FEMSA

COMERCIO

Informe de Responsabilidad Social 2013



FEMSA
COMERCIO

Informe de Responsabilidad Social 2013





Índice

Carta del Director de Recursos Humanos de FEMSA Comercio

INTRODUCCIÓN

07 ACERCA DE FEMSA COMERCIO

08 Nuestras unidades de negocio
10 Propuesta de valor OXXO
14 Misión, visión y valores
16 Grupos de interés
16 Servicio a clientes
18 Gobierno corporativo

21 RESUMEN DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

25 NUESTRA GENTE

27 Gestión Integral de Talento
27 Propuesta Interna de Valor para los Colaboradores
31 PRO Inclusión Laboral
31 Programa de Reinserción Social y Laboral
32 Entrenamiento y desarrollo
33 Instituto OXXO
34 Seguridad y salud ocupacional
37 Desarrollo integral de colaboradores y sus familias

41 NUESTRA COMUNIDAD

42 Programa Buen Vecino
44 Polígono Edison
46 Premio OXXO a la Ecología
47 ¿Qué puedo hacer yo?
50 PRO Redondeo
51 PRO Promociones con causa
52 PRO Alimentos
53 Fortalecimiento del Ministerio Público
54 Venta responsable
54 Hagámoslo bien

57 NUESTRO PLANETA

58 Energía
59 Residuos
60 Agua
60 Programa de arborización
61 Abastecimiento sostenible

62 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

64 ACERCA DE ESTE INFORME

Estimado lector:

En FEMSA Comercio tenemos el compromiso de formar parte activa del desarrollo de las comunidades donde vivimos y operamos. Por esta razón, quiero aprovechar este espacio para compartir algunos de los programas y logros que durante 2013 nos permitieron favorecer a nuestra comunidad y crecer de forma sostenible.

Nos enfrentamos a un mundo de constantes cambios económicos y sociales, reconocemos el compromiso que tenemos con la comunidad, y es gracias a las acciones de nuestra gente que nos mantenemos a la vanguardia y trascendemos generando valor social y ambiental, al mismo tiempo que económico.

Por medio del programa Buen Vecino, trabajamos desde 2009 en las comunidades donde operamos para contribuir al desarrollo e impulsar el talento humano, a través de actividades que van alineadas a la filosofía de nuestra empresa, generando cadenas de valor humano y formando mejores personas para el país y el mundo. Durante 2013, las 56 plazas OXXO en México se sumaron a este programa, con una inversión de 20.5 millones de pesos, llevando a cabo un total de 325 actividades que contribuyeron a rehabilitar espacios públicos, mejorar las condiciones del medio ambiente y fomentar estilos de vida saludables a través del deporte. A estas acciones se suma Polígono Edison, iniciativa que comenzó en 2011 y que en 2013 amplió y fortaleció el trabajo orientado al desarrollo de base de la comunidad que lo conforma, con una inversión de 9 millones de pesos.

Además de las acciones comunitarias, fortalecemos las iniciativas de responsabilidad social con el programa ¿Qué puedo hacer yo?, que invita a los colaboradores de FEMSA Comercio, y a sus familias, a participar en diversas actividades solidarias para beneficio de la sociedad. Durante 2013, esta plataforma permitió impulsar el compromiso y esfuerzo de un grupo de más de 11 mil colaboradores voluntarios que realizó 234 actividades comunitarias a lo largo del país.
Conscientes del papel que jugamos en la sociedad, buscamos maximizar los esfuerzos de responsabilidad social y transmitir la cultura no sólo hacia el interior de la empresa con nuestros colaboradores, sino también hacia el exterior invitando a nuestros clientes a sumarse a través del Programa de Redondeo, mediante el cual hemos contribuido durante más de 11 años a crear conciencia sobre las necesidades de grupos vulnerables en la comunidad. El programa, que sigue ampliándose y está presente actualmente en 727 ciudades de México, habilita un canal para apoyar campañas de recaudación de fondos de organizaciones de beneficencia locales. La buena voluntad de los clientes, que participan todos los días con donaciones, mejora la calidad de vida de miles de personas cada año. Durante 2013 ayudamos a canalizar donativos de nuestros clientes por 129 millones de pesos, beneficiando a 254 instituciones.

Por otra parte, trabajamos también a favor del medio ambiente, desarrollando iniciativas que nos permiten hacer el mejor uso de los recursos naturales y al mismo tiempo minimizar impactos ambientales. Contribuimos a la arborización urbana y construimos un legado para las comunidades, manteniendo cerca de 9 mil árboles en las 176 estaciones de servicio OXXO Gas. Adicionalmente, continuamos optimizando el uso de la energía eléctrica en nuestras operaciones a través de alarmas y controles que regulan de forma continua la operación de los equipos de refrigeración, aire acondicionado y circuitos de iluminación, lo que nos permitió durante 2013 evitar la emisión de 34,213 toneladas de CO_2 a la atmósfera. A la fecha, hemos implementado el Sistema Tienda Inteligente en 78% de los establecimientos OXXO de México y el Sistema CEDIS Inteligente en 87% de nuestros centros de distribución. El 17% de nuestras oficinas administrativas cuenta con sistemas similares de ahorro de energía eléctrica.

Durante 2013 el trabajo de nuestros colaboradores nos permitió ampliar la familia FEMSA Comercio y llegar con nuestros negocios a nuevas localidades a lo largo del país, generando 12,375 nuevos puestos de trabajo.

Buscando fomentar el desarrollo integral de nuestros colaboradores y sus familias, se invirtieron más de 30 millones de pesos para realizar actividades que fortalecen la convivencia familiar, implementar campañas de salud, organizar eventos culturales y deportivos y reconocer a nuestros colaboradores por su labor destacada y antigüedad en la empresa. Continuamos también durante 2013 incrementando las oportunidades de educación para nuestros colaboradores, incluyendo becas para estudiar la Licenciatura en Administración de Empresas Comerciales en el Instituto OXXO.

El distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR), que nos otorgó el Centro Mexicano para la Filantropía por décimo año consecutivo, nos impulsa a seguir trabajando en nuestros esfuerzos y acciones de mejora continua que aporten soluciones para nuestra comunidad y en nuestras operaciones.

Reconocemos que ser una empresa socialmente responsable es un gran reto; nuestro compromiso y nuestra labor va más allá de nuestra operación, buscando inspirar a otros con nuestras acciones, y asumiendo cada vez más un papel activo en nuestra comunidad para generar un impacto positivo y ser agentes de cambio.

Los invito a que continúen leyendo nuestro Informe de Responsabilidad Social y conozcan los resultados de nuestros programas e iniciativas. Asimismo, invitamos a todos nuestros lectores a compartirnos su opinión, que sin duda nos ayudarán a dirigir nuestros esfuerzos de la mejor manera.



Raymundo Yutani Vela
Director de Recursos Humanos
FEMSA Comercio



INTRODUCCIÓN

> ***El respeto a la dignidad humana está por encima de cualquier consideración económica.***
>
> **Don Eugenio Garza Sada**

Este principio impulsado por don Eugenio Garza Sada, promotor de FEMSA, continúa al centro de nuestra operación y sirve de guía práctica y moral para quienes hoy formamos parte de FEMSA Comercio. Es el pilar de nuestra conducta como empresa socialmente responsable.

El objetivo de las personas que laboramos en FEMSA Comercio va más allá de hacer de ésta una empresa rentable, productiva y competitiva. Cada uno de nosotros es un agente de cambio que progresa al ritmo del crecimiento del negocio y de la misma manera, nuestras acciones se inspiran en un entorno cambiante con necesidades implícitas que debemos atender.

Expresamos nuestra responsabilidad social en acciones que brindan una armonía entre el desarrollo de los que colaboramos en FEMSA Comercio, nuestras familias y nuestro entorno.

Le damos un valor especial a las relaciones que tenemos con nuestros colaboradores, con las comunidades en las que estamos presentes y con el medio ambiente. Sabemos que nuestro crecimiento y bienestar están fuertemente vinculados a la responsabilidad que tenemos con la sociedad.

Los esfuerzos de FEMSA Comercio como empresa socialmente responsable están enfocados a establecer compromisos entre nuestros principales grupos de interés, a aportar al desarrollo social, generar y compartir valor, promover la inclusión, así como el consumo responsable, entre otras metas.

Hoy, podemos afirmar con satisfacción que estamos llevando el nombre de FEMSA y la filosofía que don Eugenio Garza Sada nos legó, mucho más allá de las tiendas, hasta las comunidades donde tiene lugar la vida cotidiana de miles de familias.





Acerca de FEMSA COMERCIO

Una visión al interior de una empresa socialmente responsable

Tiendas OXXO en México y Colombia



11,721

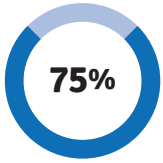
Inversiones recientes de mayor relevancia



