



FEMSA
Proximidad
**INFORME DE
SOSTENIBILIDAD**
2021

CONTENIDOS



CARTA DEL DIRECTOR



REESTRUCTURACIÓN



PERFIL DEL NEGOCIO



CIFRAS RELEVANTES



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD



NUESTRA GENTE



NUESTRA COMUNIDAD



NUESTRO PLANETA



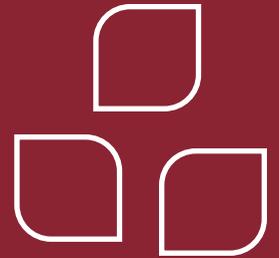
DISTINTIVOS Y RECONOCIMIENTOS



ACERCA DE ESTE INFORME



CARTA DEL DIRECTOR GENERAL





El crecimiento y evolución que representó el 2021 nos llevó a tener una adaptación estratégica en la estructura del grupo. Con esto, FEMSA Comercio pasa a ser División Proximidad, Salud y Digital. En la División Proximidad continuamos trabajando por el desarrollo sostenible de OXXO, OXXO GAS, Bara y Doña Tota.

A través de nuestros más de 21,000 puntos de venta en la región, buscamos generar valor económico, social y ambiental en las comunidades donde tenemos presencia.

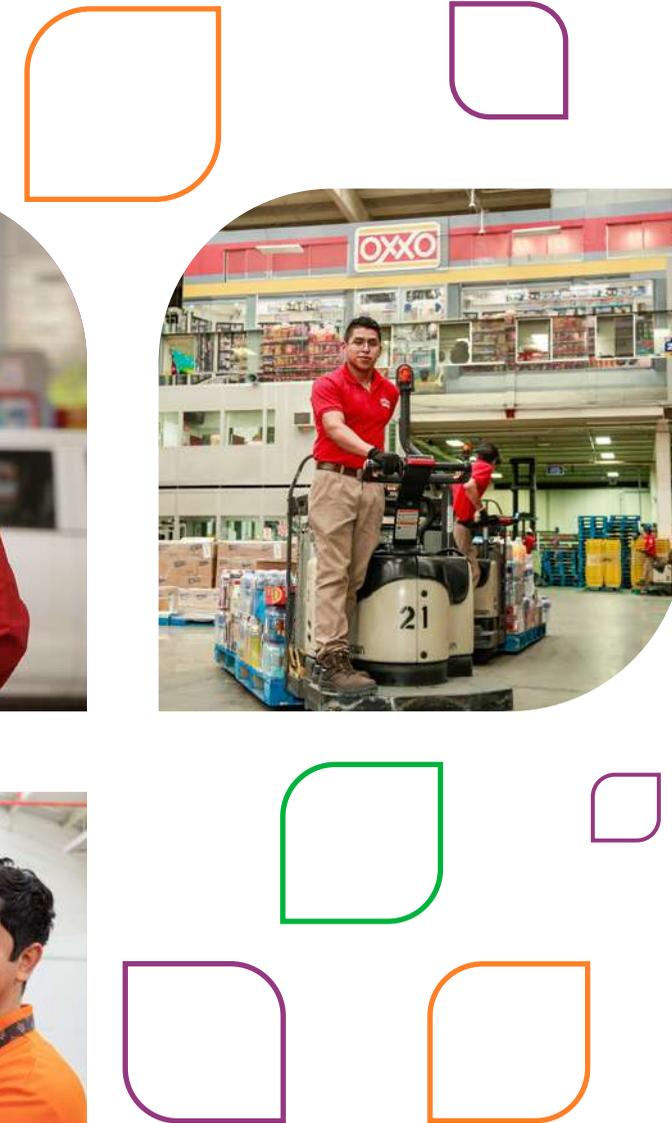
En la División Proximidad sabemos que la consolidación de cada unidad de negocio ha sido posible gracias al talento y compromiso de nuestros colaboradores, a quienes apoyamos en su desarrollo, tanto profesional como personal, y brindamos un entorno de trabajo inclusivo que promueve la ética y los valores.

Contribuimos con el bienestar de las localidades donde tenemos presencia mediante acciones de vinculación y desarrollo comunitario. Además, promovemos una cultura de cuidado del medio ambiente enfocada en acciones que mitiguen las emisiones y que promuevan la economía circular y la gestión responsable del agua.

En esta nueva etapa seguiremos impulsando la cultura de sostenibilidad entre nuestros grupos de interés para promover cadenas de valor circulares, prácticas verdes, comunidades resilientes, sociedades inclusivas, operaciones comerciales éticas y así, generar valor compartido y la transformación positiva de nuestro entorno.

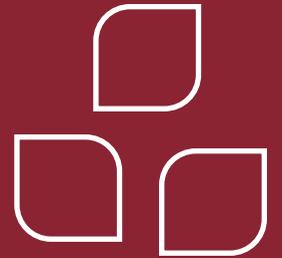
En el presente informe podrán encontrar cómo ponemos esto en práctica, siempre guiados por nuestros principios y con la confianza de que juntos podremos seguir creciendo y llegar a más personas y lugares.

Carlos Arenas Cadena
Director General de la División Proximidad





REESTRUCTURACIÓN





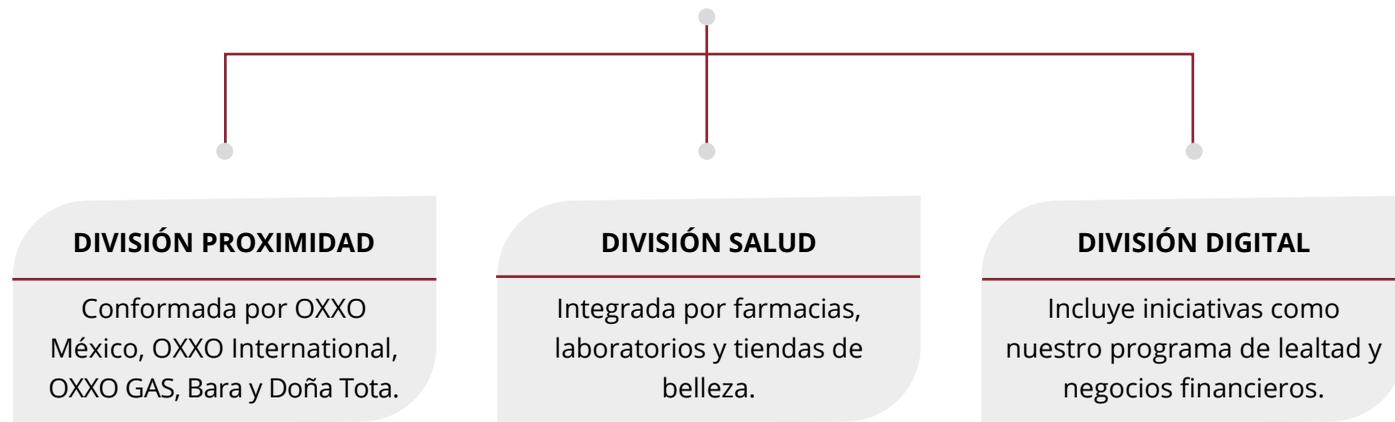
En los negocios de FEMSA Comercio implementamos acciones que contribuyen al desarrollo de cada uno de nuestros negocios con el objetivo superar las expectativas de nuestros grupos de interés.

Por el crecimiento y la expansión que hemos logrado en el mercado, gracias a la dedicación de nuestros talentosos colaboradores, anunciamos una nueva estructura organizacional de la compañía en donde la **División Proximidad** estará conformada por **OXXO México, OXXO Internacional, OXXO GAS, Bara y Doña Tota**.

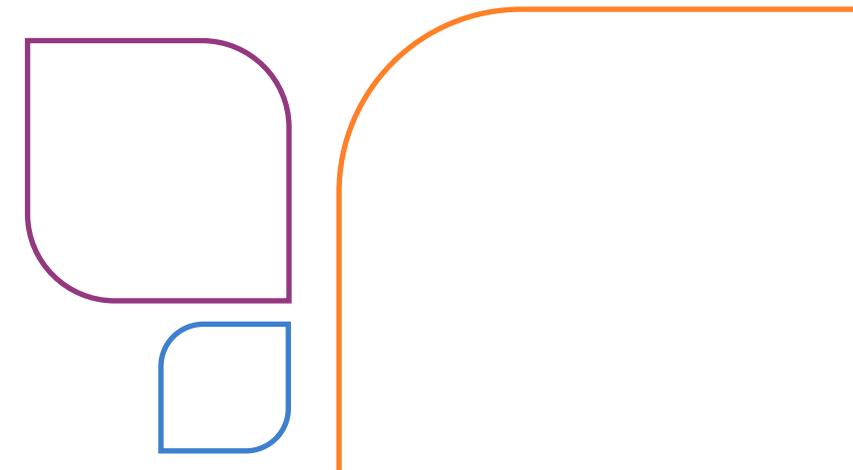
Durante 2021, FEMSA Comercio fortaleció el liderazgo de OXXO en Sudamérica, impulsó a la División Combustibles a consolidar su posición en México y ayudó a la División Salud para convertirla en una gran plataforma regional.

Ahora, en un nuevo capítulo de la historia de FEMSA, los negocios de FEMSA Comercio se reacomodan de la siguiente manera:

FEMSA



Con base en nuestro enfoque de maximizar la generación de valor, confiamos en que estos cambios estratégicos beneficiarán a nuestros diversos públicos y sus familias.





PERFIL DEL NEGOCIO

¿QUIÉNES SOMOS?

NUESTRA EMPRESA

La División Proximidad de FEMSA opera cadenas de comercio al detalle de formato pequeño, así como estaciones de servicio bajo la marca OXXO GAS, a través de las cuales impacta positivamente en los entornos donde tiene presencia.



