaje anual de más de 52 millones de botellas de PET.

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 del empaque de nuestros productos Delixia. Sustituir el cartón por plástico termoformado, un material de menor impacto ambiental, nos ha permitido, además de ahorrar 26 toneladas de cartón durante 2014, transferir otros beneficios al consumidor, como prolongar las características originales de los productos.

En años recientes, rediseñamos también la charola de nuestro *hotdog* Vikingo y las servilletas para el área de comida rápida. El proyecto consistió en sustituir el papel blanco por papel kraft 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 tiene como consecuencia la obtención de beneficios tanto económicos como ambientales.

### Reciclamos equipos, mobiliarios y uniformes

Una estrategia de reciclaje eficaz abarca el antes, durante y después del uso de bienes. Con nuestro Programa de Desincorporación Sostenible de Equipos y Mobiliario, 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, enviando los materiales valorizables a reciclaje y disponiendo adecuadamente del resto de los residuos.

Durante 2014, reciclamos más de 579 toneladas de residuos a través de la disposición responsable de más de 24,057 equipos y mobiliario, evitando depositarlos en rellenos sanitarios. De esta manera, también se obtienen otros beneficios ambientales adicionales por el aprovechamiento de los materiales, ya que nuestro proceder hizo que se ahorrara el consumo de 3.1 millones de kilowatts y 2.6 millones de litros de agua.

Por otra parte, a la fecha, 72% de las oficinas regionales de OXXO participan en el programa de desincorporación y reciclaje de uniformes. Operado por un proveedor externo, este esfuerzo aprovecha la tela de uniformes obsoletos para convertirla en jergas y otros artículos de limpieza.

También, a partir de 2014, nuestras tiendas OXXO y centros de distribución iniciaron la adquisición de uniformes hechos con telas que contienen 50% de PET reciclado, lo que significó reciclar más de 105 mil botellas de PET durante el año. A partir de 2015, 100% de los nuevos uniformes de tiendas OXXO y los pantalones utilizados en los CEDIS, contendrán, igualmente, 50% de PET reciclado.

Además, en nuestros centros de distribución contamos desde 2011 con un área específica de confinamiento, separación y clasificación de residuos que se encarga de su gestión integral. Durante 2014, esta instancia gestionó más de 10 mil toneladas de residuos generados por OXXO CEDIS.

Durante 2014, logramos reciclar 153,881 tarimas de madera en nuestras operaciones, y en nuestro almacén central de adquisiciones implementamos un programa para repararlas, logrando reusar 4,919 tarimas, equivalente a más de 90 toneladas de madera.

Adicionalmente, en los procesos de embarques del almacén central se está optimizando el consumo de papel mediante la utilización de documentos electrónicos. El resultado de estas acciones nos permite dejar de utilizar 33,900 hojas de papel, equivalentes a la conservación de 2.5 árboles y 3 mil litros de agua.



## Agua, cada gota cuenta

Nuestra estrategia a favor del uso eficiente y aprovechamiento del agua se centra en la implementación de tecnología para optimizar el uso, reciclar y reutilizar el agua, así como generar una cultura de preservación de este recurso con una visión a largo plazo.

En este sentido, a partir de 2008 iniciamos 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. Durante 2014 ampliamos la instalación de mingitorios secos a 65% en las estaciones de servicio OXXO GAS, lo que nos ha permitido alcanzar ahorros por más de 342 mil litros de agua al año.

Por otra parte, en nuestros centros de distribución hemos implementado, como parte del plan de mejoras a la infraestructura, procesos que nos permiten incrementar el desempeño operativo y reducir el consumo de agua. Al cierre de 2014, hemos instalado en 19% de nuestros CEDIS un sistema que optimiza el consumo de agua en el lavado de canastillas, resultando en ahorros de más de 60% en este proceso.

A partir de 2014 se inició con el despliegue nacional del Sistema de Riego por Condensados en las tiendas que cuentan con espacios arborizados. Así, aprovechamos el agua proveniente de los condensados de los equipos de refrigeración para el riego de árboles, reduciendo así el consumo de agua de la red de suministro.