farmacias moderna



Doña tota gorditas



Farmacias yza

ACERCA DE FEMSA COMERCIO

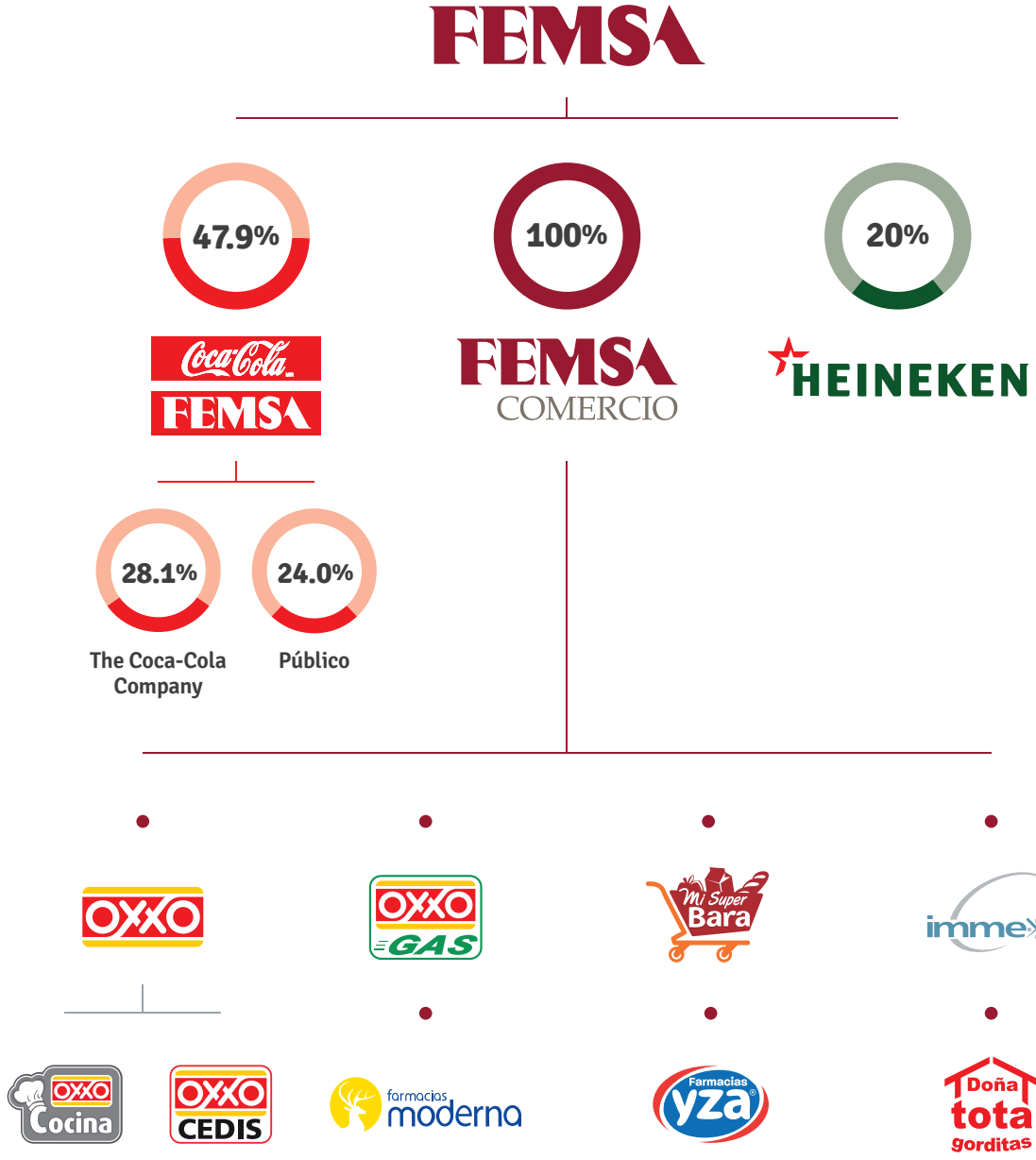
FEMSA Comercio fue fundada en 1978 con la apertura de la primera tienda OXXO, que se convertiría en la cadena de tiendas de comercio al detalle más grande y rentable de América Latina. Con más de 11 mil establecimientos ubicados a lo largo de la República Mexicana y 38 tiendas en Bogotá, Colombia, durante 2013 atendió a más de 9 millones de clientes por día y empleó a 104,564 colaboradores.

La empresa forma parte de Grupo FEMSA, compañía líder en América Latina que inició operaciones en 1890, en Monterrey, México. Actualmente, está integrada también por Coca-Cola FEMSA, el embotellador independiente de productos Coca-Cola más grande del mundo en términos de volumen de venta; y el área de Insumos Estratégicos, conformada a su vez por FEMSA Logística, Imbera y ptm®. Además, FEMSA es el segundo accionista más grande de Heineken, una de las cerveceras líderes en el mundo con presencia en más de 70 países.

Nuestras unidades de negocio

En 2013, se abrieron 1,116 tiendas en México y 4 en Colombia, alcanzando un total de 11,721 tiendas estratégicamente ubicadas en ambos países. El concepto comercial de OXXO está diseñado para satisfacer las necesidades de los consumidores, ofreciéndoles una serie de conveniencias como cercanía, horario de 24 horas en muchos de los casos, fácil acceso, rapidez, comodidad de compra 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 de líneas de autotransporte y recarga de tarjetas de transporte público, por mencionar algunos.

Durante el primer semestre de 2013, FEMSA Comercio adquirió 75% de Farmacias YZA, con 379 establecimientos distribuidos en 5 plazas del sureste de México, y concretó la compra de Farmacias Moderna, con 113 sucursales en el estado de Sinaloa. También, la empresa cuenta ahora con una participación de 80% de la marca Gorditas Doña Tota, lo que nos permite aplicar la experiencia y habilidad de FEMSA Comercio en el sector de restaurantes de servicio rápido.


FEMSA
47.9%
Coca-Cola FEMSA
100%
FEMSA COMERCIO
20%
HEINEKEN
28.1%
The Coca-Cola Company
24.0%
Público
OXXO
OXXO GAS
Mi Super Bara
immex
OXXO Cocina
OXXO CEDIS
farmacias moderna
Farmacias yza
Doña tota gorditas

Propuesta de valor OXXO

OXXO satisface las necesidades cotidianas de nuestros clientes estando siempre cerca de ellos. Con innovación, OXXO desarrolla competencias que generan beneficios que distinguen a la marca.

Pilares OXXO

- Cercano
- Empático
- Confiable
- Práctico
- Innovador
- Antojable

¿Qué nos distingue?

- Atención y servicio de calidad
- Cercanía y confianza
- Eficiencia y rapidez en el servicio
- Amplio horario de atención
- Variedad y abastecimiento de productos y servicios
- Comodidad y accesibilidad en tienda
- Personal capacitado y dispuesto a ayudar
- Precios competitivos

OXXO Cocina - Comisariatos es una red de centros productores de alimentos que habilita la propuesta de comida práctica de nuestras tiendas OXXO, concentrándose en los productos de marca propia, los cuales ofrecen variedad, innovación y calidad a los consumidores. Contamos con tres centros de trabajo ubicados en los estados de Baja California, Chihuahua y Quintana Roo.

OXXO CEDIS son nuestros 16 centros de distribución. Ubicados estratégicamente a lo largo de la República Mexicana, nos permiten asegurar en tiempo y forma la cobertura y abasto de los productos hasta el punto de venta, estableciendo relaciones colaborativas con clientes, proveedores y prestadores de servicios.

OXXO Gas es nuestro grupo gasolinero, cuyo valor agregado está enfocado en brindar honestidad, rapidez, atención y un servicio eficiente y de calidad para nuestros clientes. En la actualidad, contamos con 176 estaciones de servicio en los estados de Nuevo León, Coahuila, Aguascalientes, Guanajuato, Michoacán, San Luis Potosí, Jalisco y Quintana Roo.

BARA es nuestra cadena de tiendas de descuento que ofrece gran variedad de productos y marcas exclusivas a precios accesibles. Actualmente, contamos con 173 tiendas operando en los estados de Aguascalientes, Guanajuato, Jalisco, Estado de México, así como en Distrito Federal.

IMMEX es nuestra empresa comercializadora de productos y servicios, dedicada a satisfacer necesidades del canal de conveniencia y detalle. Tres líneas de negocio conforman a IMMEX: mercancías generales, desarrollo comercial, telefonía y servicios. Actualmente contamos con 46 plazas en la República Mexicana.

FARMACIAS Moderna es una cadena líder de farmacias en el estado de Sinaloa, que colabora a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes por medio de soluciones y asesoría para el cuidado de la salud, el bienestar personal y familiar en 113 sucursales.

FARMACIAS YZA es una cadena líder de farmacias en el sureste de México con 392 establecimientos, en cinco estados de la República Mexicana: Campeche, Quintana Roo, Tabasco, Veracruz y Yucatán.

Gorditas Doña Tota fue integrada a FEMSA Comercio a finales de 2013 como la más reciente adquisición en el sector de restaurantes de servicio rápido. Con su incorporación, se busca satisfacer el antojo de nuestros clientes por comida típica mexicana, a través de un producto y un servicio de excelentes calidades en puntos de venta convenientes para el cliente.

Unidades de negocio

OXXO

OXXO Cocina

OXXO CEDIS







immex

farmacias moderna





OXXO GAS

Mi Super Bara





Farmacias yza®

Doña tota gorditas







A través de nuestra cultura y valores, que giran en torno al respeto de la dignidad humana, promovemos un ambiente de trabajo sano que impulsa el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores, contribuyendo a su vez en el desarrollo y bienestar de sus familias y nuestra comunidad.

Miguel Villasana Flores

Misión, visión y valores

Son las acciones de nuestra gente las que nos mantienen a la vanguardia, como el esfuerzo y trabajo solidario de nuestros más de 104 mil colaboradores, la constante innovación, el desempeño eficiente, un sólido crecimiento y nuestras actividades de responsabilidad social, que promueven el desarrollo de nuestro personal y el de las comunidades en donde operamos.

Esta filosofía laboral nos ha permitido trascender generando valor económico, social y ambiental, a la par que nos ha posicionado como la cadena de tiendas de conveniencia más grande en México y América Latina.

Somos parte del estilo de vida de una gran cantidad de personas, al hacer disponible una amplia oferta de productos y servicios útiles y prácticos para la vida diaria.

Misión

Satisfacer las necesidades cotidianas de nuestro cliente 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 de tiendas de conveniencia con mayor número de establecimientos en América Latina.

Valores

Nuestra cultura de trabajo está basada en valores establecidos desde la fundación de FEMSA. Principalmente, hemos mantenido firmemente el principio de respeto a la dignidad humana por encima de cualquier consideración económica.

Los valores de FEMSA Comercio son el fundamento de nuestro actuar, el cual contribuye tanto al bienestar de las comunidades en las que participamos como al crecimiento de la empresa y de la gente que labora en ella.

Valores centrales

- Integridad
- Respeto a las personas
- Sencillez
- Trabajo en equipo
- Sobriedad

Valores de negocio

- Pasión por el servicio
- Renovación
- Orientación al oficio
- Liderazgo



Grupos de interés

Establecer una relación de diálogo permanente y de trabajo continuo con nuestros grupos de interés es fundamental para el cumplimiento de nuestros objetivos de negocio y la generación simultánea de valor económico y social en las comunidades.

En todas las unidades de negocio, existen responsables para atender a nuestros grupos de interés y asegurarnos de escuchar sus inquietudes, opiniones y sugerencias, e implementar acciones para estrechar nuestra relación a través de mejoras en procesos, productos y servicios.

Servicio a clientes

Para ofrecer el mejor servicio a nuestros grupos de interés, en el área de Servicio a Clientes atendemos las campañas de OXXO Escucha y ATIENDA, que se enfocan a clientes internos y externos.

OXXO Escucha es el canal para la comunidad en general a través del cual recibimos retroalimentación sobre las áreas de oportunidad detectadas en el servicio ofrecido en nuestras tiendas, para apoyar la alineación del sistema de trabajo y mantener o incorporar aquellas funciones que los clientes perciben como un valor en el servicio recibido, contribuyendo a su vez al cumplimiento de la propuesta de valor. Durante 2013, atendimos 30,640 solicitudes, ofrecimientos o quejas a la cuales se les brindó seguimiento.

ATIENDA es nuestra mesa de ayuda para brindar servicio al personal de tiendas vía web por medio de Atienda en Línea – ATL – para solicitar apoyo al personal de las distintas áreas con el fin de habilitarlos para brindar un mejor servicio a nuestros clientes finales, contribuyendo a que las tiendas operen en condiciones óptimas. Durante 2013, recibimos 2,996,649 solicitudes.