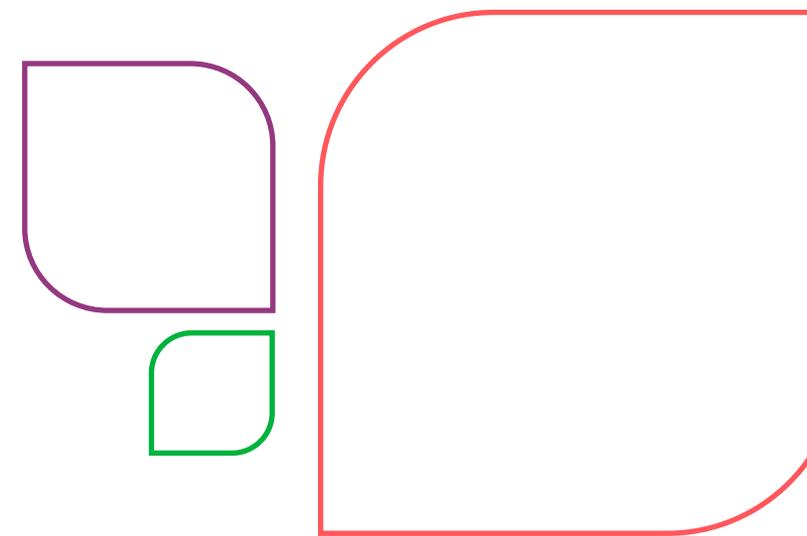
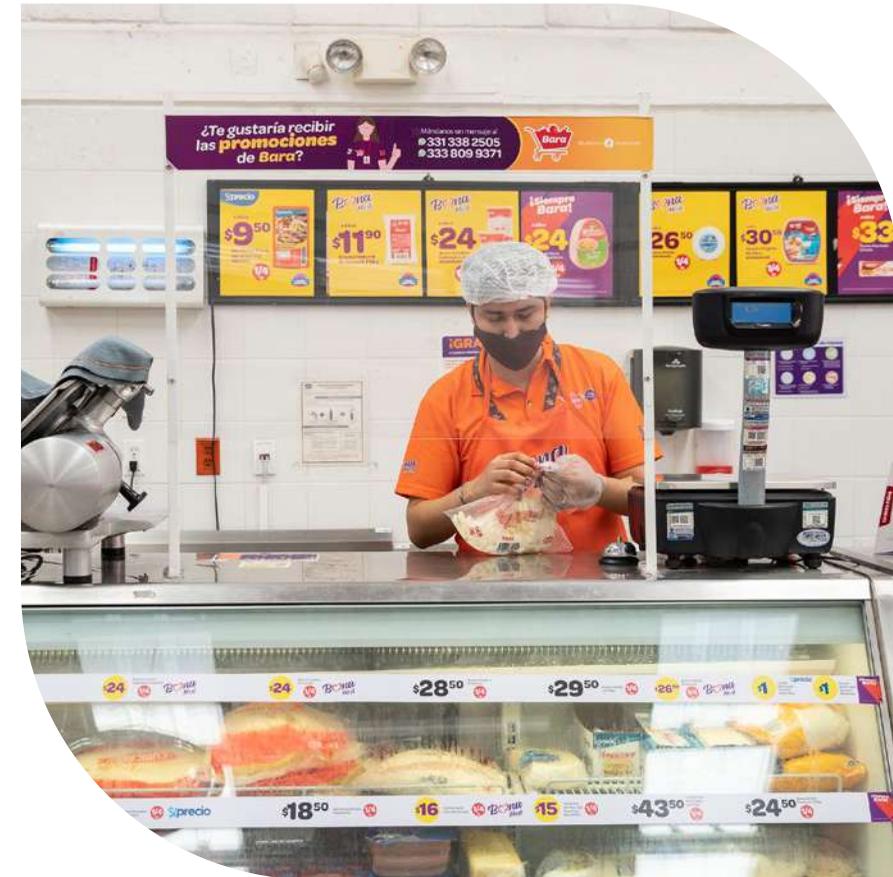
MISIÓN

Generamos valor económico y social satisfaciendo necesidades cotidianas por medio de negocios de comercio al detalle y ofreciendo energía confiable para que lleguen a sus destinos.

VISIÓN

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

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





NUESTROS VALORES

Nuestros valores son la guía de cada una de las operaciones que realizamos, en ellos nos basamos para desarrollar normativas, tomar decisiones y crear vínculos fundamentados en la ética y la transparencia con todos nuestros grupos de interés.



ÉTICA

En la División Proximidad nos regimos por los más altos estándares de ética y derechos humanos mediante políticas y procedimientos que nos guían para asegurar que nuestras operaciones se realicen con honestidad, legalidad, integridad y transparencia en todos los lugares donde tenemos presencia.

Gracias a nuestro Código de Ética, aseguramos la aplicación plena de las normas y principios éticos fundamentales que deben cumplir todas las personas que forman parte de la organización, esto nos ha permitido crear vínculos de confianza con todos nuestros grupos de interés.

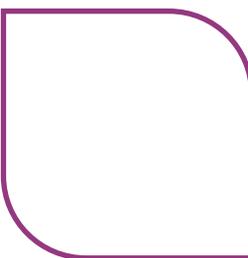
Cualquier situación de incumplimiento a los principios establecidos en nuestro [Código de Ética](#) y Lineamientos Internos de FEMSA se puede reportar a:

- Comité de Ética.
- Área de Recursos Humanos.
- [Línea Ética FEMSA](#).



LA LÍNEA ÉTICA FEMSA

está disponible los **365 días del año** y es administrada por una compañía especializada e independiente para asegurar la **imparcialidad**.



Nos aseguramos de promover prácticas honestas y operaciones transparentes en todas las actividades que realizamos a través de procesos de control y auditoría. Contamos un Comité de Auditoría del Consejo de Administración FEMSA, el cual es integrado por consejeros independientes.

Nuestro compromiso en materia ética no sólo es hacia el interior de la compañía, sino que alcanza a nuestra cadena de valor, por lo que solicitamos a todos los proveedores de bienes y servicios apegarse a los [Principios Guía para Proveedores FEMSA](#).

Cumplimos a cabalidad las leyes, regulaciones y ordenamientos de los países en los que operamos. Nuestra Cultura de Legalidad se ha enfocado en la prevención, mitigación, y en su caso, investigación y corrección de cualquier acción que lo amerite.



Alianzas estratégicas con autoridades y organismos empresariales:

- Cámara Nacional de Comercio (**CANACO**)
- Confederación Patronal de la República Mexicana (**COPARMEX**)
- Cámara de la Industria de Transformación de Nuevo León (**CAINTRA**)
- Asociación Nacional de Transporte Privado (**ANTP**)

GOBIERNO CORPORATIVO

En la División Proximidad, como parte de Grupo FEMSA, contamos con una robusta estructura de gobernanza que destaca por tomar acción para cumplir con las mejores prácticas en cuanto a estructura, diversidad y experiencia. Nuestro objetivo es fortalecer las prácticas de gobierno corporativo a través de un balance entre mejores prácticas y consideraciones internas.

La información detallada sobre la estructura de los órganos corporativos se puede consultar en el [informe anual de FEMSA](#).



UNIDADES DE NEGOCIO

La División Proximidad está integrada por Tiendas OXXO, Bara, y Doña Tota, además de las estaciones de servicio OXXO GAS y conforma la red de tiendas de formato pequeño más grande de Latinoamérica.

+21,000 TIENDAS
en México, Chile, Colombia, Perú y Brasil



567 ESTACIONES.



OXXO

A través de nuestra red de tiendas OXXO ofrecemos productos y servicios de calidad dentro de un horario flexible y con gran cobertura, con lo cual satisfacemos las necesidades cotidianas de nuestros clientes y simplificamos su vida.

A pesar de que 2021 continuó con restricciones a la movilidad por la pandemia por COVID-19, la preferencia de nuestros clientes nos permitió terminar el año con **865** aperturas netas de tiendas OXXO en México y un incremento en ventas de **7.7%** respecto al año 2020 (con una reducción de **2.2%** en el tráfico en tiendas y un aumento de **10.2%** en el ticket promedio).

A medida que la movilidad regresaba a la normalidad, en OXXO aceleramos de forma sostenible la apertura de tiendas a nivel internacional, lo cual nos permitió crecer **14%** respecto al año anterior.

Por ejemplo, en Perú y Chile las ventas realizadas durante 2021 superaron las de 2019, previo a la pandemia, gracias al compromiso de nuestros colaboradores, decisiones estratégicas y eficiencia operativa.

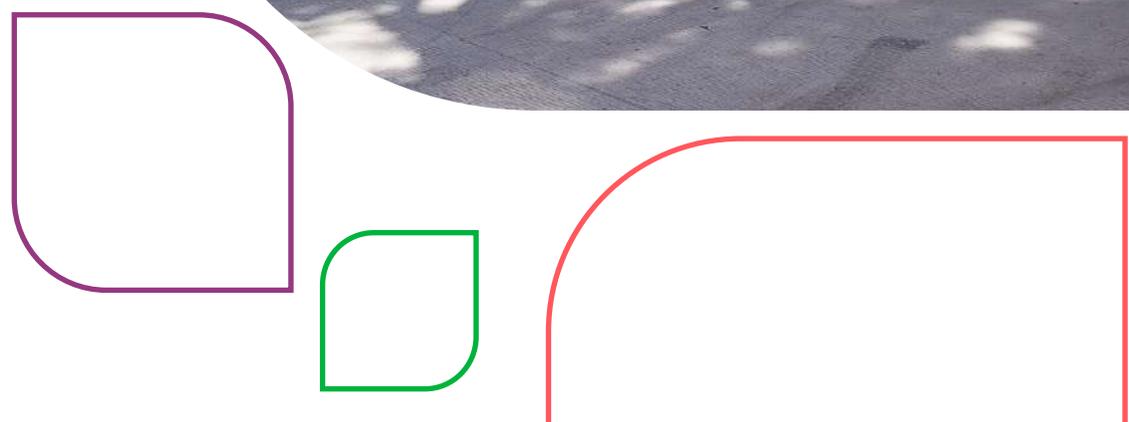
En Brasil, nuestra coinversión con Raízen y nuestra propuesta de valor para el mercado local, nos ha permitido ofrecer soluciones competitivas a clientes y crecer las operaciones en el país. En 2021 incursionamos en el mayor mercado del país: São Paulo, y cerramos el año con 1,275 puntos de venta en este país.



21,706 tiendas OXXO México, Colombia, Chile, Perú y Brasil*.



*Por medio de nuestro joint venture con Raízen; Grupo Nós, que incluye 1,162 tiendas Shell Select operadas por franquiciatarios independientes.



PRODUCTOS Y SERVICIOS OXXO

Buscamos siempre mantenernos cerca de nuestros clientes con servicios confiables, prácticos y amables para ayudar a satisfacer sus necesidades.

La innovación es clave para nosotros, a través de ella mejoramos nuestros procesos y beneficiamos la experiencia de nuestros clientes, el impacto a la comunidad y al medio ambiente.

Es por ello que durante 2021 respondimos a las restricciones por la pandemia con el lanzamiento de la app Mi OXXO, brindando servicios de entrega a domicilio en algunas geografías para salvaguardar la salud de nuestros clientes y sus familias.

En Colombia impulsamos el desarrollo de la app Mi OXXO para ampliar las posibilidades de las ventas en línea y la entrega a domicilio, esto como respuesta a la creciente demanda a través de las nuevas tecnologías.



6% DE LAS VENTAS totales correspondió a servicios de entrega a domicilio en Colombia.

Superar y satisfacer las expectativas de nuestros clientes nos apasiona. Por ejemplo, en Chile, Colombia y Perú renovamos nuestra oferta de comida preparada y lanzamos nuevas opciones, incluyendo

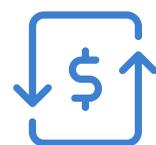
una línea de pizzas artesanales. También reactivamos los servicios de Café Andatti y sándwiches Vikingo.

INCLUSIÓN FINANCIERA

Con el objetivo de seguir impulsando la inclusión financiera en México y ser una de las empresas líderes en innovación digital, contamos con alianzas estratégicas para ser corresponsales bancarios y ofrecer servicios financieros para brindar más y mejores soluciones a nuestros clientes.

En 2021 lanzamos nuestro medio de pago Spin by OXXO¹, una nueva propuesta a través de la cual, los clientes tienen acceso a diversas soluciones financieras como transferencias, depósitos, retiros y pago en comercios físicos y tiendas en línea.