Clave GRI	Indicador GRI	Respuesta
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
<b>G4-1</b>	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización	Mensaje del director general, pág. 8-9
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
<b>G4-3</b>	Nombre de la organización	FEMSA Comercio S.A. de C.V.
<b>G4-4</b>	Principales marcas, productos y servicios	Nuestras unidades de negocio, pág. 14-19 Innovamos nuestros servicios para crecer con la comunidad, pág. 23-27
<b>G4-5</b>	Localización de la sede principal de la organización	Edison 1235 Norte, Colonia Talleres, Monterrey N.L. C.P. 64480
<b>G4-6</b>	Países en los que opera la organización	México y Colombia
<b>G4-7</b>	Naturaleza y forma jurídica de la operación	¿Quiénes somos?, pág. 12-13
<b>G4-8</b>	Mercados que sirve la operación	Todo el territorio mexicano y Bogotá, Colombia
<b>G4-9</b>	Escala de la organización	¿Quiénes somos?, pág. 12-13
<b>G4-10</b>	Desglose de la fuerza laboral	Total de colaboradores: 111,525 Internos 54%, Externos 46% Contrato Indefinido 100%, Contrato Temporal 0% Mujeres 50.3%, Hombres 49.7% 18 a 34 años 67.6%, 35 a 44 años 19.3%, Más de 45 años 13.1% Dirección 0.02%, Gerencia 0.4%, Empleados 9.1%, Sindicalizados 44.3%, Servicios Externos 0%, Practicantes 0.3%, Honorarios 0%, Comisionistas (solo OXXO) 45.9%
<b>G4-11</b>	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Aproximadamente el 44% de los colaboradores están cubiertos con un convenio colectivo
<b>G4-12</b>	Descripción de la cadena de suministro de la organización	Abastecimiento sostenible, avanzamos juntos, pág. 84-85
<b>G4-13</b>	Cambios significativos durante 2014 en la estructura de la empresa	Mensaje del director general, pág. 8-9 Nuestras unidades de negocio, pág. 14-19
<b>G4-14</b>	Cómo se aborda el principio de precaución	Ver Informe de Sostenibilidad de FEMSA 2014
<b>G4-15</b>	Listado de cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	CDP Supply Chain
<b>G4-16</b>	Asociaciones y organizaciones a las que pertenece o con las que participa	Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales (ANTAD) Cámara Nacional de Comercio (CANACO) Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX) Asociación Nacional de Distribuidores de Medicina (ANADIM) Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC)
<b>ASPECTOS MATERIALES Y SU COBERTURA</b>		
<b>G4-17</b>	Estructura de la organización	¿Quiénes somos?, pag. 12-13 Nuestras unidades de negocio, pag. 14-19
<b>G4-18</b>	Proceso para determinar el contenido del reporte	Encontrando nuevas formas de hacer lo correcto, pág. 32
<b>G4-19</b>	Listado de los aspectos materiales	Encontrando nuevas formas de hacer lo correcto, pág. 32

Clave GRI	Indicador GRI	Respuesta
<b>G4-20</b>	Límite de cobertura del aspecto dentro de la organización	Encontrando nuevas formas de hacer lo correcto, pág. 32 Acerca de este informe, pág. 104
<b>G4-21</b>	Límite de cobertura del aspecto fuera de la organización	Encontrando nuevas formas de hacer lo correcto, pág. 32 Acerca de este informe, pág. 104
<b>G4-22</b>	Efecto de cambios en la información proporcionada en reportes anteriores	Ningún cambio significativo.
<b>G4-23</b>	Cambios significativos en el alcance y el límite de cobertura de cada aspecto con respecto a reportes anteriores	Ningún cambio significativo.
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
<b>G4-24</b>	Grupos de interés vinculados a la organización	Nuestros grupos de interés, pág. 34-35
<b>G4-25</b>	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	Nuestros grupos de interés, pág. 34-35
<b>G4-26</b>	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	Nuestros grupos de interés, pág. 34-35
<b>G4-27</b>	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de comunicación con grupos de interés	Nuestros grupos de interés, pág. 34-35
<b>PERFIL DEL INFORME</b>		
<b>G4-28</b>	Periodo cubierto por la información contenida en el reporte	2014
<b>G4-29</b>	Fecha del reporte más reciente	Marzo 2014
<b>G4-30</b>	Ciclo de presentación del reporte	Anual
<b>G4-31</b>	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido	FEMSA Comercio S.A. de C.V. Dirección de Recursos Humanos Laboral - Responsabilidad Social Anet Cordelia Portilla González, José Carlos Albo Treviño
<b>G4-32</b>	Reportar el índice de contenidos GRI	Esta tabla representa el índice de contenidos GRI de nuestro reporte
<b>G4-33</b>	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, ver Informe de Sostenibilidad FEMSA 2014
<b>GOBIERNO</b>		
<b>G4-34</b>	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno	Queremos hacerlo mejor, pág. 28-29 Ver también la sección de Inversionistas / Gobierno corporativo en nuestra página web corporativa para una descripción de las responsabilidades del Consejo de Administración de FEMSA
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
<b>G4-56</b>	Describe los valores, principios, estándares y normas de la organización	Queremos hacerlo mejor, pág. 28-29 Encontrando nuevas formas de hacer lo correcto, pág. 32 Misión, visión y valores, pág. 48-49 Ver también la sección de Inversionistas / Gobierno corporativo / Código de Ética en nuestra página web corporativa para una descripción de las responsabilidades del Consejo de Administración de FEMSA