Página web: **www.oxxo.com**
Correo electrónico: **atencionaclientes@oxxo.com**
Facebook: **www.facebook.com/OXXOTiendas**
Twitter: **@Tiendas_OXXO, @OXXO_Escucha**
Teléfonos: **01 800 ATN OXXO | 01 800 ATN BARA**

Nuestros principales grupos de interés

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

Con alianzas y participación en foros, se da prioridad a áreas relacionadas con el desarrollo de la comunidad y el medio ambiente, entre otros.



Programas OXXO	Descripción y objetivos	Resultados 2013	Alianzas
Programa de Redondeo (OXXO, Bara)	Desde 2002 hemos sido instrumento, gracias a la generosidad de nuestros clientes, para apoyar a **1,818** organizaciones.	Se recaudaron **$129 millones** de pesos mexicanos y apoyamos a **254** instituciones en México	Instituciones que atienden proyectos de salud, educación y asistencia social.
Fideicomiso Polígono Edison	Iniciativa implementada en 8 colonias vecinas a las oficinas corporativas de FEMSA Comercio en Monterrey, México. Promueve el desarrollo de base, a través de programas sociales que desarrollan habilidades y capacidades en la comunidad local y mejoras en infraestructura de espacios educativos y públicos.	Se benefició a más de **6,196** vecinos de manera directa, se otorgaron **54** becas escolares y deportivas, se remodeló **1** plantel escolar y se plantaron **437** árboles	Cauce Ciudadano, VETSA, Promoción de Paz, Bosque Urbano México, CreeSer, Escuela de Artes Musicales, Ser México, entre otras.
Premio OXXO a la Ecología	Programa ejecutado en escuelas de las ciudades de Hermosillo, Chihuahua, Ciudad Juárez y Monterrey, México, por medio del cual se premian acciones de cuidado al medio ambiente.	Participaron **923** escuelas y más de **250 mil** estudiantes. Se premió a **46** escuelas. En Nuevo León se celebró la edición XXVII del premio	Secretarías de Educación de Chihuahua, Nuevo León y Sonora.
Buen Vecino	Programa de OXXO con el objetivo de apoyar y beneficiar a las comunidades vecinas. Se compone de acciones que se llevan a cabo en tres rubros: cultura ambiental, rehabilitación de espacios públicos y fomento al deporte.	Se realizaron **325** acciones en beneficio de la comunidad	Gobierno, Organizaciones de la Sociedad Civil, e Iniciativa Privada.
21K OXXO	Durante 23 años se ha impulsado la promoción del deporte y los hábitos saludables a través de esta carrera.	Participaron **+5 mil** corredores nacionales y extranjeros	Ayuntamiento de Chihuahua, Gobierno del Estado de Chihuahua, Instituto Chihuahuense del Deporte y Cultura Física.

Gobierno corporativo

La solidez y confianza a accionistas, empleados, clientes y grupos de interés de FEMSA Comercio están respaldadas por un conjunto de órganos de gobierno y vigilancia, estructuras y procesos, cada uno de ellos integrado por ejecutivos de alta calidad profesional y moral.

Como unidad de negocio de FEMSA, cumplimos con la normatividad aplicable para las empresas que cotizan en las bolsas de valores de México y Estados Unidos, incluyendo la Ley del Mercado de Valores y la Ley Sarbanes-Oxley, las regulaciones de la Bolsa Mexicana de Valores y la Bolsa de Nueva York (NYSE), así como las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas Corporativas del Consejo Coordinador Empresarial de México.

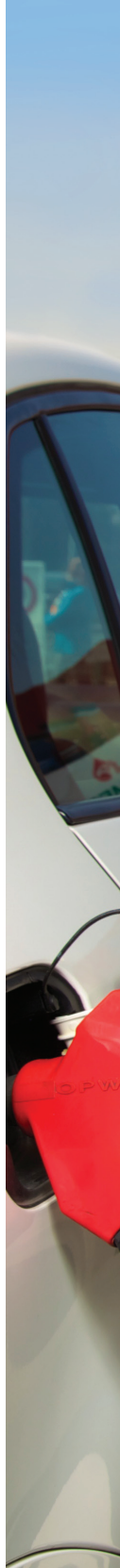
Políticas, procesos y herramientas de información y control

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 el Código de Conducta y el Código de Ética, el cual compartimos públicamente con nuestros grupos de interés a través del sitio web de FEMSA.

En cada una de las plazas OXXO, así como en la oficina de servicios, contamos con un comité de responsabilidad social encargado de la implementación de cada una de las iniciativas y programas correspondientes a este ámbito.






OXXO
PEMEX
Qualli
OXXO GAS
87
OCTANOS
PEMEX





Resumen de Indicadores de Desempeño

RESUMEN DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

	2012	2013
Colaboradores		
Número total de colaboradores	91,943	**104,564**
Internos	41,328	**51,745**
Externos	50,615	**51,212**
No disponible (Colaboradores pertenecientes a negocios de reciente adquisición)	-	**1,607**
Inclusión Laboral (colaboradores activos)		
Personas con discapacidad	296	**381**
Adultos mayores	323	**923**
Instituto OXXO		
Alumnos que cursan la Licenciatura en Administración de Empresas Comerciales	204	**181**
Estudiantes graduados	14	**14**
Colaboradores graduados promovidos a nuevos cargos	6	**9**
Sistema de Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (SASSO)		
Índice de accidentabilidad por cada 100 trabajadores	5.19	**5.02**
Índice de días perdidos por accidentes	54.1	**52.9**
Índice de enfermedad general por cada 100 trabajadores	27.42	**22.97**
Índice de días perdidos por enfermedad	190.8	**170.0**



	2012	2013
Comunidad		
Programa Buen Vecino		
Número de actividades comunitarias	260	**325**
Educación ecológica, arborización y reciclaje	89	**114**
Rehabilitación de espacios públicos	139	**168**
Salud y deporte	32	**43**
Premio OXXO a la Ecología		
Escuelas participantes	1,064	**923**
Alumnos participantes	248,648	**250,894**
Grupo de Voluntarios FEMCO		
Voluntarios	9,289	**11,662**
Actividades comunitarias	126	**234**
Programa PRO Redondeo		
Aportación económica (millones de pesos)	$122.20	**$129.00**
Organizaciones apoyadas	239	**254**
Programa Redondeo BARA		
Aportación económica (millones de pesos)	$1.90	**$2.0**
Organizaciones apoyadas	4	**4**
Programa de Alimentos		
Donaciones en medicamentos y abarrotes (millones de pesos)	7.5	**10.3**
Familias apoyadas mensualmente (valor canasta básica SEDECO 2013)	325	**448**
Medio Ambiente		
Sistema de Energía Inteligente		
Tiendas con sistema inteligente	76%	**78%**
CEDIS con sistema inteligente	83%	**87%**
Oficinas administrativas con sistema inteligente	-	**17%**
Reducción kw/h alcanzado	10%	**14%**
Toneladas de gases de efecto invernadero ahorradas	28,895	**34,213**
Programa Reciclaje de Residuos		
Plásticos (ton)	385	**508**
Papel / Cartón (ton)	5,178	**9,814**
Metales (ton)	19	**612**
Otros materiales (ton)	61	**112**
Madera (ton)	-	**220**
Residuos orgánicos (ton)	-	**760**
Tarima de maderas (piezas)	89,137	**112,656**
Programa Arborización (resultado acumulativo)		
OXXO	7,455	**8,906**
OXXO Gas	1,038	**1,038**
Polígono Edison	759	**1,196**





Nuestra Gente

El impulso a la sociedad comienza desde el interior

Colaboradores FEMSA Comercio

Número total



50.3% Internos
49.7% Externos

Colaboradores por tipo de contrato



99.7% Contrato indefinido
00.3% Contrato temporal

Colaboradores por género



51.6% Mujeres
48.4% Hombres

Colaboradores por grupo de edad



67.4% 18 a 34 años
21.0% 35 a 44 años
11.6% Más de 45 años

Colaboradores por nivel de empleado



0.01% Dirección
0.37% Gerencia
9.20% Empleados
40.6% Sindicalizados
0.05% Servicios externos
0.32% Practicantes
0.05% Honorarios
49.4% Comisionistas (Sólo OXXO)

NUESTRA GENTE

El desarrollo integral de nuestros colaboradores juega un papel indispensable en el éxito de las operaciones de FEMSA Comercio, así como en el desarrollo social del país. Ser uno de los empleadores más grande de México es un gran compromiso y privilegio.

Por esta razón, en FEMSA Comercio nos empeñamos en mantenernos como referente en términos de gestión de recursos humanos y responsabilidad social, lo que nos hace muy atractivos como lugar en el cual trabajar.

Somos una organización diversa e inclusiva al atraer, desarrollar y retener talento interno y externo, teniendo como plataforma una relación respetuosa con colaboradores, clientes, proveedores y comunidades globales, así como con las costumbres culturales, siempre dentro del cumplimiento de las leyes correspondientes.

Las capacidades personales y profesionales son lo que valoramos en nuestra gente. Estamos convencidos de que así es como crecemos como personas y como empresa. Por esto, todo proceso de selección de personal está basado en la igualdad de oportunidades y en los principios de:

- Equidad de género
- Inclusión de personas con discapacidad
- Respeto de raza, religión, etnicidad, edad y orientación sexual
- Procuración de la integración socio-cultural

La experiencia de colaboradores de distintas generaciones enriquece una plantilla laboral fortalecida por los planes de desarrollo. El bienestar de los colaboradores de FEMSA Comercio es posible gracias a que propiciamos ambientes de trabajo seguros, ofrecemos prestaciones sociales competitivas y promovemos un diálogo constante con ellos.

El talento, trabajo y dedicación de nuestros colaboradores son el motor que nos permite seguir creciendo. El éxito de cada unidad de negocio de FEMSA Comercio depende del esfuerzo de hombres y mujeres comprometidos con su trabajo y su entorno.

12,375
Nuevos empleos

2.64%
En México



Una de las más importantes contribuciones de nuestra operación a la sociedad es la creación de empleos. Durante 2013, FEMSA Comercio generó 12,375 nuevos empleos, equivalentes a 2.64% de los puestos de trabajo formales creados en México registrados ante el IMSS. Esta importante responsabilidad trae consigo una fuerte capacidad corporativa que sólo puede traducirse en productividad, competitividad y resultados.

Cada persona integrada a nuestro equipo representa una oportunidad de crecimiento para la empresa. A cambio, abrimos vías para su desarrollo integral.

Gestión Integral de Talento

Gestión Integral de Talento (GIT) es una plataforma de FEMSA que estandariza los procesos de recursos humanos, facilitando que los colaboradores logren su desarrollo profesional a la par del crecimiento de las unidades de negocio, permitiendo con ello que los esfuerzos de administración del talento estén alineados a la estrategia del negocio.

Una función primordial de GIT es permear la cultura organizacional en todas nuestras unidades de negocio por medio de competencias transversales para todos los colaboradores y el empoderamiento de los líderes o jefes de áreas que son agentes de cambio para impulsar a los miembros de su equipo y alcanzar los objetivos trazados.