Con este medio, acercamos este tipo de servicios a todas las personas que no tienen una cuenta bancaria y con ello incluso pueden contar con una tarjeta VISA. Además, brindamos soluciones integrales para nuestros clientes, incluyendo la posibilidad de enviar dinero a cualquier contacto para que pueda retirarlo en tiendas OXXO.



ALIANZA CON
18 bancos y 12 Sociedades
Financieras Populares.

1. Spin by OXXO es una marca de COMPROPAGO, S.A.P.I DE C.V. («COMPROPAGO»), una sociedad que opera al amparo de la Disposición Octava Transitoria de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y se encuentra en trámite de autorización para organizarse y operar como una Institución de Fondos de Pago Electrónico ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. En espera de dicha autorización, las actividades realizadas por COMPROPAGO no están supervisadas por las autoridades mexicanas competentes.

Para fortalecer el vínculo con nuestros clientes y ofrecer soluciones que les genere valor, lanzamos OXXO Premia, nuestro primer programa de lealtad que otorga beneficios por su preferencia. A través de este programa brindamos descuentos, dinámicas y la posibilidad de acumular puntos y canjearlos por productos gratis.

OXXO PAY

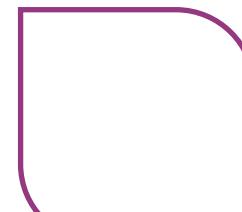
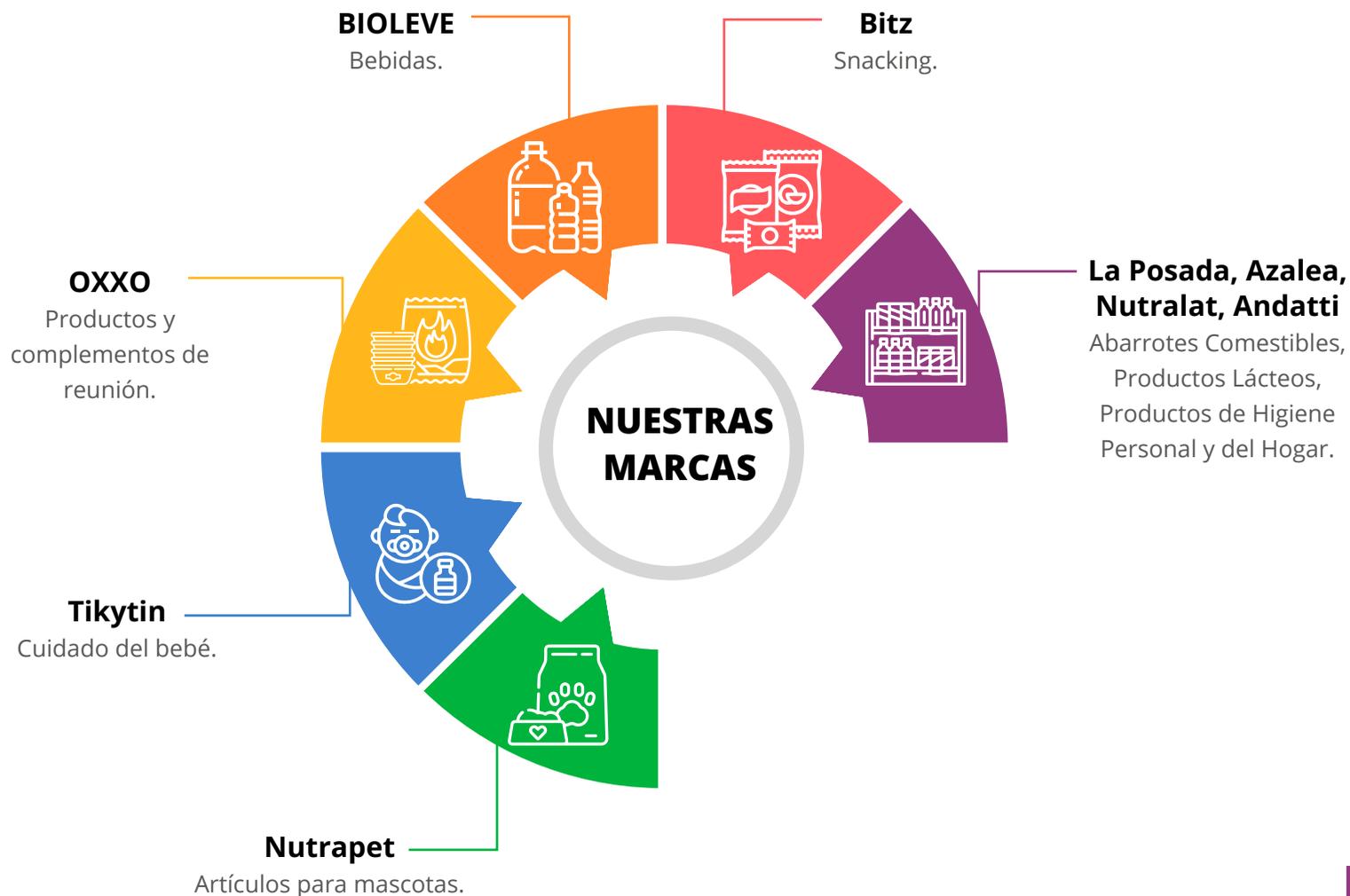
Gracias a OXXO PAY, brindamos a las personas una alternativa para realizar compras en línea de manera fácil, segura y eficiente.

Hoy en día, los productos y servicios adquiridos online son parte de la vida de muchas personas, por ello apoyamos a todas las personas que no cuentan con banda digital o prefieran realizar pagos en efectivo a través de este medio.



MARCAS PROPIAS DE OXXO

Contamos con marcas propias en OXXO que ofrecen productos de calidad y de precios competitivos, con lo cual satisfacemos sus necesidades básicas, como de snacking o productos del hogar, a la vez que impulsamos el desarrollo de proveedores locales y sus comunidades.





CAFFENIO

Empresa líder dedicada al desarrollo de productos y conceptos diferenciados para segmentos específicos de mercado. Entre sus operaciones destacan: la producción de café tostado, soluble, mezclas para preparar bebidas, preparación y comercialización de bebidas y alimentos de conveniencia.

A través de Caffenio, impulsamos la producción y apoyamos al desarrollo de las comunidades de los cafecultores para mejorar su calidad de vida.

Para más información, consulta el informe anual de Caffenio.



BARA

En México, nuestras tiendas BARA ofrecen productos de calidad y precio justo para el abastecimiento de la despensa de las familias en los estados de Jalisco, Guanajuato, Aguascalientes y Querétaro.

Nuestro objetivo es acercar productos de calidad y precio justo a las casas de las familias mexicanas para contribuir a su bienestar.

DOÑA TOTA

Cadena de restaurantes líder en comida mexicana en el sector de servicio rápido que ofrece productos de excelente calidad y precios accesibles en más de 40 ciudades ubicadas en México y Estados Unidos.

Actualmente existen más de 150 restaurantes Gorditas Doña Tota en México.



OXXO GAS

Con OXXO GAS, ofrecemos abastecimiento de gasolina y diésel tanto a clientes minoristas como a clientes empresariales, siempre reconocidos por brindar un servicio diferenciado y único, sustentado en los valores de honestidad y confianza, para que nuestros clientes puedan llegar a sus destinos con la seguridad de contar con productos de la más alta calidad.

Somos uno de los mayores operadores en México con:



+560 ESTACIONES
de servicio OXXO GAS en 17
estados de la República Mexicana.



Buscamos contribuir al desarrollo económico y social de los estados de la república mexicana en donde tenemos presencia. Ofrecemos una experiencia memorable basada en:



Estaciones bien ubicadas y de fácil acceso



Honestidad y confianza



Litros completos y producto de calidad



Excelentes promociones



Personal amable, empático y capacitado



Servicio ágil y de calidad



Instalaciones limpias, seguras y bien iluminadas

El 2021 fue, sin lugar a dudas, un año retador en términos de movilidad debido a la continuación de las restricciones por COVID-19. Esto explica por qué las ventas de OXXO GAS se mantuvieron por debajo de los niveles observados antes de la pandemia.

En OXXO GAS nuestros clientes son primero, por ello integramos distintas acciones para mejorar su experiencia a través de un servicio personalizado y la implementación de plataformas innovadoras. En el sector empresarial, contamos con plataformas tecnológicas que nos permiten contar con una gestión adecuada del combustible y la flota, y lograr resultados positivos.



BRINDAMOS
servicio a **+5,000** flotas corporativas.

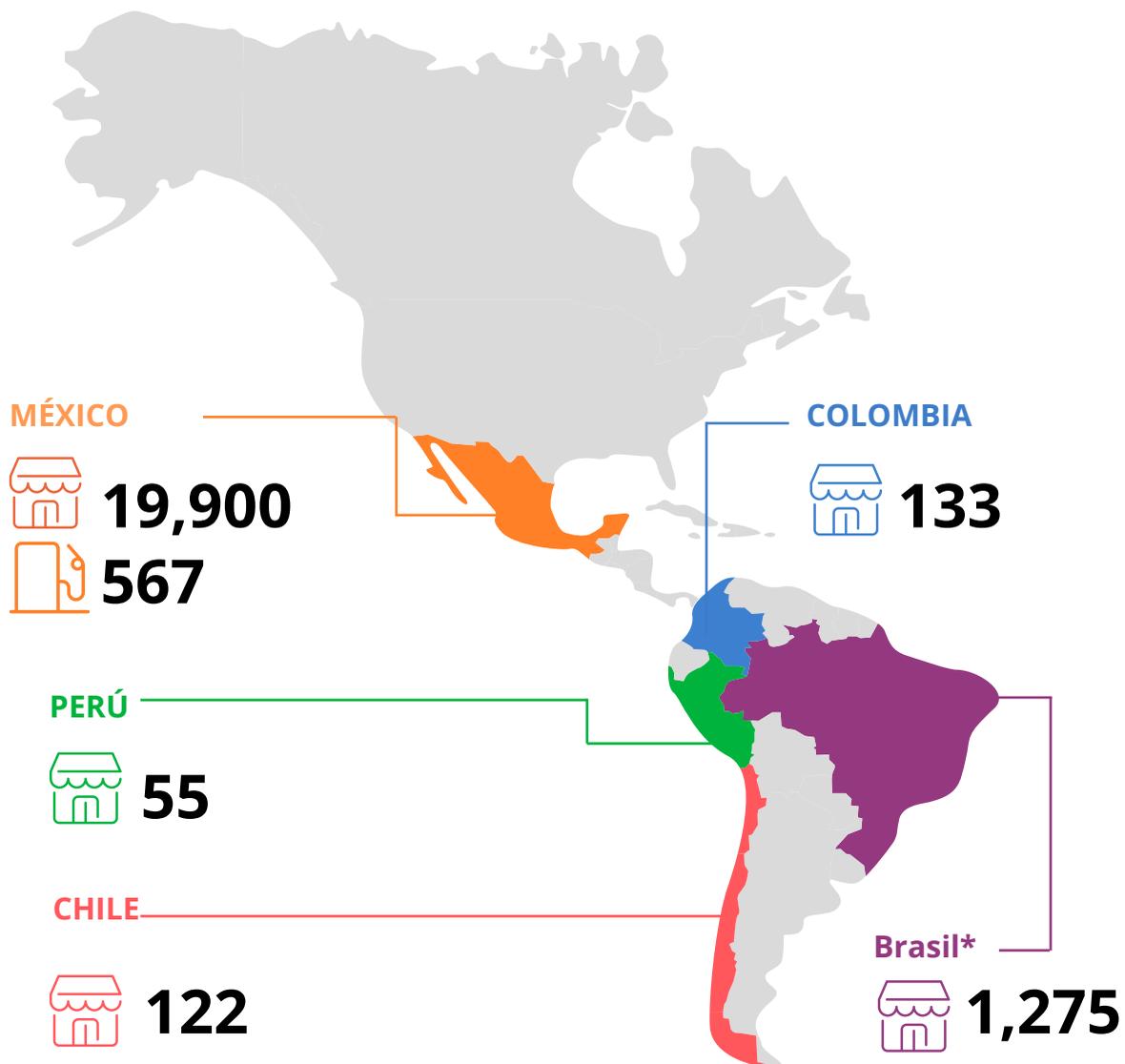


22%
de crecimiento en volumen, con respecto a 2020.