Clave GRI	Indicador GRI	Respuesta			
<b>INDICADORES ECONÓMICOS</b>					
<b>G4-EC7</b>	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	Redondear es crecer, pág. 76-77 Acciones positivas entre buenos vecinos, pág. 80-81 Programa Buen Vecino, pág. 71-74 Alimentando las ganas de crecer, pág. 78-79 Premio OXXO a la Ecología, pág. 73			
<b>G4-EC9</b>	Proporción del gasto correspondiente a proveedores locales	Porcentaje de los productos ofrecidos por OXXO que son adquiridos a empresas nacionales: 99%			
<b>INDICADORES MEDIOAMBIENTALES</b>					
<b>G4-EN3</b>	Consumo energético interno	Consumo total de energía, combustibles fósiles (GJ)	210,943	249,866	245,742
		Consumo de diesel (millones de litros)	11.0	10.6	12.9
		Consumo de gasolina (millones de litros)	5.6	6.7	6.5
		Consumo total de electricidad (GWh)	1,319	1,387	1,495
<b>G4-EN6</b>	Reducción del consumo energético	Ahorros en energía eléctrica (MWh)	54,181	64,153	38,629
<b>G4-EN15</b>	Emissiones directas de gases efecto invernadero (alcance 1)	Emissiones directas de CO <sub>2</sub> (ton) Incluye emisiones equivalentes de CO <sub>2</sub> utilizando el Protocolo GHG del WRI/WBCSD V1	5,881,521	5,665,825	6,870,404
<b>G4-EN16</b>	Emissiones indirectas de gases efecto invernadero (alcance 2)	Emissiones indirectas de CO <sub>2</sub> (ton)	678,223	708,052	747,335
<b>G4-EN19</b>	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 1 y 2)	Ahorros en ton métricas de CO <sub>2</sub> (ton) 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 de servicio, oficina)	18,867	34,213	19,311

Clave GRI	Indicador GRI	Respuesta			
<b>G4-EN23</b>	Peso total de los residuos no peligrosos, según tipo y método de tratamiento	Reciclados			
		Plásticos (ton)	385	508	506
		Papel / cartón (ton)	5,178	9,814	8,209
		Metales (ton)	19	93	86
		Madera (ton)	-	220	267
		Residuos orgánicos (ton)	-	760	577
		Otros materiales (ton)	61	112	413
		Tarimas de madera (piezas)	54,265	112,656	153,881
		Equipos enviados a disposición responsable	-	1,600	24,057
<b>INDICADORES SOCIALES</b>					
<b>G4-LA1</b>	Contrataciones y rotación media de empleados	Número total de nuevas contrataciones laborales	114,796		
		Hombres	58,161		
		Mujeres	56,635		
		18 a 34 años	90,671		
		35 a 44 años	14,842		
		Más de 45 años	9,283		
		Tasa de contrataciones (%)	102.9%		
		Hombres	104.9%		
		Mujeres	100.9%		
		18 a 34 años	120.2%		
		35 a 44 años	68.9%		
		Más de 45 años	63.7%		
		Colaboradores que abandonan la organización voluntariamente o por despido, jubilación o fallecimiento	13,439		
		Hombres	7,284		
		Mujeres	6,155		
		Tasa de rotación media de empleados	34.1%		
		Hombres	35.5%		
		Mujeres	32.6%		