Propuesta Interna de Valor para los Colaboradores

Como parte de la Gestión Integral de Talento, FEMSA Comercio actúa hacia el interior de la empresa siguiendo su Propuesta Interna de Valor para los Colaboradores: una plataforma de recursos conformada por 8 niveles que habilitan a nuestra gente y plantean iniciativas para satisfacer sus necesidades.

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 su trabajo y el establecimiento de mecanismos que promuevan la libertad de acción en la toma de decisiones operativas.



En FEMSA Comercio buscamos formar un equipo de colaboradores profesionales, con gran sentido humano, que nos permita responder al crecimiento sostenido de la empresa. Promovemos la igualdad de oportunidades y buscamos el mejor talento para los puestos de nueva creación. Asimismo, impulsamos el desarrollo y crecimiento entre nuestros colaboradores, mediante la promoción interna, que a su vez fortalece los conocimientos, habilidades, competencias y desempeño, para trascender.

Jessika Cantú Sáenz

Como ejemplo de ello se encuentra el Instituto OXXO, que posibilita crecimiento personal y profesional ofreciendo, de forma gratuita, diplomados, preparatoria y la primera Licenciatura en Administración de Empresas Comerciales en México, avalada por la Secretaría de Educación Pública.

Otro de los programas dentro de este esquema de valor es el Sistema de Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (SASSO), el cual promueve una cultura de prevención de enfermedades y riesgos de trabajo, identificando, eliminando y controlando elementos del medio ambiente para el beneficio de la salud de quienes laboran en FEMSA Comercio.

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.

Reconocimiento por desempeño sobresaliente

Con el objetivo de expresar nuestro agradecimiento a la labor y el compromiso de nuestros colaboradores, hemos instituido un programa interno de reconocimientos que premia de manera periódica el desempeño sobresaliente a nivel plaza, tienda o bien, en lo individual. Estos reconocimientos se entregan considerando variables como el apego a los valores de FEMSA Comercio, la calidad en la atención al cliente y la ejecución adecuada de los protocolos de servicio, entre otros.

Reclutamiento

Para que los mejores candidatos sean identificados e incorporados según las competencias adecuadas para el puesto a desempeñar, se imparten cursos de capacitación en la metodología de reclutamiento por competencias a aquellos colaboradores al frente de equipos de trabajo. Este tipo de reclutamiento es un proceso de entrevistas estructuradas que se enfocan en asuntos trascendentales para el buen desempeño de un puesto.

Primeramente, buscamos las capacidades requeridas para cubrir una vacante en los colaboradores actuales. Nos interesa ser fuente de impulso para quienes

ya son parte de la organización y así, brindarles aún más oportunidades de desarrollo profesional. A través de boletines internos e intranet, hacemos del conocimiento de todos los empleados nuevas oportunidades de trabajo que surgen en nuestras unidades de negocio. Durante 2013, 86% de las vacantes de analista fue cubierto con practicantes, mientras que 21.5% del total de puestos vacantes en la compañía se cubrió a través de promociones.

Para la atracción de nuevo talento, contamos con un amplio portafolio de actividades, incluyendo ferias de empleo en universidades, programas de personal referido y la publicación de vacantes en redes sociales y bolsas de trabajo especializadas en línea, entre otros. Además, apoyamos la atracción de jóvenes becarios con los proyectos Red de Talentos y Líderes FEMSA.

Red de Talentos es un programa que agiliza la incorporación de estudiantes que buscan realizar prácticas profesionales en FEMSA Comercio. Adicionalmente, facilita la identificación de los perfiles que más comúnmente se requieren en la empresa para puestos de prácticas profesionales, permitiendo acelerar los procesos de incorporación a través de pruebas psicométricas y entrevistas específicas.

Líderes FEMSA beca con el 100% de sus colegiaturas, durante sus prácticas profesionales, a estudiantes del Tecnológico de Monterrey y de la Universidad de Monterrey con desempeño destacado. El programa contribuye a fortalecer la formación académica y el desempeño laboral de los practicantes participantes.




Descafeinado
andatti
andatti
CAUTION
HOT LIQUID
OXXO
01800-6996-777





PRO Inclusión Laboral

Nuestro entorno laboral es diverso e inclusivo, en el que personas con discapacidad y adultos mayores realizan labores productivas al mismo tiempo que generan una dinámica propicia para el desarrollo personal y profesional.

PRO Inclusión Laboral es un programa instituido en 2001 con el objetivo de ofrecer oportunidades de empleo equitativas a colaboradores con discapacidad, de distintos tipos, y a adultos mayores. En 2013, contratamos 146 personas con discapacidad y 381 adultos mayores, sumando un total de 381 y 923 colaboradores respectivamente, en el equipo de FEMSA Comercio.

Trabajamos en colaboración con organizaciones especializadas para identificar dentro de estos segmentos públicos a futuros colaboradores que puedan formar parte de nuestros procesos de reclutamiento e integrarse a nuestra fuerza laboral.

También en 2013, 172 de nuestras tiendas recibieron el Distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”, entregado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. El distintivo reconoce los esfuerzos por incorporar a la fuerza laboral a colaboradores en situación de vulnerabilidad y contar con una política corporativa de inclusión.

Estamos seguros que continuará esta tendencia creciente de FEMSA Comercio, fomentada por PRO Inclusión Laboral.

172 tiendas



Distintivo Empresa Incluyente ‘Gilberto Rincón Gallardo’

Programa de Reinserción Social y Laboral

Con el fin de incentivar un proceso adecuado de reinserción a la sociedad y al ámbito laboral, en marzo de 2012 fue firmado un convenio de trabajo con Renace A.B.P., para promover el empleo en nuestra empresa de personas que se han visto involucradas en un proceso penal por única vez. Así, 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. Actualmente sólo opera en el estado Nuevo León, México.



El desarrollo integral de nuestro equipo es la esencia de nuestras operaciones, por este motivo buscamos que nuestros colaboradores trasciendan a través de dos vías; por medio de programas de entrenamiento que los habilitan para desempeñarse mejor, basados en la visión humanista y los valores de la empresa, y poniendo al alcance de nuestra gente becas de estudio que les permita continuar con su formación académica.

Lorena Rábago Campos

Entrenamiento y desarrollo

Desarrollamos al colaborador de forma integral, contribuyendo a una cultura de trabajo armónica que genera éxito para las unidades de negocio de FEMSA Comercio como consecuencia de la productividad y competitividad de quienes en ellas trabajan:

- Formamos mejores personas que impactan positivamente en las comunidades
- Brindamos servicios y herramientas formativas que desarrollan capacidades organizacionales
- Establecemos protocolos que fomentan la experiencia de la cultura FEMSA Comercio
- Hacemos disponible tecnología educativa de vanguardia

A partir del momento de incorporación a FEMSA Comercio, nuestros colaboradores reciben inducciones a la cultura de la compañía, programas de perfeccionamiento de sus responsabilidades y experiencias profesionales a través de asignaciones temporales y escuelas de aprendizaje con planes de estudios específicos para cada uno de los puestos.

Adicionalmente, diseñamos programas de desarrollo para empleados con alto potencial, de forma que cuenten con las habilidades requeridas para tomar puestos de mayor responsabilidad dentro de la compañía. Entre ellos se encuentran Banca de Desarrollo y CreSer.

Banca de Desarrollo contribuye a identificar grupos de colaboradores con desempeño destacado y a prepararlos a través de metodologías de crecimiento personal acelerado, para ocupar futuras posiciones vacantes dentro de la empresa.

CreSer diseña e implementa agendas de desarrollo personalizadas para fortalecer, además de conocimientos técnicos, habilidades de gestión y orientación de carrera, competencias de liderazgo y habilidades para el desarrollo integral de la persona.

También ponemos en marcha programas institucionales que ayudan a robustecer competencias gerenciales y de alta dirección a través de becas para cursar maestrías, diplomados, talleres, así como capacitación para los colaboradores en tienda que facilitan la integración a la cultura FEMSA Comercio, el despliegue de nuevas iniciativas comerciales y la adopción de nuevas responsabilidades.

Los diferentes programas de entrenamiento y desarrollo buscan impulsar entre nuestros colaboradores los conocimientos (saber), las habilidades (hacer) y sobre todo los comportamientos (ser) necesarios para desempeñar satisfactoriamente sus funciones, enmarcados en nuestra cultura de trabajo FEMSA Comercio, la cual está soportada en una serie de procesos habilitadores y aseguradores diseñados para generar un ambiente de trabajo de coordinación y colaboración, propiciando el alto desempeño y a la vez, el desarrollo de mejores personas para la sociedad.

Instituto OXXO

Nuestra gente tiene acceso a obtener un título universitario con Instituto OXXO, creado en 2009 para garantizar la calidad académica, profesionalizar el desarrollo de nuestros colaboradores, retarlos para que sean competitivos, buscar su crecimiento integral y ofrecerles un modelo educativo compatible con sus responsabilidades laborales y familiares.

Actualmente, 181 colaboradores de diferentes centros de trabajo de FEMSA Comercio (OXXO, IMMEX, OXXO Gas, CEDIS y BARA) estudian becados al 100% en el Instituto OXXO. Dos generaciones han egresado de la Licenciatura en Administración de Empresas Comerciales: la primera concluyó sus estudios en diciembre de 2012 con 14 egresados, la segunda en agosto de 2013, con 12 egresados, 2 personas más se graduaron en diciembre de 2013. Próximamente, serán más de 500 colaboradores a nivel nacional quienes se encuentren estudiando en Instituto OXXO; de igual manera, serán más las sedes de operación.

Hasta ahora, más de 200 colaboradores de FEMSA Comercio han participado en esta iniciativa como formadores en las 7 ciudades donde opera el Instituto OXXO.





Nuestro compromiso es promover el bienestar y la integridad entre nuestros colaboradores. Esto se refleja a través de los esfuerzos por impulsar una cultura de prevención de enfermedades y riesgos en el trabajo reflejándose en mejoramiento de indicadores. Buscamos que los proyectos e iniciativas de SASSO vayan más allá de la oficina, creando conciencia y transmitiendo la cultura sobre hábitos saludables y seguros.

Ma. Dolores Regalado Guadiana

Seguridad y salud ocupacional

Mientras más seguros y sanos, mejor calidad de vida y mayor será el crecimiento; por ello, llevamos a cabo acciones enfocadas a proveer las mejores condiciones dentro de un entorno laboral seguro en el cual desempeñar nuestras funciones con bienestar e integridad.

Implementado desde 2006 con el objetivo de prevenir enfermedades generales y minimizar los riesgos de trabajo, el Sistema Administrativo de Seguridad y Salud Ocupacional (SASSO) de FEMSA Comercio consolida la estrategia de seguridad y salud ocupacional a lo largo de todas nuestras unidades de negocio.