En 2021, OXXO GAS cumplió 25 años operando estaciones de servicio. El negocio que comenzó con sólo dos estaciones en Nuevo León se ha transformado considerablemente a través de los años. Durante este tiempo, nos hemos enfocado en cambiar la manera de vender combustible en México, ofreciendo una experiencia de servicio ágil y confiable, entendiendo bien las necesidades de nuestros clientes, mientras que priorizamos el desarrollo y bienestar de nuestros colaboradores.

PRESENCIA

El compromiso y dedicación de nuestros colaboradores nos ha permitido crecer y expandir nuestras operaciones en diversos países de América Latina, incluyendo México, Colombia, Chile, Perú y Brasil.



*Se cuenta con coconversión con Raizen: 1,162 tiendas Shell Select y 113 tiendas propias.

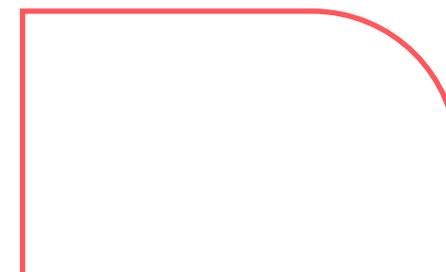


+13 MILLONES
de consumidores cada día.

+21,000
puntos de venta.

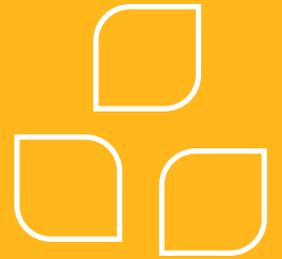
+160,000
colaboradores en nuestro equipo de trabajo.

+560 ESTACIONES
de servicio OXXO GAS.





CIFRAS RELEVANTES





PERFIL DEL NEGOCIO



+21,000
puntos de venta y
567 estaciones OXXO
GAS.



+13,000,000
consumidores al día.



15
ODS a los que
contribuimos.



NUESTRA GENTE



169,869
colaboradores.



24%
de representación
femenina en
posiciones ejecutivas.



10,865,466
horas de capacitación
brindadas.



NUESTRA COMUNIDAD



+270,000
beneficiarios por
acciones de OXXO y
+350,000 por Litros
con causa de OXXO
GAS.



+\$70,000,000
en donación de
alimentos.



7 CENTROS
de adultos mayores
rehabilitados.



NUESTRO PLANETA



+15,000
tiendas y +100
estaciones de servicio
cuentan con energía
renovable.



69%
de empaques y
embalajes hechos con
material reciclado.



+37.5%
de ahorro energético
vs. 2009.



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD



NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Impulsamos el crecimiento de nuestros negocios con base en una cultura de sostenibilidad, mediante la cual buscamos contribuir a la generación de valor económico, social y ambiental en todas las comunidades donde operamos.

Nuestra cultura de sostenibilidad está presente en todas las áreas de negocio y la implementamos a través de políticas, procedimientos y en cada acción que realizamos, además de crear programas e iniciativas específicas para contribuir a **transformar positivamente nuestras comunidades**.

Nuestra estrategia se divide en tres ejes de acción:



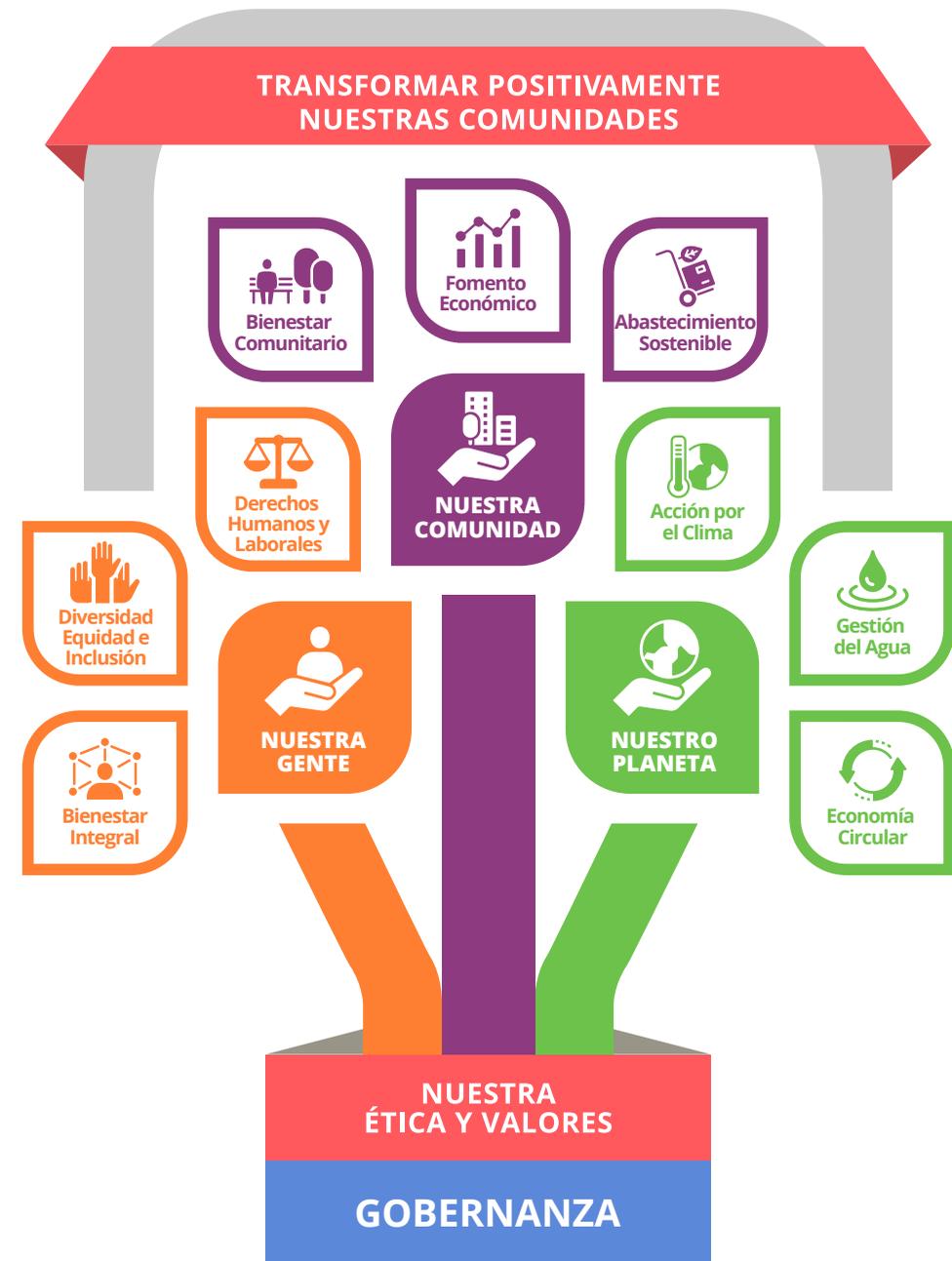
Promovemos una cultura de respeto, igualdad, inclusión y seguridad en el trabajo e impulsamos el crecimiento profesional y personal de nuestros colaboradores a través de programas de capacitación y desarrollo integral.



Llevamos a cabo acciones de vinculación y desarrollo comunitario para contribuir al progreso de las localidades donde tenemos presencia. Para 2022, implementaremos nuestra Metodología de Relacionamiento Comunitario en el 100% de nuestros centros de trabajo.



Conscientes de que el futuro depende del bienestar de nuestro planeta, implementamos acciones para minimizar el impacto de nuestras operaciones a través de la gestión responsable de energía, agua y residuos. Entre nuestras principales metas se encuentra lograr que el 85% del consumo de energía eléctrica sea proveniente de fuentes renovables y ser empresa "Zero Waste to Landfill" para el 2030.



GRUPOS DE INTERÉS

El cumplimiento de nuestras metas tanto económicas, como sociales y ambientales sólo es posible gracias a la participación de nuestros grupos de interés, con quienes mantenemos una relación de confianza, colaboración y comunicación constante.

Grupo de interés	Acciones	Canales de comunicación
 <p>Colaboradores y sus familias</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cultura de inclusión y no discriminación. Capacitación y desarrollo. Programas enfocados en calidad de vida. 	    
 <p>Comunidades y OSC</p>	<ul style="list-style-type: none"> Relación estrecha para impulsar el desarrollo de comunidades y OSC. 	   
 <p>Clientes y consumidores</p>	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación constante para atender dudas e inquietudes. Productos y servicios de calidad. 	     
 <p>Proveedores</p>	<ul style="list-style-type: none"> Fomento de cultura sostenible. Relación ética y transparente. Impulso al desarrollo de nuestros proveedores. 	  
 <p>Autoridades, sindicatos y organismos empresariales</p>	<ul style="list-style-type: none"> Relación de colaboración con sindicatos. Alianzas con autoridades para iniciativas de valor económico y social. Alianzas con empresas en favor del desarrollo económico sostenible. 	   

 Línea de contacto

 Reporte de Sostenibilidad

 Encuestas y/o estudios del entorno

 Respuesta a requerimientos

 Reuniones y participación en foros

 Página Web

 Correo electrónico

 Redes Sociales





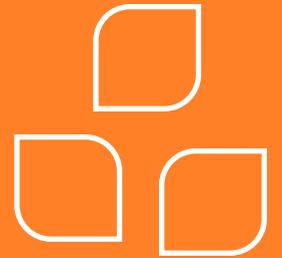
RELACIÓN CON LOS ODS

Nuestra estrategia de sostenibilidad se encuentra alineada a los [Objetivos de Desarrollo Sostenible \(ODS\)](#) establecidos por la ONU, con la meta de generar valor económico, social y ambiental para lograr un desarrollo global que proteja al planeta, reduzca las desigualdades y asegure la prosperidad de todos.