Clave GRI	Indicador GRI	Respuesta	
<b>G4-LA3</b>	Reincorporación al trabajo posterior al permiso por maternidad o paternidad	Empleados que tomaron permiso	189
		Hombres	104
		Mujeres	85
		Empleados que regresaron a trabajar después del permiso	189
		Hombres	104
		Mujeres	85
<b>G4-LA5</b>	Comités formales de salud y seguridad	Índice de reincorporación	100%
		Colaboradores con representación en los comités de seguridad y salud (%)	73%
<b>G4-LA6</b>	Lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo relacionado con el trabajo	Accidentes incapacitantes empleados	1,975
		Tasa de frecuencia de accidentes incapacitantes (por 100 empleados)	4.38
		Tasa de enfermedades general (por 100 empleados)	22.46
		Índice de días perdidos por accidentabilidad (por 100 empleados)	47.90
		Índice de días perdidos por enfermedad general (por 100 empleados)	201.90
<b>G4-LA9</b>	Capacitación	Promedio de horas anual, total de empleados	15
		Directores	69
		Gerentes	27
		Empleados	11
		Sindicalizados	23
		Practicantes	1
		Tercerizados	27
		Líderes de tienda (solo OXXO)	10
Comisionistas (solo OXXO)	13		

Clave GRI	Indicador GRI	Respuesta	
<b>G4-LA11</b>	Colaboradores cuyo desempeño profesional se evalúa	Gerentes	77%
		Empleados	76%
		Colaboradores que participaron en la juntas TOPS en 2014	90%
<b>G4-LA12</b>	Colaboradores por categoría profesional, género, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Contrato indefinido	100%
		Contrato temporal	0%
		Mujeres	49.7%
		Hombres	50.3%
		18 a 34 años	67.6%
		35 a 44 años	19.3%
		Más de 45 años	13.1%
Colaboradores integrados (Programa Inclusión Laboral)	496		
<b>G4-SO1</b>	Programas de desarrollo comunitario	Personas con discapacidad	99
		Adultos mayores	397
		Operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local (%)	100%
<b>G4-PR2</b>	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.	
<b>G4-PR7</b>	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.	
<b>G4-PR9</b>	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 cuarto año consecutivo, publicamos nuestro Informe de Responsabilidad Social de FEMSA Comercio, el cual incluye los programas, acciones y resultados durante 2014 por nuestras diferentes unidades de negocio. La información que se presenta en este informe anual abarca negocios sobre los cuales tenemos responsabilidad operativa y que han sido adquiridos en un periodo mayor a un año.

Para producir este informe hemos seguido por primera vez 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 puedes consultar su sitio web: [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

En el documento hacemos énfasis en reportar los temas identificados con alta prioridad durante el análisis de materialidad realizado por FEMSA en 2012, y en el que participamos activamente.

El proceso de elaboración del informe fue liderado por el área de Responsabilidad Social de FEMSA Comercio. 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 2014. En algunos casos, se han incluido también 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. Buscamos 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.

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)

## FEMSA Comercio

Dirección de Recursos Humanos

Francisco Martínez Colunga

Laboral - Responsabilidad Social

William Mc Clintock González

Anet Cordelia Portilla González

José Carlos Albo Treviño

Tel: (52) 81 83 89 21 21

[responsabilidad.social@oxxo.com](mailto:responsabilidad.social@oxxo.com)

Edison 1235 Norte,

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

Descarga nuestro informe anual de Responsabilidad Social en el siguiente sitio:

[www.oxxo.com/responsabilidad-social](http://www.oxxo.com/responsabilidad-social)



Página web: [www.oxxo.com](http://www.oxxo.com)

Correo electrónico: [atencionclientes@oxxo.com](mailto:atencionclientes@oxxo.com)

Teléfonos: 01 800 ATN OXXO | 01 800 ATN BARA



facebook: [www.facebook.com/OXXOTiendas](http://www.facebook.com/OXXOTiendas)



twitter: @Tiendas\_OXXO, @OXXO\_Escucha



YouTube: [tiendaoxxo](https://www.youtube.com/tiendaoxxo)

## Premios y reconocimientos

### *Empresa Socialmente Responsable (ESR)*

El Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), ratificó por décimo año consecutivo el compromiso de OXXO a nivel nacional por la generación simultánea de valor económico, social y ambiental.

### *Distintivo Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial*

El Fideicomiso Polígono Edison, fue ganador del reconocimiento a las mejores prácticas en la categoría de vinculación con la comunidad, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

### *Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”*

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, otorgó esta distinción a 143 tiendas OXXO por contar con las mejores prácticas y procesos en la inclusión laboral de grupos vulnerables. Los establecimientos destacados están en las ciudades de Hermosillo, León, Los Mochis, Mérida, Mexicali, Monclova, Monterrey (Centro, Norte, Oriente y Sur), Puebla, Saltillo y Villahermosa.

# FEMSA COMERCIO



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

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

#### **Beneficios ambientales:**

- Fibra certificada por SFI
- 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: **JEROME AND ZIMMERMAN**  
Diseño de Información: **MIMBRE**



#### **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:** (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).