Así, promovemos el correcto uso y cuidado del equipo e instalaciones, garantizando que existan procesos y procedimientos seguros en cada centro de trabajo, así como implementando acciones preventivas y de atención para la salud dirigidas a todos los colaboradores.

SASSO se compone de un portafolio de programas de salud ocupacional y seguridad industrial que impulsan la autorresponsabilidad y el auto cuidado; éstos 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 tenemos presencia.

Optimizamos los resultados de SASSO adoptando lo establecido en la regulación como el estándar mínimo. Los planes de acción integran distintas combinaciones de nuestros programas de salud ocupacional y seguridad industrial de acuerdo a los requerimientos específicos de las unidades de negocio, incluyendo nuestras tiendas, centros de producción y distribución y oficinas administrativas. En aquellas áreas de trabajo que no son establecimientos, hay un médico responsable que implementa las actividades en esta materia y registra su desempeño de acuerdo a indicadores clave que hemos establecido. La atención personalizada y la capacitación continua son aliados, junto a soluciones tecnológicas, del éxito de SASSO.

La Universidad FEMSA se une a estos esfuerzos proveyendo cursos presenciales y en línea para capacitar a nuestros colaboradores y permear una cultura de seguridad, salud y bienestar a lo largo de la organización. Para 2014, contaremos con expedientes médicos en línea.

Programas de salud ocupacional	
Campo de acción	**Programas**
Prevención de enfermedades	Examen médico periódico Atención médica primaria Inmunizaciones Saneamiento básico industrial Comedores industriales
Prevención de riesgos	Iluminación / control de la visión Prevención de riesgos por exposición a condiciones térmicas extremas Evaluación y calidad de aire en interiores Atención médica en contingencias industriales Control del ausentismo Ergonomía Riesgos en el transporte Conservación de la audición
Bienestar	Estilos de vida saludables Prevención y control de adicciones Deporte seguro

Programas de seguridad industrial	
Campo de acción	**Programas**
Prevención de accidentes	Inspecciones de seguridad Comisión de seguridad e higiene Investigación y análisis de accidentes e incidentes Seguro de trabajo Prevención de riesgos Programa interno de protección civil Formación, integración y funcionamiento de brigadas Orden y limpieza Seguridad de contratistas Equipo de protección personal

Accidentabilidad y enfermedad general*



*Índices por cada 100 colaboradores.

Sistema Seguro

No obstante 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.

Las 12 mejores prácticas implementadas en el programa Sistema Seguro son:

- Compromiso visible y demostrado
- Política de seguridad documentada y comunicada
- Responsabilidad de la línea de mando
- Organización estructurada
- Metas y objetivos agresivos
- Altos estándares de desempeño (disciplina operativa)
- Función del profesional de seguridad industrial
- Auditorias efectivas
- Investigación de accidentes e incidentes
- Entrenamiento y capacitación continua
- Comunicación efectiva
- Motivación progresiva

Como resultado del trabajo realizado a favor de la seguridad de nuestras unidades de negocio y la salud de nuestros colaboradores, continuamos con una tendencia positiva en los resultados de nuestros indicadores de desempeño. Durante 2013 se presentaron 3.3% menos accidentes que el año anterior y 16.2% menos enfermedades por cada 100 colaboradores de FEMSA Comercio.

Campaña Nacional de Salud FEMCO

Durante 2013 reforzamos el fomento de la cultura de cuidado de la salud de los colaboradores de FEMSA Comercio a través de la Campaña Nacional de Salud FEMCO, llevada a cabo en las unidades de negocio de OXXO, CEDIS, OXXO Gas, 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, realización de exámenes de Papanicolaou, entre otros.

Se contó con la participación de todo FEMSA Comercio, además de proporcionar una capacitación a más de 4 mil colaboradores en temas de salud tanto de oficinas, tiendas y áreas operativas.

Desarrollo integral de colaboradores y sus familias

Los beneficios que podemos otorgar a nuestros colaboradores van más allá de lo directamente relacionado con sus funciones de trabajo e, incluso, de ellos mismos. Una verdadera mejora abarca a sus familias y refuerza los principales componentes del desarrollo integral de la persona:

Valores: promovemos en nuestros colaboradores y sus familias el conocimiento y vivencia de los valores humanos y valores FEMSA para contribuir a formar mejores personas y colaboradores.

Familia: favorecemos el desarrollo de las familias FEMSA con el propósito de fomentar su integración como núcleo afectivo y formativo fuertemente consolidado.

Sociedad: generamos la conciencia de colaboradores y sus familias como ciudadanos responsables y comprometidos con su comunidad, la sociedad y el medio ambiente.

Salud: invitamos a nuestros colaboradores y a sus familias a llevar estilos de vida saludables y tener comportamientos seguros dentro y fuera del trabajo.

Economía: apoyamos en nuestros colaboradores y sus familias la construcción y protección de un patrimonio adecuado a sus posibilidades, necesidades y aspiraciones de calidad de vida.



Trabajo: favorecemos un excelente desempeño personal y profesional de nuestros colaboradores fomentando el compromiso por el trabajo, la pasión y excelencia, así como la identidad con nuestras empresas y un ambiente laboral constructivo y energizado.

Educación: promovemos en nuestros colaboradores y sus familias la mejora de sus niveles de escolaridad, desarrollo cultural, lectura, aprendizaje de idiomas y habilidades para aprovechar las tecnologías de información, mejorando su autoestima, calidad de vida y patrimonio familiar.

Durante 2013 realizamos una inversión superior a los 30 millones de pesos para realizar más de 500 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, educación sobre finanzas personales, préstamos, convenios para otorgar descuentos a colaboradores, reconocimientos por resultados y antigüedad, becas, diplomados, talleres y eventos culturales y deportivos.

Entre estos últimos, destaca la primera edición de la Copa OXXO para colaboradores de la oficina de servicios. Durante 8 semanas, 28 equipos de futbol soccer en las categorías femenil y varonil, cada uno con un promedio de 9 jugadores, tuvieron la experiencia de sana competencia y compañerismo.




siempre listos
siempre ahí
OXXO


Yo soy
voluntario
OXXO
Yo soy
voluntario
OXXO



Nuestra Comunidad

Compartir el crecimiento es multiplicar valor

PROGRAMA DE **RESPONSABILIDAD**

NUESTRA COMUNIDAD

El propósito detrás de nuestra estrategia de responsabilidad social es contribuir al progreso de las comunidades en las que tenemos presencia. El trabajo que desempeñamos en FEMSA Comercio nos brinda la satisfacción de establecer vínculos con las personas y la oportunidad de transmitir una cultura que genera simultáneamente valor social ambiental y económico.

El Programa de Responsabilidad OXXO conocido como PRO beneficia a las personas dentro de nuestra esfera de influencia mediante diversas actividades con las siguientes acciones:

- Programa Buen Vecino
- Polígono Edison
- Premio OXXO a la Ecología
- ¿Qué puedo hacer yo?
- PRO Redondeo
- PRO Promociones con Causa
- PRO Alimentos
- PRO Inclusión Laboral

Acciones del programa Buen Vecino



Programa Buen Vecino

Operamos dentro de comunidades; somos vecinos de miles de familias. Una participación activa de nuestra parte, solidaria con su desarrollo, es imprescindible. En la medida que extendemos nuestra presencia, asumimos la responsabilidad de ser sensibles a las necesidades de las personas y los lugares en los que viven y trabajan, para contribuir a que crezcan también.

A través del programa Buen Vecino, trabajamos desde 2009 en equipo con las comunidades para fortalecer la convivencia comunitaria, enfocados en tres líneas de acción:

- Actividad física para una vida saludable
- Conciencia de cambio y mejora de las condiciones ambientales
- Rehabilitación de parques, plazas, escuelas, jardines y arroyos

+5 mil
Participantes

+1 mil
Voluntarios

40% Foráneos

22% Mujeres

20
Estados de
la República

50 de 67
Municipios
de Chihuahua

5
Países

756
Premios en efectivo

Vinculamos a los participantes con su entorno, creando sentido de pertenencia a la comunidad. Para maximizar los beneficios, los colaboradores de FEMSA Comercio que forman parte y trabajan en las distintas localidades, proponen acciones que desean apoyar. Durante 2013, las 56 plazas OXXO que se sumaron a este programa llevaron a cabo un total de 325 actividades comunitarias con una inversión de 20.5 millones de pesos.

Medio Maratón Internacional 21K OXXO

El Medio Maratón 21K OXXO fomenta un estilo de vida saludable y fortalece valores en un ambiente de convivencia familiar. Organizado desde 1991, en conjunto con el Gobierno del Estado de Chihuahua, la Presidencia Municipal de Chihuahua y otras empresas patrocinadoras, el 21K OXXO es una de nuestras acciones comunitarias de mayor tradición y participación.

La XXIII edición del Medio Maratón Internacional 21K OXXO de Chihuahua se llevó a cabo en 2013 con la participación de más de 5 mil participantes en todas las categorías, incluyendo corredores internacionales. Además, se realizaron en paralelo actividades deportivas como carreras para niños y jóvenes. En total, participaron 200 voluntarios de OXXO y 1,116 externos.

Recientemente, a este evento se incorporó la Expo 21K, en la cual representantes de marcas deportivas, artículos y servicios relacionados a la práctica del deporte tienen la oportunidad de darse a conocer en la comunidad deportiva, aprovechando la presencia de más de 20 mil asistentes al medio maratón.





El Polígono Edison nos ha dado la oportunidad de tener mejores espacios, como el Paseo Edison, y de superarnos y organizarnos como vecinos gracias al acompañamiento y talleres de las organizaciones que se han sumado, para hacer actividades de convivencia y mejorar nuestras colonias con el cuidado de nuestras calles y plazas, así como la relación entre nosotros.

Martha García Leija

POLÍGONO EDISON

Polígono Edison

El Polígono Edison es una iniciativa de OXXO, que arrancó a finales de 2011, con la motivación de aportar los medios y herramientas a la comunidad conformada por más de 24 mil personas, en ocho colonias aledañas al corporativo ubicado en Monterrey, con numerosos factores de riesgo y escasos de protección, para resolver los problemas locales y encauzar su desarrollo.

El objetivo es beneficiar a la comunidad del Polígono Edison a través del desarrollo de base, orientado al fortalecimiento de capacidades colectivas locales: información, conocimiento y habilidades. Se vigorizan los conceptos de corresponsabilidad y colaboración, con el protagonismo de los propios vecinos, y se crean vínculos entre la comunidad local con otros actores de sectores público, privado y civil.

Para lo anterior se ha invertido en infraestructura urbana y social. Llevando a cabo diversas mejoras físicas, entre ellas hasta la fecha: 3 planteles escolares, 1 plaza pública conocida como Paseo Edison y 1 centro de salud, por mencionar algunos. En cuanto al tema social, se ha trabajado desde el inicio, de la mano de distintas organizaciones civiles aliadas, las cuales implementan diversos y numerosos talleres orientados al desarrollo de competencias personales y sociales. Entre las que se encuentran en 2013: Cauce Ciudadano, A.C., CreeSer A.B.P., Promoción de Paz A.C., VETSA A.C., Escuela de Artes Musicales, A.B.P., Museo de Arte Contemporáneo (MARCO) A.C., Anima Urbis, A.C. con su proyecto de Bosque Urbano México, por mencionar algunas.