A través de nuestras iniciativas sociales y ambientales, abordamos algunos de los retos más desafiantes que tenemos como sociedad, incluyendo la disminución del hambre y las desigualdades, impulsar el cuidado del medio ambiente y apoyar a la salud.

Las iniciativas específicas y su alineación a los ODS se abordarán en cada capítulo de este informe. Nuestra contribución en 2021 integra los siguientes ODS:





NUESTRA GENTE

- 3** SALUD Y BIENESTAR
- 4** EDUCACIÓN DE CALIDAD
- 5** IGUALDAD DE GÉNERO
- 8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
- 10** REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
- 17** ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



El profesionalismo y compromiso de nuestro personal nos ha permitido alcanzar objetivos y metas, consolidarnos como líderes en el sector y superar las expectativas de nuestros clientes. En la División Proximidad reconocemos las habilidades de todos los integrantes del equipo y llevamos a cabo acciones para impulsar su crecimiento profesional y personal en un entorno laboral ético, seguro e incluyente.



169,869

colaboradores forman parte de la División Proximidad de FEMSA.

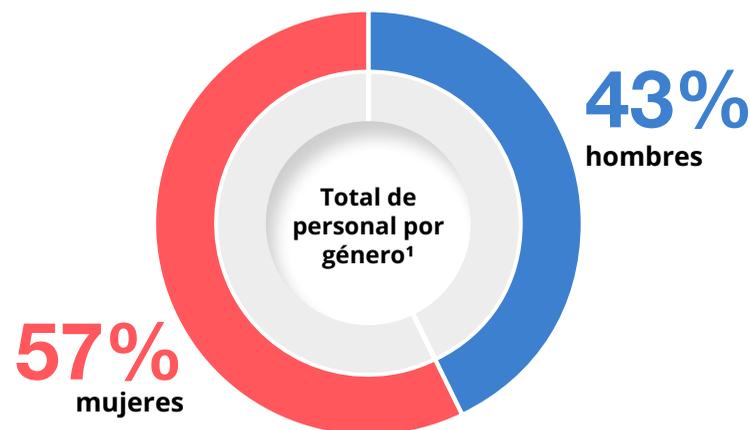
INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

La diversidad en nuestro equipo de trabajo es una de nuestras mayores fortalezas, las diferentes perspectivas nos han permitido consolidarnos como una empresa líder en el sector y uno de los mejores lugares para trabajar. A través de nuestra Estrategia de Inclusión y Diversidad, fomentamos una cultura inclusiva de colaboración, igualdad y no discriminación que impulsa el desarrollo de todo el personal con base en principios éticos y valores.

Nuestro equipo de trabajo está integrado en su mayoría por mujeres, quienes han hecho posible cada logro de la empresa. Por ello, impulsamos acciones para su desarrollo y apoyamos cualquier causa que proteja sus derechos.

El 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer, llevamos a cabo el evento **“Conversaciones de Valor”**, en el cual ejecutivas compartieron sus experiencias a lo largo de su colaboración en OXXO. En este evento participaron más de 500 personas.

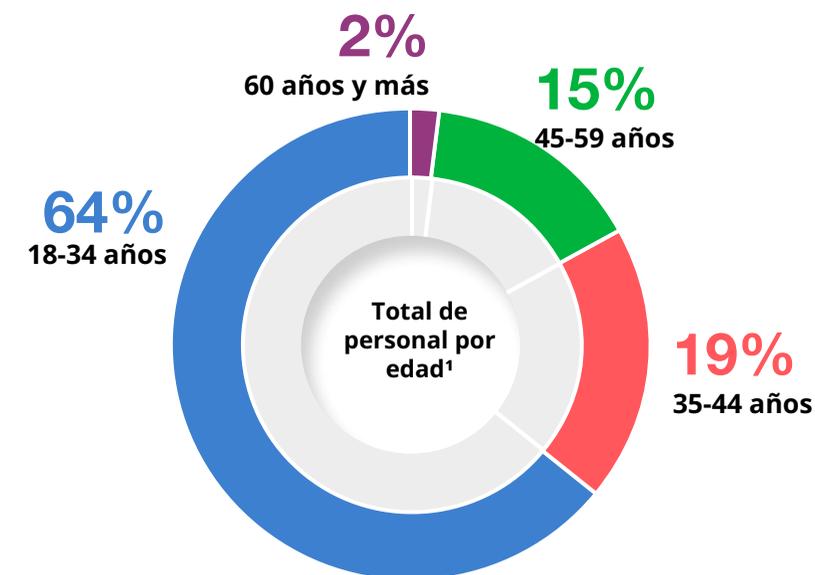
Como parte de la consolidación de nuestra empresa en materia de diversidad, en 2021 se comenzó a trabajar en una serie de políticas de Diversidad, Equidad e Inclusión que abarca temas relacionados con los colaboradores y colaboradoras, procesos de Recursos Humanos, entre otros.



REPRESENTATIVIDAD FEMENINA AL CIERRE DE 2021:

Líderes Estratégicos – **11%**
Líderes Tácticos – **17%**

1. Cifras correspondientes al total de colaboradores de División Proximidad, excepto OXXO GAS.





Llevamos a cabo el estudio diagnóstico de prácticas de equidad de género y cuidado infantil, dirigido por la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés) por parte de la Fundación FEMSA y OXXO. Con base en este estudio, fue posible desarrollar un plan de trabajo sobre estos temas.

Reforzamos y habilitamos a nuestros equipos de liderazgo para impulsar la inclusión y diversidad desde sus posiciones de responsabilidad dentro de la empresa.

Además, creamos alianzas y colaboraciones estratégicas para promover la inclusión laboral de grupos minoritarios o en situación de vulnerabilidad.

De esta manera hemos emprendido acciones sin precedentes hacia la inclusión y diversidad en el ámbito laboral. Por ejemplo, contamos con **Centros de Capacitación Laboral Dirigida (CCLD)** a través de los cuales brindamos oportunidades a personas con discapacidad y ofrecemos oportunidades para que los egresados participen en nuestros procesos de reclutamiento. Actualmente contamos con 11 sedes para integrar a la población vulnerable a nuestras operaciones.

Declaramos nuestro compromiso con la inclusión de las personas en situación de refugio a través de la alianza **TENT Partnership for Refugees** una organización sin fines de lucro que busca movilizar a la comunidad empresarial mundial para incluir a los refugiados. De la mano con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Refugiados (ACNUR), replicamos este programa en 11 ciudades de México para fortalecer nuestros procesos de contratación.

Colaboradores en situación de vulnerabilidad y/o minoristas en Proximidad México

	2021
Colaboradores refugiados con Tarjetas de Visitante por Razones Humanitarias (TVRH) y/o Tarjeta de Residente Permanente (TRP)	440
Colaboradores migrantes con TVRH	204
Colaboradores con discapacidad	1,042
Colaboradores adultos mayores	2,680
Total	4,366

En alianza con la Escuela de Humanidades del Tecnológico de Monterrey y Fundación FEMSA implementamos en OXXO, el proyecto **“Laboratorio Ciudadano Slow-U de Arte y Cultura”**, a través del cual se diseñan soluciones por medio del arte y la cultura para la inclusión de las poblaciones vulnerables.

Trabajamos en sinergia con el Tecnológico de Monterrey a través de su Centro por el Reconocimiento de la Dignidad Humana con el objetivo de habilitar y sensibilizar a nuestros colaboradores y colaboradoras de OXXO sobre la importancia del reconocimiento a la Dignidad Humana, la inclusión y la diversidad.

Como parte de nuestras estrategias de comunicación, damos visibilidad al mes del orgullo **LGBTQ+**, el día de la **juventud** y el día internacional de los **pueblos indígenas**.



440
en situación de refugio se integraron a nuestro equipo de trabajo.

BIENESTAR INTEGRAL

Promovemos el bienestar integral de nuestro personal y sus familias a través de una cultura enfocada a la calidad de vida en el ámbito laboral. Con la implementación de diversas estrategias, fomentamos la colaboración, el respeto, condiciones de trabajo apropiadas y brindamos diversos beneficios a Nuestra Gente.

Nuestro Modelo de Desarrollo Integral está enfocado en garantizar la calidad de vida y bienestar del personal, y dirige los esfuerzos a cinco pilares principales: social, salud, laboral, económica y formativa.



Procuramos que los colaboradores disfruten tiempo de calidad con sus seres queridos, por ello hacemos actividades divertidas que se convierten en una historia para recordar en familia. Por ejemplo, entre las principales actividades que realizamos en OXXO GAS destacan el concurso de dibujo por el día del niño, la creación de calaveritas por el día de muertos, dinámicas de papás con sus hijos, entre otros.

Ofrecemos días de descanso por paternidad o maternidad para que los colaboradores disfruten de más tiempo en familia.



4,026 COLABORADORES tomaron el permiso de **paternidad o maternidad**.

Flexibilidad en horarios. Contamos con un Esquema Híbrido en las actividades de oficina donde es posible. Además, brindamos días adicionales de vacaciones, dos días personales y reducimos el horario de los últimos viernes del mes, con el propósito de brindar espacios de bienestar y fomentar convivencia de los colaboradores con sus familias.

Agradecemos a quienes han dedicado su experiencia y talento en nuestro equipo de trabajo; realizamos un evento de reconocimiento a los colaboradores que cumplen 5, 10, 15 y 20 años de antigüedad.

Además, apoyamos a las personas que están en la parte final de su vida laboral a prepararse para su jubilación a través del **Plan de Vida y Desarrollo (PLAVIDE)**.

Fomentamos el ahorro para el retiro de colaboradores a través del programa **Plan Cultivemos** y un programa Cajas de Ahorros y Seguros SCYF voluntario, donde el trabajador puede tener acceso a ahorros, préstamos y seguros.

Ayuda Defunción. Apoyamos a Nuestra Gente en los momentos más difíciles, por ello a través de este programa brindamos un pago incentivo por nómina a cónyuge e hijos o padres, y días de permiso con goce de sueldo.



También celebramos con nuestra gente los momentos más importantes. Por ejemplo, brindamos un incentivo por motivo de matrimonio y días con goce de sueldo.

Adicionalmente, contamos con convenios empresariales que brindan descuentos a nuestros colaboradores, incluyendo el descuento de 50% de la mensualidad en el gimnasio.

A través de nuestros programas de dimensión económica, apoyamos a los colaboradores en cuando a vivienda digna y recursos para la educación.

	2019	2020	2021
Concurso de Vivienda	4 viviendas	4 viviendas	7 viviendas
Vivienda Digna	80 viviendas mejoradas	270 viviendas mejoradas	487 viviendas mejoradas
Kits escolares entregados	12,000	27,000	46,000



100% DE LOS colaboradores con hijos en edad escolar obtuvieron kits de útiles escolares.



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

El desarrollo de las habilidades y aptitudes de Nuestra Gente ha sido fundamental en nuestra historia. Impulsamos su crecimiento profesional y personal, para contar con un equipo de trabajo altamente calificado que nos distingue como empresa líder en la industria.

Contamos con programas e iniciativas de capacitación en: derechos humanos, sostenibilidad, salud y seguridad, cultura y liderazgo, y conocimiento técnico.