Juntos, empresa, comunidad y organizaciones, formamos una red de trabajo con el objetivo en común de fortalecer a los vecinos del Polígono Edison para habilitar, empoderar y generar capital social local.

El Polígono Edison se administra a través de un fideicomiso, que garantiza el uso adecuado de los recursos y la transparencia. Durante 2013, 9 millones de pesos fueron invertidos para impulsar el Polígono Edison, beneficiando a 6,196 vecinos de manera directa.

Arborización: 437 árboles nativos fueron plantados por las familias del Polígono Edison en 13 eventos comunitarios, llegando a un total de 1,196 desde que inició el programa de arborización.

Formación de grupos vecinales: 9 grupos vecinales fueron conformados dentro de las 8 colonias del Polígono Edison, orientados a la autogestión, vinculación y promoción de la participación ciudadana.

Eventos culturales: 50 eventos socio comunitarios y culturales fueron llevados a cabo para la integración de vecinos y el fortalecimiento de la cohesión social.

Talleres: 15 talleres, equivalentes a 2,796 horas invertidas, tuvieron lugar para la formación de capacidades sociales, artísticas, deportivas y productivas, favoreciendo el desarrollo humano y la generación de capital social.

Desarrollo humano: 1,065 usuarios participaron recurrentemente en los diversos talleres y grupos vecinales, y continúan su proceso de desarrollo de capacidades.

Becas: Se otorgaron 43 becas académicas para apoyar a adolescentes y jóvenes a continuar sus estudios de bachillerato y profesional; y, 11 becas deportivas.

Coordenadas para Vivir: En este programa institucional de FEMSA, participaron 6 escuelas primarias del Polígono Edison, impartiendo 20 talleres para niños con 595 asistentes, 11 conferencias con 640 asistentes y 3 talleres para formadores con 65 participantes.

Banda Sinfónica Polígono Edison: 11 niños y 25 niñas de 6 a 13 años de edad, desde este año participan en la conformación de una banda sinfónica, desarrollando habilidades musicales gracias a una formación formal.

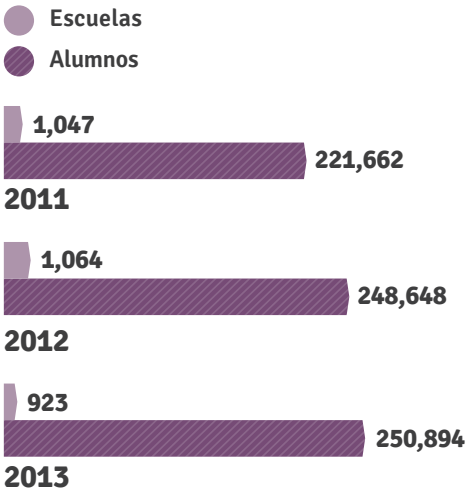
Crecemos, pero no lo hacemos solos. A través de esta iniciativa y sus acciones, estamos construyendo confianza, certidumbre y esperanza, siguiendo un modelo de convivencia orientado a la reconstrucción del tejido social.

Los resultados que a través del Polígono Edison hemos logrado, para las personas que residen y trabajan en nuestro mismo entorno, es una de muchas razones para sentirnos orgullosos como empresa socialmente responsable.



Premio OXXO a la Ecología





Premio OXXO a la Ecología

Con el Premio OXXO a la Ecología promovemos el respeto a la naturaleza y la responsabilidad por la preservación del medio ambiente, ayudando a adoptar hábitos y actitudes positivas como el trabajo en equipo y la participación activa en la comunidad.

El programa inició en 1986 en Monterrey y hoy en día está presente también en las ciudades de Hermosillo y Chihuahua. En conjunto con la Secretaría de Educación, trabajamos con clubes ecológicos en escuelas a nivel preescolar, primaria y secundaria. Cada uno de los clubes, conformado por veinte estudiantes y un profesor, organiza durante el año escolar actividades que promueven el cuidado del medio ambiente. Al final del año, los proyectos sobresalientes son seleccionados y premiados por un grupo de especialistas.

El Premio OXXO a la Ecología busca contribuir a causas ambientales, estableciendo una conciencia cívica a favor de vías públicas limpias, arborización, prevención de la contaminación, protección de plantas y animales, el uso eficiente de agua, gas y electricidad, sostenibilidad a través de huertos urbanos y, en general, la promoción una cultura ecológica de provecho para todos.

Algunas de las actividades realizadas por los clubes de ecología son:

- Campañas de arborización, ahorro del agua, luz y gas
- Creación de viveros, huertos escolares, jardines botánicos y compostas
- Cuidado de la flora y la fauna
- Desfiles ecológicos y brigadas de limpieza
- Diseño y elaboración de murales, carteles y mantas con mensajes de apoyo a campañas ecológicas
- Concursos de reciclaje de papel, aluminio, plástico y vidrio

Durante la edición número XXVII de este premio participaron más de 250 mil alumnos de 923 escuelas, incluyendo 2 escuelas de educación especial que se sumaron en 2013.

¿Qué puedo hacer yo?

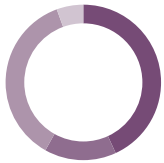
Convencidos de que participar como voluntarios nos ofrece, además de amplias oportunidades de crecimiento personal, la posibilidad de establecer fuertes lazos comunitarios y mejorar la calidad de vida de nuestros vecinos, en FEMSA Comercio alentamos a nuestros colaboradores a que tengan una participación activa y solidaria, donando su tiempo en horario extra laboral en actividades de impacto positivo en zonas de influencia.

De esta manera, retribuimos a las comunidades donde operamos por medio de nuestros más valiosos recursos: el talento y energía de nuestros colaboradores.

Desde 2011, el programa ¿Qué puedo hacer yo? ha servido como una plataforma que motiva a los colaboradores de FEMSA Comercio y sus familias a participar directamente en actividades para beneficio de la sociedad. Gracias al compromiso y esfuerzo de nuestros colaboradores, en 2013 logramos reunir un grupo de 11,662 voluntarios que realizó 234 actividades comunitarias.

Además de procurar trabajar en equipo a través de alianzas con organizaciones expertas, como fue el caso en 2013 con Pronatura y TECHO, los voluntarios se involucraron en actividades según las necesidades específicas de las comunidades, e invitaron a familiares y amigos a participar. También, en 2014 nos sumaremos a la plataforma en línea Red de Voluntarios de FEMSA, un sistema con la capacidad de identificar la contribución y el impacto social de las iniciativas de voluntariado, a través de diferentes herramientas, que facilita el registro de actividades y voluntarios inscritos, y permite incrementar las opciones de colaboración entre los voluntarios de FEMSA Comercio y el resto de unidades de negocio.

Acciones del programa ¿Qué puedo hacer yo?



- Acciones sociales **101**
- Medio ambiente **35**
- Rehabilitación de espacios públicos **85**
- Deporte **13**

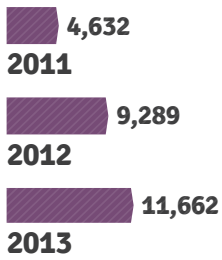
***Acciones sociales**, son actividades orientadas a apoyar a algún grupo de la comunidad u organización civil que atiende a grupos vulnerables, con visitas y actividades de convivencia, así como intervenciones para mejorar sus espacios e instalaciones.*

***Medio ambiente**, incluye actividades orientadas a fortalecer la conciencia y acciones como arborizaciones, limpiezas de espacios públicos, liberación de tortugas, ubicación de depósitos de basura, reciclaje y otros temas relacionados.*

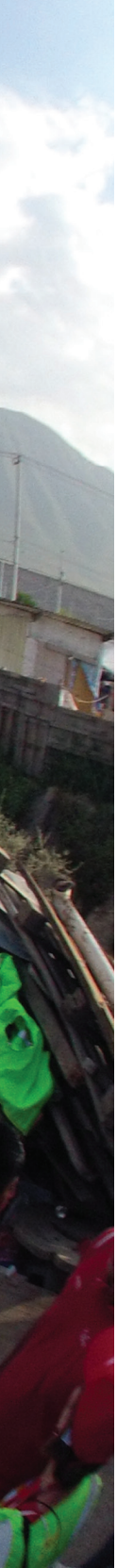
***Rehabilitación de espacios públicos**, son actividades relacionadas con el mantenimiento y rehabilitación de parques, escuelas y otros lugares públicos en las comunidades donde operamos.*

***Deporte**, se realizan eventos de activación física, como carreras, torneos de fútbol u otros deportes, para fomentar la salud integral del colaborador, de su familia y la comunidad.*

Voluntarios FEMCO





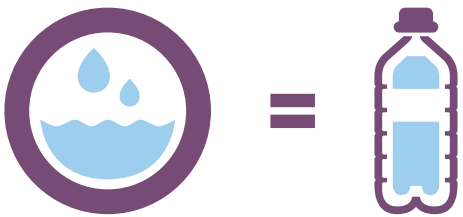


Participación extraordinaria: Tormenta Ingrid y huracán Manuel

La solidaridad con nuestras comunidades es permanente. A través de nuestro programa ¿Qué puedo hacer yo?, tenemos responsabilidad de atender situaciones de emergencia, como es en el caso de desastres naturales.

En 2013 la empresa y colaboradores sumamos esfuerzos en la campaña de apoyo para las comunidades afectadas por la tormenta Ingrid y el huracán Manuel en México. En dicha labor destacó el esfuerzo de nuestros equipos de voluntarios de las plazas Acapulco, Allende, Culiacán, Obregón y CEDIS Toluca. Por medio de esta campaña, pudimos brindar a las comunidades afectadas de Nuevo León, Tamaulipas, Sinaloa y Guerrero, 7,020 despensas con alimento y agua, además de 9,090 litros de agua embotellada, que gracias a aliados como la Secretaría de Desarrollo Social de Nuevo León y Cruz Roja Nuevo León y Nacional, entre otros, pudieron llegar a su destino.

Asimismo, OXXO sumó esfuerzos con Fundación FEMSA y Coca-Cola FEMSA, para proveer de agua potable a miles de personas afectadas por el huracán Manuel en Acapulco, Guerrero, durante septiembre y octubre de 2013. Gracias a la campaña “Ven por Agua”, que consiste en proveer de agua segura a la población afectada, por medio de las plantas potabilizadoras móviles Ven por Agua e ISUZU EPS-2, de Fundación FEMSA, se lograron entregar 132,989 litros de agua, equivalentes a 221,648 botellas de agua de 600 ml.



Entregamos
132,989
Litros de agua

Equivalentes a
221,648
Botellas de 600ml



Reconocemos el compromiso que tenemos con nuestra gente y nuestro planeta. Por ello, buscamos transmitir la cultura de responsabilidad social en todos los niveles de nuestra empresa y también hacia el exterior con programas que invitan a nuestros clientes y proveedores a sumarse a la estrategia. Buscamos formar ciudadanos responsables que contribuyan a impactar de forma positiva a nuestra comunidad.”

Mayela Ochoa Garza

PRO Redondeo
Cantidades entregadas (millones de pesos)



PRO Redondeo

Ser socialmente responsables es compromiso de todos. Gracias a la iniciativa PRO Redondeo, sumamos a nuestros clientes para que también ellos contribuyan a mejorar la calidad de vida de quienes más lo necesitan.

PRO Redondeo, presente actualmente en 727 ciudades a lo largo y ancho de todo México, ha apoyado múltiples causas sociales por más de 11 años. El programa tiene un doble propósito: crear conciencia entre los clientes de OXXO sobre las necesidades de grupos vulnerables y brindar un canal para apoyar las campañas de recaudación de fondos de organizaciones de beneficencia locales.

El programa funciona invitando a nuestros clientes a colaborar a la estrategia de responsabilidad social de FEMSA Comercio 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 los 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.

La buena voluntad de los donantes y la disposición del personal de tiendas OXXO y BARA que facilitan el redondeo cambian miles de vidas, año con año. Durante 2013 se beneficiaron 254 instituciones con 129 millones de pesos donados por clientes de OXXO.

Alentados por estos resultados, desde 2007 implementamos PRO Redondeo también en nuestras tiendas BARA, lo que nos permitió que durante 2013 se beneficiaran a 4 instituciones con 2 millones de pesos. A futuro planeamos continuar extendiendo el programa al resto de unidades de negocio de FEMSA Comercio.

La confianza tanto para el interior como al exterior de la empresa, es vital para el éxito de cualquier esfuerzo de responsabilidad social. Para respaldar la confianza ante nuestros clientes, hemos diseñado parámetros claros que permiten validar la legitimidad de las organizaciones que reciben

donativos y el uso adecuado de los recursos. Es importante enfatizar que OXXO no deduce impuestos de lo recibido y donado. El 100% de lo obtenido por medio de PRO Redondeo se otorga directamente a las instituciones beneficiarias, invalidando cualquier posibilidad de deducir impuestos al emitir el recibo a nombre de nuestros clientes.

PRO Promociones con causa

Adicionalmente al programa PRO Redondeo y en colaboración con importantes compañías y sus marcas, abrimos más posibilidades para que quienes compran en nuestras tiendas sean parte de la estrategia de responsabilidad social de FEMSA Comercio.

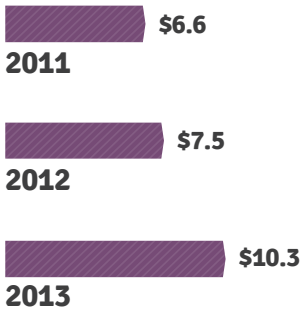
A través de PRO Promociones con Causa, un porcentaje de la venta de productos seleccionados se destina en beneficio de organizaciones de la sociedad civil.

Desde 2012 trabajamos con proveedores de marcas reconocidas para elegir y poner a disposición de nuestros clientes en las tiendas BARA los productos participantes en la promoción, los cuales se identifican claramente para invitar a nuestros clientes a elegirlos y ejercer su propia responsabilidad social al apoyar una causa.

Año	Productos	Causas apoyadas	Recaudación
2012	Nido Nescafé	Fundación Michou y Mau	107 mil pesos
2013	Leche Foremost Golden Imperial	Casa Hogar Hermoso Atardecer	72,496 pesos
	Leche San Marcos	Casa Hogar Amigo Daniel	27,640 pesos



PRO Alimentos
Donaciones en medicamentos y abarrotes (millones de pesos)



PRO Alimentos

Uniéndonos a los esfuerzos para combatir el hambre en México, en 2010 FEMSA Comercio arrancó el programa PRO 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, invitando a nuestros proveedores a formar parte del compromiso que adoptamos con nuestra comunidad. Así, colaboramos a minimizar las cifras oficiales, que indican que al día se desaprovechan más de 30 mil toneladas de alimento en buen estado, al mismo tiempo que 7.4 millones de personas viven en condiciones de carencia alimentaria.

BAMX cuenta actualmente con una red de 61 bancos de alimentos afiliados en todo el territorio nacional, que sirven como instituciones intermediarias entre los donantes y los beneficiarios. PRO Alimentos canaliza víveres excedentes en buen estado a los bancos de alimentos de BAMX en coordinación con nuestros 16 centros de distribución. Como parte del programa, se canalizan también medicamentos no controlados, con caducidad apta para ser aprovechados por las personas que lo necesitan.

En 2013, a través de PRO Alimentos, se distribuyó el equivalente a 10.3 millones de pesos en abarrotes y medicamentos no controlados, suficientes para apoyar mensualmente a 448 familias.

Juntos, estamos haciendo una gran diferencia para contribuir a mejorar el estado de nutrición de personas con acceso limitado a una alimentación adecuada.

Distribución de CEDIS a Bancos de Alimentos



Fortalecimiento del Ministerio Público

El desarrollo de las comunidades es impulsado con un rol activo por parte de FEMSA Comercio, no obstante, los muchos retos que presenta el entorno donde operamos.

Bajo esta premisa, tenemos la certeza de que ayudar a mejorar el Sistema de Justicia Penal en México es una responsabilidad social compartida con los ciudadanos. Para promover una cultura de legalidad, de denuncia y Estado de derecho, creamos el programa de Fortalecimiento del Ministerio Público, un esfuerzo conjunto entre OXXO y la Escuela de Graduados de Administración Pública (EGAP) del Tecnológico de Monterrey. Esta alianza tiene como objetivo promover en los Ministerios Públicos la adopción de mejores prácticas identificadas nacionales e internacionales, con el fin de contar con instituciones profesionales, capaces de realizar sus funciones con eficiencia, eficacia y calidad. Así, se favorece el incremento de denuncias y se propicia que la víctima reciba un trato cálido, ágil, trasparente y eficaz, así como un seguimiento adecuado. Confiamos que, en consecuencia, los índices de criminalidad se reduzcan y se fomente un entorno más seguro para la sociedad.

Durante el programa piloto iniciado en 2013, y que continuará durante 2014, está siendo implementado el Manual de Buenas Prácticas desarrollado por la EGAP en colaboración con la Procuraduría General de Justicia de Aguascalientes.

Los protocolos y lineamientos que están siendo mejorados involucran los de protección de datos personales, las reglas de operación del Centro de la Justicia para la Mujer, y la creación de módulos de atención temprana a víctimas del delito, entre otros.

Esta iniciativa, así como capacitaciones de alto nivel y la promoción de una cultura de denuncia en las tiendas de Nuevo León mediante una sinergia con el Centro de Integración Ciudadana (CIC), están logrando un cambio integral para tener comunidades más justas y lugares más seguros en los cuales desarrollar nuestra vida cotidiana.

Experiencia en el Ministerio Público
4 de cada 10 acuden a interponer una denuncia, mientras que el resto acude a darle seguimiento a delitos como:



- **40%** Robo
- **15%** Lesiones
- **10%** Daño en propiedad ajena
- **6%** Delitos sexuales
- **6%** Violencia familiar
- **6%** Fraude
- **4%** Abuso de confianza
- **4%** Amenazas
- **9%** Otros

Venta responsable

Como miembros de una comunidad, nuestro compromiso es cuidarnos unos a otros. En OXXO, no sólo vendemos productos y servicios, también buscamos promover un entorno de respeto y legalidad. En este sentido, promovemos la cultura de venta responsable y la ejercemos. Todas nuestras tiendas que venden alcohol deben contar con licencia o permiso de venta vigente, y respetar los horarios de venta y edad mínima de consumo. Las tiendas OXXO cuentan con la señalización debida visible en la entrada e interior que resalta nuestro compromiso para la venta responsable de alcohol y cigarros. Practicamos los Valores FEMSA Comercio respetando el Código de Ética y la Política de Venta de Bebidas Alcohólicas.

Hagámoslo bien

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




JUNTOS
RESPETAMOS LA LEY
COMPRUEBA TU MAYORÍA DE EDAD AL COMPRAR ALCOHOL Y CIGARROS CON TU IDENTIFICACIÓN OFICIAL
OXXO
CERVEZA
DOS EQUIS
XX
Especial
6 BOTELLAS
x 330 mL
CERVEZA CALIDAD
PREMIUM
Heineken
8 LATAS
x 355 mL
CERVEZA CALIDAD
PREMIUM
140 ANIVERSARIO
HEINEKEN LAGER BEER
PREMIUM QUALITY
HEINEKEN MEDIA NR
6 x $96 00
HEINEKEN BP 355 ML
$102 00
HEINEKEN BP 355 ML
$102 00


PEMEX
OXXO
siempre listos, siempre ahí



Nuestro Planeta

Crecemos conscientemente protegiendo al medio ambiente

NUESTRO PLANETA

Cuando planeamos hacia dónde queremos ir y cómo llegaremos ahí, siempre tenemos en cuenta el lugar en el que vivimos: el único que tenemos.

Para cuidar nuestro planeta, en FEMSA Comercio hemos establecido procesos e iniciativas con los que prevenimos y minimizamos impactos ambientales, al mismo tiempo que hacemos uso sostenible de los recursos en todas nuestras unidades de negocio. Esta estrategia nos permite generar efectos positivos sobre la esfera de influencia de nuestras operaciones, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental y social de estas comunidades, sustentada sobre cuatro ejes de acción: energía, residuos, agua y programa de arborización.

Energía

Operamos en un sector donde las características del punto de venta y presentación de los productos son fundamentales. El enfoque a la satisfacción de las necesidades del cliente nos lleva a incrementar la gama de productos y servicios, por lo cual, en ocasiones, las tiendas requieren mayor equipamiento. Esto nos reta a tener una mayor eficacia en la administración de energía, para contener una posible demanda incremental de ésta.

En FEMSA Comercio hacemos uso eficiente de la energía por medio de equipos y tecnologías amigables con el medio ambiente en nuestras tiendas.

Un ejemplo de ello es la reducción de la ganancia de calor a través de la instalación de películas de control solar en ventanales y puertas de tiendas OXXO. Así, al cierre del 2013, 19% de los establecimientos aplicables ya se encontraban ahorrando energía y siendo más confortables.

Además, el Sistema Tienda Inteligente optimiza el uso de la energía eléctrica en 78% de establecimientos OXXO de México, con alarmas y controles que regulan de forma continua la operación de los equipos de refrigeración, aire acondicionado y circuitos de iluminación. Igualmente, hemos implementado también el Sistema CEDIS Inteligente en 87% de nuestros centros de distribución. Nuestras oficinas no son la excepción: 17% de ellas cuenta con un sistema similar adecuado a estos espacios.