Debido a cambios operativos al interior de la empresa, así como a la implementación de nuevos procesos de sanitización y operación, durante 2021 incrementamos el número de horas de capacitación en División Proximidad, y alcanzamos un total de 10,865,466 horas.



64 HORAS
en promedio de capacitación por colaborador durante 2021².



+22 MILLONES
de pesos invertidos en capacitación.

Fomentamos la educación mediante **Becas Educativas**, tanto a los colaboradores como sus hijos, para que continúen sus estudios con excelencia. Además, brindamos apoyo en útiles escolares.

En BARA, contamos con un programa para apoyar a los colaboradores sindicalizados que busquen terminar sus estudios de nivel preparatoria, donde brindamos becas del 50%. Además, ofrecemos oportunidades a los empleados que quieran estudiar “Licenciatura en Gestión de Negocios Comerciales” en el **Instituto OXXO**.

INSTITUTO OXXO

En 2021 participaron:

- +870 alumnos.
- +550 colaboradores becados para estudiar nivel preparatoria.

Adicionalmente ofrecemos un apoyo anual correspondiente a 17 días de sueldo (8.5 semestral) con el fin de impulsar el desarrollo de talento de Staff BARA y CEDIS BARA.

Asimismo, contamos con el programa Rol del Líder, a través del cual fortalecemos las habilidades de líderes estratégicos, tácticos y de gente.

Escuela de Liderazgo Operativo OXXO. En alianza con la Universidad Tecmilenio, fortalecemos las competencias y habilidades del personal.

2. Contempla colaboradores de OXXO y OXXO GAS.

DERECHOS HUMANOS Y LABORALES

La base de nuestra estrategia laboral desarrollada en 2020 es la optimización de las condiciones laborales y el respeto a los derechos humanos con el objetivo de convertirnos en una empresa empleadora ejemplar en las comunidades donde operamos.

Como ejemplo de nuestro compromiso por mantener la integridad laboral, hemos desarrollado un Sistema de Cumplimiento Ético que es administrado por un tercero y se compone de distintos canales para realizar denuncias anónimas y confidenciales (teléfono, página web, correo electrónico y chat).

Además, llevamos a cabo dinámicas para fortalecer nuestra cultura y valores en el equipo de trabajo. Entre las iniciativas más representativas destacan “Somos ágiles y mejoramos de forma continua” y “Tenemos actitud de servicio”, a través de las cuales los colaboradores de OXXO GAS nominan a algún compañero, y los ganadores obtienen un reconocimiento y un premio.

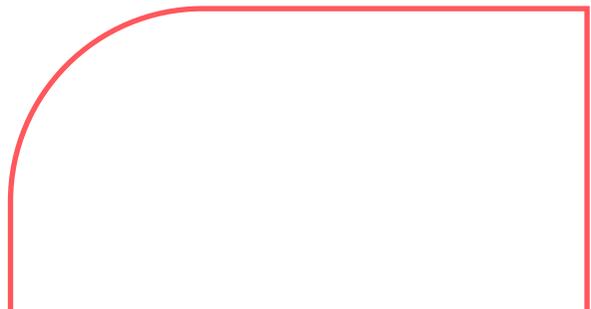
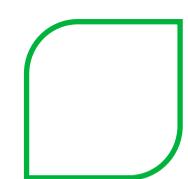
Como parte de los derechos de los colaboradores, respetamos el derecho a la libre asociación y a la negociación colectiva. En 2021, 58.6% de colaboradores contaron con acuerdos de negociación colectiva.

SALUD Y SEGURIDAD

Garantizar el bienestar de Nuestra Gente es primordial para nosotros, por ello contamos con Sistemas de gestión en **Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SASSO)** con los más altos estándares en esta materia, de acuerdo con nuestras actividades y giro de negocio.



CONTAMOS CON
espacios de trabajo seguros
y promovemos estilos de vida saludables.



En los Comités SASSO abordamos diferentes temas como:

- Actualizaciones en los programas de Seguridad y Salud.
- Definición de indicadores clave de desempeño (KPI) como ausentismo, prima de riesgos, accidentes y fatalidades.
- Actualización de políticas y lineamientos.
- Comunicación de información relevante en materia de seguridad y salud.

Como parte de la evaluación de los programas, implementamos herramientas de percepción mediante las cuales los colaboradores opinan sobre los sistemas de gestión, así como diversos temas relacionados con el clima laboral.

Además, de manera continua ponemos en marcha medidas y protocolos de seguridad con profesionales certificados.

Seguridad

- Cumplimiento de la normatividad aplicable de acuerdo con el giro de negocio.
- Cumplimiento de políticas internas SASSO.
- Identificación y mitigación de riesgos en los centros de trabajo.
- Cumplimiento a los programas SASSO.
- Vigilancia a la salud y seguridad de los colaboradores.
- Gestión de diferentes mecanismos de comunicación para que los colaboradores, clientes y terceros puedan reportar actividades, condiciones y actos inseguros en el trabajo.
- Gestión de evaluaciones internas y desde el Corporativo para vigilancia al cumplimiento de los Sistemas de Gestión.

Brindamos a los colaboradores servicios de **salud en el trabajo** que contribuyen a la supervisión y vigilancia de su bienestar de manera preventiva y procuramos atender cualquier malestar que pueda presentarse durante su jornada laboral. Entre las principales actividades se encuentran:

- Atención médica a colaboradores.
- Aplicación de exámenes médicos de ingreso y periódicos.
- Elaboración de historial clínico de acuerdo a riesgos de exposición.
- Atención de urgencias médicas.
- Investigación de accidentes.
- Evaluaciones de medio ambiente laboral (higiene industrial).

Para más información sobre lesiones, dolencias o enfermedades laborales, consultar el [Informe anual de Sostenibilidad de FEMSA](#).

Para cuidar la **salud** de Nuestra Gente también promovemos programas de atención a la **salud física, mental y emocional** de manera interna y en colaboración con instituciones, tanto públicas como privadas.

Salud

- Campañas de vacunación.
- Consultas nutricionales.
- Consultas de apoyo psicosocial.
- Talleres orientados a la promoción de la salud mental.
- Campañas de concientización y prevención (cáncer de mama, cáncer de próstata, tabaquismo, factores de riesgo cardiovascular, entre otros).
- Fomento a la actividad física.
- Controles y medidas de seguridad por COVID-19.



+7,000 CONSULTAS médicas gratuitas para nuestros colaboradores a través de la alianza Farmacias de YZA y OXXO.



+65,000 CONSULTAS psicoterapéuticas realizadas.

Servicio de Atención Médica: promovemos que nuestros colaboradores cuiden su salud a través de la prevención, como la detección temprana de enfermedades asociadas al trabajo. Entre las principales actividades de este servicio se encuentran: la atención médica, de urgencias, aplicación de exámenes de salud al ingreso y periódicos, entre otros.

Además, contamos con una campaña para acercar los servicios de PREVENIMSS a los colaboradores.

Durante 2021, continuamos haciendo frente a la pandemia por COVID-19 e implementamos una iniciativa de Cuidados Post COVID-19, a través de la cual sensibilizamos sobre cómo realizar adecuadamente ejercicios de rehabilitación pulmonar e información sobre su alimentación para evitar complicaciones.

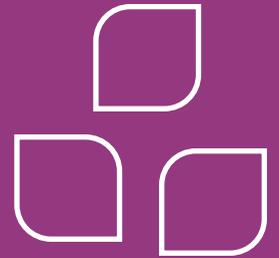


90,000 CONSULTAS médicas gratuitas de manera presencial o por medio de Línea COVID.

Además, de la mano con nuestros esfuerzos para contrarrestar el impacto de la pandemia en Nuestra Gente, lanzamos el programa **Fatiga Pandémica** que busca sensibilizar sobre el cuidado de la salud mental debido al aislamiento.

Como parte del fomento al deporte, en 2021 llevamos a cabo la carrera FEMSA de manera virtual debido a las medidas sanitarias por COVID-19, en donde los participantes pudieron correr desde 1 hasta 10 kilómetros.





NUESTRA COMUNIDAD



2 HAMBRE CERO



3 SALUD Y BIENESTAR



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



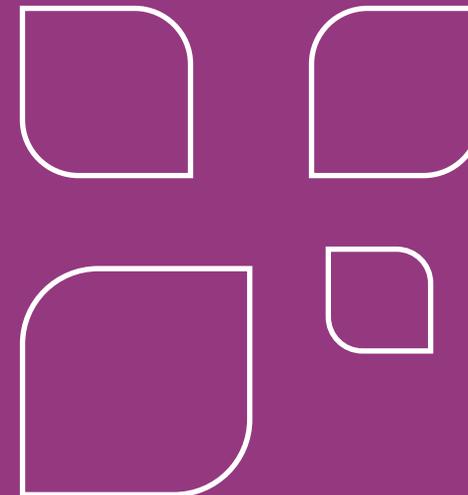
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



ESTRATEGIA COMUNITARIA

El desarrollo de las comunidades a las que pertenecemos y el bienestar de sus habitantes, componen uno de los principales ejes de nuestra estrategia de sostenibilidad. Esto nos motiva cada día a ser un aliado y buen vecino para el crecimiento sostenible de las localidades.

Los programas y planes comunitarios que implementamos están agrupados en los tres principales ejes que componen nuestra estrategia de sostenibilidad:



Bienestar Comunitario



Fomento Económico



Abastecimiento Sostenible

Para que el impacto que generamos en las comunidades trascienda, es indispensable establecer alianzas, por ello trabajamos en conjunto con organismos especializados.

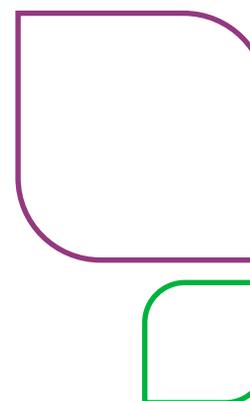
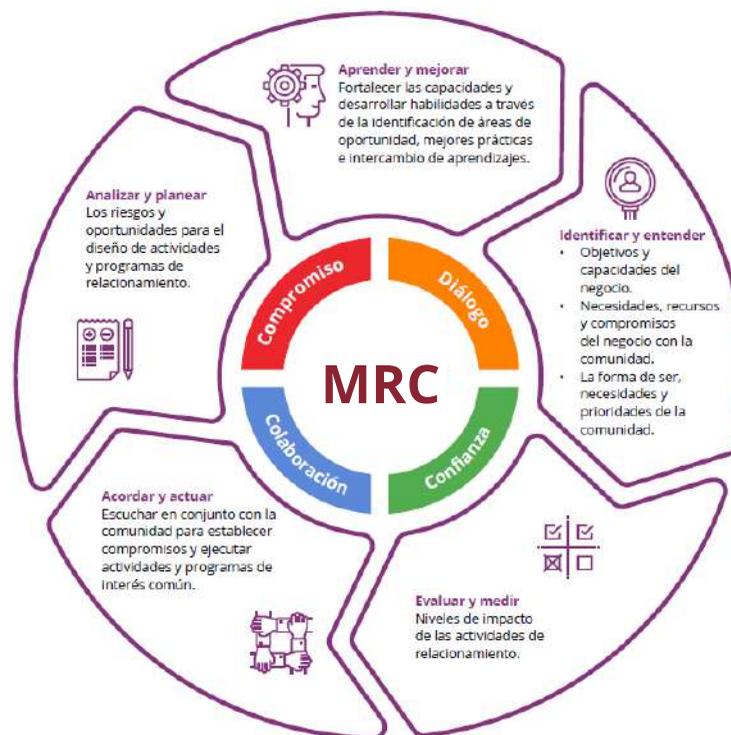
ALIANZAS ESTRATÉGICAS:

Red de Bancos de Alimentos de México
Hambre Cero Nuevo León, México
#SinDesperdicio

BIENESTAR COMUNITARIO

Las comunidades vecinas y sus habitantes son un factor clave en la continuidad y expansión de nuestras operaciones, es por ello que desarrollamos el Modelo de Relacionamiento Comunitario (MRC), a partir del cual generamos valor compartido que contribuye al desarrollo de las localidades y que nos guía para ser un buen vecino.