Instalaciones con Sistema de Tienda Inteligente

2012



76% Tiendas OXXO

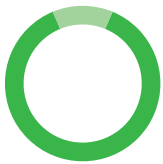


83% CEDIS

2013



78% Tiendas OXXO



87% CEDIS

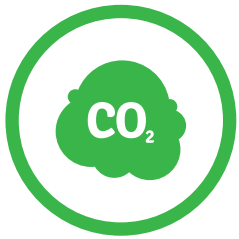


17% Oficinas

El uso de iluminación basada en tecnología LED nos permite reducir considerablemente el consumo energético. Al cierre de 2013, 72% de las estaciones de servicio de OXXO Gas contó con la aplicación de esta tecnología.

Con estas iniciativas, durante el 2013 logramos evitar la emisión de 34,213 toneladas de CO_2 a la atmósfera.

Actualmente preparamos las líneas de acción que nos llevarán a cumplir un objetivo más en materia de eficiencia de recursos: lograr que 80% de la energía consumida en los negocios de FEMSA Comercio proceda de fuentes renovables. Para ello será fundamental el proyecto Parque Eólico Mareña Renovables, realizado en coordinación con FEMSA, el cual entrará en operación en 2015.



Evitamos
34,213
toneladas



Equivalente a
12,671
autos en 1 año

Residuos

Plan de manejo integral de residuos en oficinas y CEDIS

Desde 2010, en FEMSA Comercio dimos inicio al plan de manejo integral de residuos en oficinas y centros de distribución, enfocado al manejo de desechos y su adecuada disposición final. A la fecha, contamos con 27% de nuestras oficinas habilitadas con infraestructura para la separación de residuos. Asimismo, los CEDIS acumulan un volumen considerable de materiales para su reciclaje.

Desincorporación responsable de equipo y mobiliario

En 2013 implementamos en tiendas OXXO iniciativas para el mejor manejo y disposición de equipo y mobiliario que llega al final de su vida útil. Al cierre de año, logramos disponer más de 1,600 equipos y mobiliario de forma responsable, equivalente al aprovechamiento y reciclaje de más de 53.9 toneladas de residuos valorizables, que pueden ser reutilizados en otras instalaciones.

Tomando en cuenta este material, así como el que se obtiene a partir de la operación de los centros de distribución, le dimos una nueva vida al equivalente de basura que es generada por 32,789 personas a lo largo de un año.

*Evitar la emisión de **34,213** toneladas de CO_2 a la atmósfera, es equivalente a sacar de circulación **12,671** autos en 1 año**

***Considerando a un auto compacto con una emisión de 180 gramos de CO_2/km y un recorrido anual de 15mil km (**ecovehiculos.gob.mx**)*

Agua

En FEMSA Comercio diseñamos y ejecutamos estrategias a favor del aprovechamiento y uso eficiente del agua.

Al cierre de 2013, 25% del total de CEDIS realizó procesos incluidos en el plan de mejoras a la infraestructura, como la optimización del lavado de canastillas para incrementar el desempeño operativo y reducir el consumo de agua. También, oficinas administrativas y estaciones de servicio de OXXO Gas fueron equipadas con mingitorios secos de bajo consumo de agua, con los cuales ahorramos en promedio 3.8 litros por descarga. De esta manera, cada oficina o estación habilitada deja de usar diariamente la misma cantidad de agua que 226 personas necesitan beber al día.

Programa de arborización

Como es conocido, los árboles proporcionan importantes beneficios ambientales y sociales. Con el programa de arborización de FEMSA Comercio, disminuimos los costos del consumo de energía eléctrica en nuestras tiendas OXXO y estaciones OXXO Gas, generamos entornos amigables en las comunidades donde operamos y ayudamos a la captura de emisiones de dióxido de carbono.

Durante 2013, logramos mantener 1,038 árboles en las estaciones de servicio OXXO Gas a través del programa Llena de vida tu estación, y el total de árboles en establecimientos OXXO fue de 8,906.

Esto demuestra que nuestros negocios pueden crecer armónicamente a la par que los beneficios de contar con árboles cercanos a las familias vecinas.

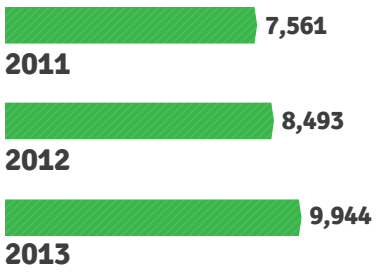
Programa reciclaje de residuos	Toneladas*
Plásticos	508
Papel / Cartón	9,814
Metales	612
Madera	220
Residuos orgánicos	760
Otros materiales	112
Tarimas (piezas)	112,656



32,789
Habitantes

** Considerando los 53.9 de desincorporación, equivale a reciclar los residuos que generarían 32,789 habitantes en 1 año (Según la SEMARNAT, 1 persona genera 1 kilo de basura al día)*

Programa de arborización
(Cantidad de árboles)



Abastecimiento sostenible

Para FEMSA Comercio es muy satisfactorio crecer en la medida que se fortalecen las comunidades en las que tenemos presencia. El catálogo de productos ofrecidos por OXXO está compuesto en 99.81% de productos adquiridos a empresas nacionales.

En 2012 iniciamos un programa de desarrollo de la cadena de valor, con el objetivo de identificar y reforzar acciones de sostenibilidad en nuestros proveedores. El proyecto tiene una duración total de 3 años y al final de 2013, contaba con 93% de avance en su ejecución.

En el marco de esta iniciativa, nuestro negocio de marcas exclusivas OXXO impartió un taller de sostenibilidad para sus proveedores y, a partir de 2014, aplicarán valores de sostenibilidad ambiental y social en los procesos de evaluación de éstos.

Continuando estos esfuerzos, estaremos cada vez más acompañados en una operación de negocios sostenible y eficiente, con aliados que crecen con nosotros y robustecen nuestra cadena de valor.



"En FEMSA Comercio buscamos contribuir para la creación de entornos sanos que impulsen el desarrollo sostenible de la comunidad. Trabajamos en mitigar el impacto de nuestras operaciones a través de programas que atienden necesidades ambientales y que a su vez generan valor para la comunidad en donde operamos."

Abraham Garza Álvarez

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Los resultados de los esfuerzos de responsabilidad social que emprendemos son evidentes, y diversas organizaciones nos han estimulado para que sigamos adelante con más y nuevos programas. Así fue como en 2013 nos fueron otorgadas varias distinciones que señalan que nuestro actuar deja huella.

Cada una de ellas hace honor a la dedicación de las personas que trabajamos en FEMSA Comercio.



Empresa Socialmente Responsable (ESR)

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



Empresa Incluyente "Gilberto Rincón Gallardo"

La Secretaria del Trabajo y Previsión Social otorgó esta distinción a 172 tiendas por contar con mejores prácticas y procesos en la inclusión laboral de grupos vulnerables. Los establecimientos destacados están en las plazas Allende, Cancún, Culiacán, Durango, Hermosillo, Mérida, Monterrey Centro, Monterrey Oriente, Monterrey Sur, Puebla y Veracruz.



Reconocimiento Nuevo León por Prácticas de Reciclaje y Cuidado del Medio Ambiente 2013

La Secretaría de Desarrollo Sustentable de Nuevo León y la Universidad Autónoma de Nuevo León reconocieron la labor de OXXO Monterrey en el marco de la Expo Feria de Reciclaje 2013.



Premio al Mérito Filantrópico "Empresa Consciente de su Entorno"

El Gobierno del Estado de Yucatán, a través de la Junta de Asistencia Privada del Estado y la Secretaría de Desarrollo Social, premió a la plaza Mérida de OXXO por tener un impacto positivo en sus acciones con fines sociales, destacando los programas PRO Redondeo y PRO Inclusión Laboral.



Distintivo Empresa Familiarmente Responsable 2013

La Secretaría de Trabajo y Previsión Social del Estado de Yucatán otorgó esta distinción a la plaza Mérida de OXXO por instrumentar buenas prácticas laborales en los ejes de conciliación trabajo-familia, igualdad de oportunidades y combate a la violencia.



Certificación a la Empresa Limpia y Libre de Criaderos de Mosquitos 2013

La Secretaria de Salud del Estado de Yucatán reconoció a la plaza Mérida de OXXO por ser la primera empresa en ser certificada como empresa limpia y libre de criaderos de mosquitos transmisores del dengue.



Reconocimiento Espacio 100% Libre de Humo de Tabaco

La Secretaría de Salud del Estado de Nuevo León destacó a las plazas Allende, Monterrey Norte, Monterrey Oriente, Monterrey Sur y Monterrey Centro por fomentar los espacios libres de humo de tabaco en instalaciones y entorno de OXXO.



Reconocimiento Empresa de 10

El Instituto del Fondo Nacional de la vivienda para los Trabajadores reconoció a la plaza México Reforma de OXXO como una empresa cumplida con sus trabajadores por el pago puntual de las aportaciones al Infonavit.



Reconocimiento por Vender Alcohol de Forma Responsable

La Coalición Luis Donaldo Colosio reconoció a la plaza Nogales de OXXO un reconocimiento por ser una empresa en vender alcohol de forma responsable.

ACERCA DE ESTE INFORME

Por tercer año consecutivo, FEMSA Comercio publica su informe anual de responsabilidad social, que incluye los programas, acciones y resultados obtenidos durante 2013 por nuestras unidades de negocio: OXXO, OXXO CEDIS, OXXO GAS, BARA e IMMEX. La información que se presenta en este informe abarca negocios sobre los cuales tenemos responsabilidad operativa y que han sido adquiridos en un periodo mayor a un año.

El proceso de elaboración del informe fue liderado por el área de responsabilidad social de FEMSA Comercio. La información para construcción de este informe proviene de nuestros sistemas de gestión interna, bases de datos y cuestionarios de desempeño; así como, 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 2013. 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 cordiales 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

FEMSA Comercio
Dirección de Recursos Humanos
Laboral - Responsabilidad Social

Fernando Simón Leal
Anet Cordelia Portilla González
José Carlos Albo Treviño

Tel: (52) 81 83 89 21 21
responsabilidad.social@oxxo.com
Edison 1235 Norte,
Colonia Talleres, Monterrey N.L. C.P. 64480

Descarga nuestro informe en el siguiente sitio:
www.oxxo.com/responsabilidad-social

oxxo.com

atencionaclientes@oxxo.com

01 800 ATN OXXO
01 800 ATN BARA

@Tiendas_OXXO
@OXXO_Escucha

facebook.com/OXXOTiendas

youtube.com/tiendaoxxo

FEMSA
COMERCIO

ESR EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

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/m² y 270 g/m²
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 & Zimmerman**

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 aceptales, 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 Foresty Iniciative) 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).



OXXO OXXO GAS Mi Super Bara immex farmacias moderna Farmacias yza Doña tota gorditas