Este modelo, basado en cuatro valores y compuesto por cinco pasos, nos permite identificar necesidades que podemos atender mediante programas en conjunto con los habitantes y evaluar los resultados para seguir mejorando.



Meta 2022:
Implementar la Metodología de Relacionamiento Comunitario en el 100% de nuestros centros de trabajo.



RESULTADOS 2021 A
PARTIR DEL MRC:

566 ACCIONES
comunitarias realizadas.

+\$36,000,000 MXN
invertidos.

+270,000
personas beneficiadas.



500 BENEFICIADOS
mediante la donación de alimentos
de BARA a Fundación Caritas y al
DIF de Guanajuato.

Nuestra contribución también integra a la Fundación Animare, donde a través de OXXO GAS donamos **alimento para las mascotas**.

Adicional a contribuir a la alimentación de poblaciones vulnerables, creemos firmemente que la niñez es el futuro. Por eso con OXXO GAS ponemos especial énfasis en contribuir a su **desarrollo educativo**, mediante la entrega de útiles escolares a:

- Monstritos A.C.
- Manitas Pintando Arcoíris A.C.
- Primaria Agustín Melgar, Estado de México.
- Municipio de Zinacantepec, Estado de México.

Asimismo, donamos despensas, nutriloncheras, dulces y Kit OXXOWEEN a comedores infantiles y fundaciones en México y Colombia, creando así momentos de emoción y dulzura en **más de 700 niños**.

Una parte esencial de la infancia es la diversión, por ello también contribuimos con la donación de juguetes y pelotas con motivo del día del niño.

Gracias a este modelo podemos apoyar a las comunidades en temas de gran relevancia para su desarrollo y el de sus habitantes, como son la educación, salud, seguridad, cuidado ambiental, nutrición, entre otros.

Para alcanzar un mayor impacto, generamos alianzas con organizaciones especializadas. Ejemplo del apoyo que dimos, fue la donación a fundaciones y autoridades, para dirigir alimentos a localidades de escasos recursos y a personas afectadas por desastres naturales.



Otro gran tema en nuestro programa es la **atención a la salud**, por lo que contribuimos con donaciones de:

- Kits de higiene, a niñas de la Casa Hogar Pablo de Anda.
- Tapitas de plástico para ayudar a niños con cáncer.
- Insumos contra COVID-19, a dos cuadrillas de la policía de Monterrey.
- Botiquín de trauma, al cuerpo de protección civil de Guanajuato.
- Dos equipos para ambulancia, al Patronato de bomberos de Saltillo.
- Donación de Sangre, en colaboración con la Asociación Blooders.
- Productos recolectados entre colaboradores, para los brigadistas que combatieron el incendio en el Cañón de los Lirios, Coahuila.

REHABILITACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS

Las condiciones en las que se encuentran los lugares donde realizamos las actividades diarias influye en nuestro ánimo y desempeño. Por esto, cada año invitamos a colaboradores a contribuir con su tiempo, conocimiento y esfuerzo, para rehabilitar espacios importantes de las comunidades.



66 ESCUELAS
rehabilitadas de 8 estados de México.

Asimismo, fomentamos la activación física y una sana convivencia, dentro de espacios seguros. Ejemplo de esto, es el gimnasio que rehabilitamos con pintura, limpieza y orden, y la renovación del Parque Manuel J. Clouthier, en Nuevo León, México.

Durante 2021, el gobierno de Nuevo León generó la iniciativa “Apadrina una Escuela”, a la cual nos sumamos con OXXO, OXXO GAS, Fundación FEMSA y el equipo Rayados de Monterrey. El programa tiene el objetivo de rehabilitar escuelas para que al regreso presencial a clases, las instalaciones estén en un óptimo estado y se tengan todos los servicios necesarios para su funcionamiento.

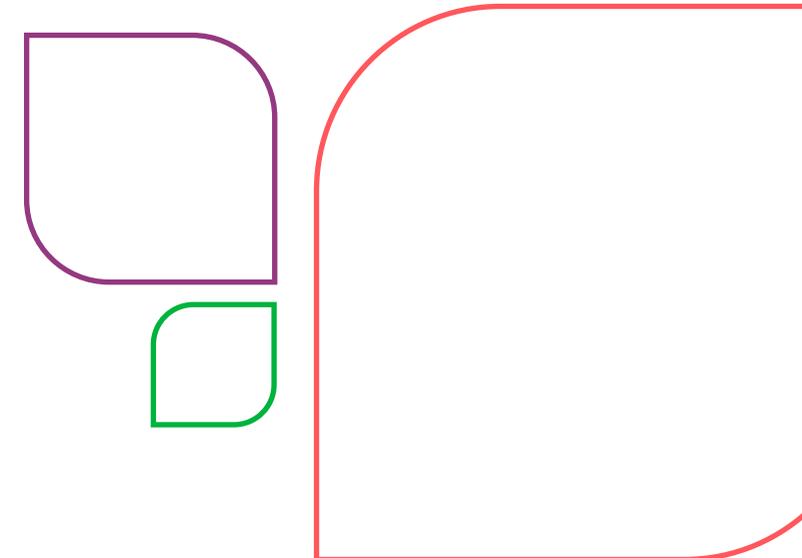


20 ESCUELAS
adoptadas para que los niños regresen a **estudiar en espacios dignos.**

VOLUNTARIADO

Promovemos y facilitamos el trabajo voluntario de nuestros colaboradores, impulsando su desarrollo, así como el de nuestras comunidades.

Sensibilizamos a nuestros colaboradores y sus familias sobre las necesidades de su entorno y los convocamos a destinar tiempo y talento para atenderlas.

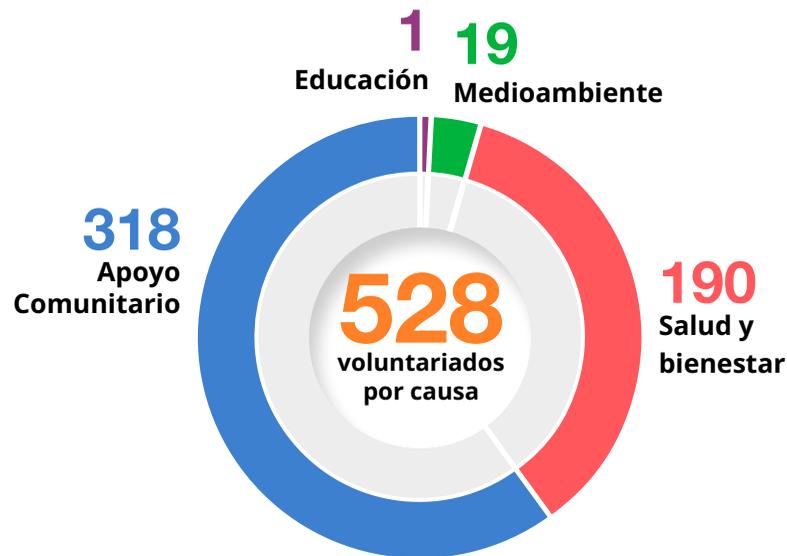




Este material hace referencia a los Contenidos 103-2 y 103-3 de GRI 103: Enfoque de Gestión 2016, a los Contenidos 203-1 y 203-2 de GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016 y al Contenido 413-1 de 413: Comunidades Locales 2016

Las actividades de voluntariado comprenden rehabilitación de espacios comunitarios, reforestaciones, cuidado de especies, eventos deportivos y campañas de salud, atención a desastres naturales o emergencias y asistencia social. Estas acciones las llevamos a cabo directamente en campo; por ejemplo, cuando invitamos a nuestros colaboradores, sus familias y amigos a adoptar un árbol o una planta; o bien, a través de organizaciones civiles, como “Niño x Niño”, fundación que brinda atención integral en temas familiares y de salud.

	2019	2020	2021
Acciones Comunitarias	298	627	566
Voluntariados	643	90	528
Voluntarios Participantes	23,000	7,627	14,992



CON EL APOYO de todos, juntamos 78,070 horas de voluntariado en 2021.

DONACIÓN DE PRODUCTOS Y ALIMENTOS

Esta iniciativa es una de las más importantes para nuestra industria, pues con ella contribuimos a la **alimentación de población en situación de vulnerabilidad**, al tiempo que combatimos el desperdicio de alimentos y evitamos enviar residuos al relleno sanitario.

Esto lo logramos mediante la recuperación de productos alimenticios en buen estado para consumo, proveniente de nuestras tiendas y los donamos a la Red del Banco de Alimentos de México (BAMX), la cual se encarga de entregarlos a familias que lo necesitan.



CONTRIBUIMOS al ODS 2 con la donación a BAMX de +1,300 toneladas de alimentos que llegaron a +18,000 personas.

	2009 (inicio)	2021
Donación a Banco de Alimentos	0.4 mdp en alimentos	+70 mdp en alimentos

LITROS CON CAUSA

Con esta iniciativa de OXXO GAS apoyamos a la movilidad de organizaciones civiles y de grupos que brindan atención a la ciudadanía.

36,000 LITROS de gasolina donados a BAMX.

2 AÑOS APOYANDO a la movilidad de las comunidades con la donación de combustible.



Este material hace referencia a los Contenidos 103-2 y 103-3 de GRI 103: Enfoque de Gestión 2016, a los Contenidos 203-1 y 203-2 de GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016 y al Contenido 413-1 de 413: Comunidades Locales 2016



REDONDEO CLIENTES

En nuestras tiendas OXXO y BARA invitamos a los clientes a redondear los centavos de sus cuentas para apoyar económicamente a organizaciones civiles que trabajan por mejorar la calidad de vida de grupos vulnerables de la sociedad.



+\$79,500,000
recaudados y dirigidos a
+260 instituciones.

En OXXO, durante 2021 el programa cambió su identidad a Redondeo - Cambio x Cambio con el mismo objetivo de sensibilizar a los clientes sobre la situación que atraviesan los grupos vulnerables. En esta nueva etapa, las aportaciones se canalizan a instituciones que atienden proyectos de dos principales necesidades que se encuentran latentes en México: salud y alimentación.

FIDEICOMISO POLÍGONO EDISON

Motivados por las mejoras que se han realizado en las comunidades aledañas a nuestro corporativo desde la implementación de este programa en 2011, continuamos colaborando con los vecinos,

autoridades y organizaciones civiles para poner en marcha actividades de mejora urbana que contribuyan a la activación comunitaria, seguridad, salud, desarrollo humano y mejora del medio ambiente de nueve colonias de Monterrey N. L.

RESULTADOS 2021:

50 AGENTES
de cambio.

650 VECINOS
participantes.

5,299 HORAS
comunitarias.





Este material hace referencia al Contenido 102-9 de GRI 102: Contenidos Generales 2016, a los Contenidos 103-2 y 103-3 de GRI 103: Enfoque de Gestión 2016, a los Contenidos 203-1 y 203-2 de GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016 y al Contenido 413-1 de 413: Comunidades Locales 2016

FOMENTO ECONÓMICO

Trabajamos para fomentar la inclusión laboral, financiera y digital. Ejemplo de esto son nuestros servicios presentados en la sección [Productos y servicios](#) de este mismo informe. Asimismo, nos acercamos a nuestros proveedores PyMEs para capacitarles en temas de emprendimiento y ofrecerles facilidades de pago que contribuyen a la continuidad de sus operaciones.

DESARROLLO DE MIPYMES

El desarrollo, crecimiento y profesionalismo de nuestra cadena de valor es fundamental para la continuidad de nuestras actividades. Un gran porcentaje de esta, pertenece al grupo de MiPyMEs (micro, pequeñas y medianas empresas) para el cual hemos establecido diversas condiciones con el fin de impulsarlos y reducir su riesgo de cierre debido a las dificultades comerciales que enfrentan los primeros años.



500 PROVEEDORES
apoyados.

Por otra parte, seleccionamos a un grupo de proveedores marca propia y tras un autodiagnóstico para identificar áreas de mejora en su estrategia de negocio, brindamos capacitaciones especializadas para impulsar su desempeño comercial, siempre con una dirección sostenible.

Dichas capacitaciones se complementan con proyectos prácticos, donde cuentan con la asesoría de un consultor para desarrollar capacidades de negocio que puedan poner en práctica en su empresa.

RESULTADOS 2021:

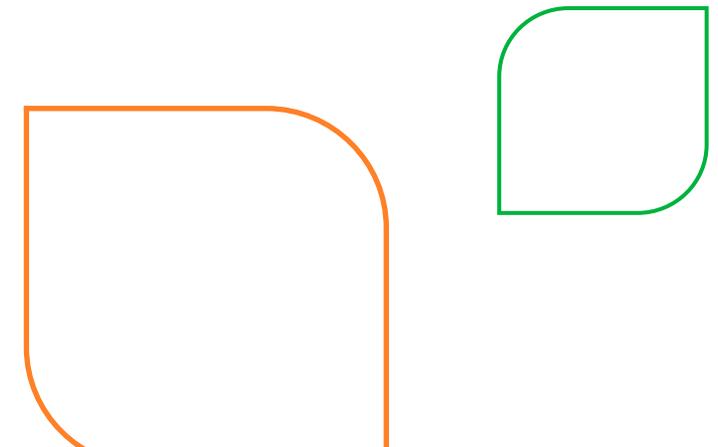
+16 HORAS
de capacitación.

9 PROVEEDORES
participantes.

IMPULSO A AGRICULTORES

Los cafeticultores son una pieza clave en las operaciones de CAFFENIO, por esto nos aliamos a [COBISA](#) y nos acercamos a los agricultores de Altas Montañas, Veracruz, para aprender de sus procesos y trabajar juntos en el cuidado de la salud del suelo, el rescate de sus fincas y así aumentar su producción. Contribuimos con:

- Capacitación.
- Análisis de nutrientes del cultivo.
- Asistencia técnica.
- Apoyo tecnológico.
- Financiamiento de agroquímicos.



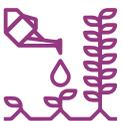


FORMANDO A LAS NUEVAS GENERACIONES

Mediante CAFFENIO nos acercamos a los niños de Altas Montañas, Veracruz, para llevar pláticas dirigidas al reconocimiento del esfuerzo y valor de la tradición agrícola, actividad que representa el sustento económico de la gran mayoría de familias de la región. Reforzamos la temática con arte, juegos y con la creación de huertos escolares.

Con este programa buscamos despertar el interés de los niños en los procesos agrícolas para mantener e incentivar el trabajo del campo a través de las generaciones. Entre las actividades que realizamos en 2021 se encuentran:

- 2 cuentos que presentan y reconocen la actividad del cafeticultor.
- 2 libros para colorear.
- 1 taller de dibujo con Allan Tellez, pintor veracruzano.
- 1 concurso de dibujo, con 158 niños participantes de 12 comunidades.



5 HUERTOS
escolares creados en 2021.



826 NIÑOS
impactados de 6 primarias.

Por otro lado, gracias a la alianza entre COBISA, CAFFENIO y la Universidad Politécnica de Huatusco, apoyamos a los jóvenes con becas, con las cuales impulsamos su interés para formarse como técnicos profesionales asociados en inspección de procesos agroindustriales.



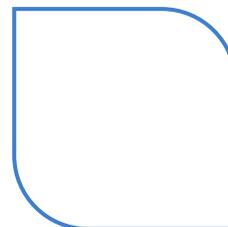
OCUPACIÓN Y EMPLEABILIDAD DE ADULTOS MAYORES

En 2021 arrancamos con la prueba piloto de esta iniciativa, la cual tiene el objetivo de apoyar a los adultos mayores en su inclusión laboral, para que continúen activos al tiempo que generan ingresos e incluso que lleguen a la autoempleabilidad.

Para lograr esto, en OXXO unimos fuerzas con instituciones y autoridades locales para rehabilitar y abrir Centros de Desarrollo para Adultos Mayores, donde proporcionamos las herramientas, instalaciones, materiales, equipos y mobiliarios necesarios para desarrollar su talento y crear proyectos productivos.

7 CENTROS
rehabilitados.

META 2022:
capacitar a 5,000 adultos mayores y rehabilitar 34 centros.



ABASTECIMIENTO SOSTENIBLE

Trabajamos de la mano con nuestros proveedores, para que con el esfuerzo de todos podamos incorporar elementos de sostenibilidad en toda nuestra cadena de valor e impactar positivamente en las comunidades y el planeta.

El eje rector de esta iniciativa son nuestros [Principios Guía para Proveedores](#), los cuales se basan en el Código de Ética y Políticas Corporativas FEMSA. Estos se dan a conocer a todos los proveedores para asegurar que nuestra cadena de valor opere siempre dentro de un marco ético y sostenible. Se componen de siete principales elementos:



Derechos Humanos



Principios y derechos fundamentales en el trabajo



Medioambiente



Compromiso con la comunidad



Manejo y seguridad de la información



Relación con terceros



Cultura de la legalidad

Meta 2022:
Comunicar y solicitar firma al 100% de nuestros proveedores comerciales los Principios Guía para Proveedores.

Llevamos a cabo un foro de Sistemas de Gestión de Calidad dirigido a nuestros proveedores marca propia, para capacitarlos y brindarles información relevante, con el objetivo de estandarizar procesos e información.

En 2021 implementamos una prueba piloto de auditoría a proveedores, referente a los Principios Guía. El objetivo es que la cadena de suministro integre estos Principios a sus procesos diarios y sean la base para un autodiagnóstico que promueva operaciones sostenibles.



2 PROVEEDORES marca propia auditados y aprobados en los Principios Guía.

Por otro lado, CAFFENIO impulsó y asesoró a dos proveedores durante el proceso de participación por el Distintivo ESR®, que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).



2 PROVEEDORES de CAFFENIO obtuvieron el Distintivo ESR® por sus prácticas sostenibles.

Finalmente, con la alianza de CAFFENIO y PRONATURA, implementamos un programa para el cuidado y recuperación de ecosistemas, donde impartimos capacitaciones a productores de café de Veracruz. Aquellos que cumplen con los mayores estándares, PRONATURA les otorga el Sello de Biodiversidad.



33 PRODUCTORES capacitados y 6 ostentan el Sello de Biodiversidad al cierre del 2021.





NUESTRO PLANETA

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS





En la División Proximidad FEMSA cuidar nuestro planeta es una prioridad y por ello promovemos una cultura de protección del medioambiente e implementamos distintas iniciativas para hacer frente a los retos más apremiantes del planeta.

Innovamos constantemente en nuestros procesos y tecnologías para hacer mejor uso de los recursos, disminuir nuestra huella ambiental e impulsar el modelo de economía circular. Además, trabajamos de la mano con nuestros grupos de interés con base en la estrategia “Nuestro Planeta” y enfocamos los esfuerzos en tres ejes prioritarios: acción por el clima, economía circular y gestión del agua.

ACCIÓN POR EL CLIMA

La emergencia climática es uno de los retos más importantes que enfrentamos hoy en día, por esa razón, llevamos a cabo acciones para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en nuestras operaciones para contribuir con su mitigación.

Nuestras metas en materia de acción por el clima también están alineadas a iniciativas globales que promueven un desarrollo sostenible, como la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible.

GESTIÓN DE ENERGÍA

La gestión responsable de la energía es fundamental para reducir el impacto ambiental en las operaciones. Contamos con tecnologías de control y monitoreo que nos permiten medir y reducir el consumo de energía, además promovemos el uso de energías renovables en nuestras operaciones.

Contamos con infraestructura eléctrica para habilitar el consumo de energía renovable (eólica) en nuestros centros de trabajo.

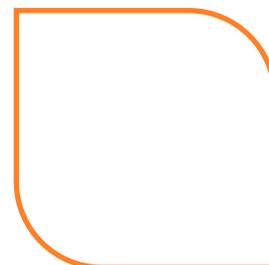
CONSUMO DE ENERGÍA

Consumo de Energía Directa Fuente fija en MJ

Tipo de combustible	Total
Combustibles fósiles	
Energía Eléctrica Comprada	2,628,713,191.23
Energía renovable	
Eólica	4,057,212,938.40
Total	6,685,926,129.63

Consumo de Energía Directa Fuente móvil en MJ

Tipo de combustible	Total
Combustibles fósiles	
Diesel Móvil	570,583,561.62
Gas LP Móvil	5,871,516.88
Gasolina Móvil	333,343,883.35
Total	909,798,961.85



+15,400 TIENDAS
y 13 CEDIS utilizan energía renovable.

100% DE NUESTRAS
tiendas cuentan con al menos alguna
aplicación de iluminación LED.

+64% DE LA ENERGÍA
eléctrica consumida provino de fuentes
renovables.

En nuestras estaciones de servicio de OXXO GAS implementamos infraestructura amigable con el medio ambiente, donde el 100% de nuestras estaciones operan con iluminación LED y el 20% operan con energía eólica.

SISTEMAS DE TIENDA INTELIGENTE

Tomamos lo mejor de la tecnología para crear un programa integral que nos permita ahorrar energía en oficinas, CEDIS y tiendas OXXO. Este programa incluye películas de control solar, aislamientos, entre otras tecnologías para contribuir en el ahorro y uso eficiente de la energía.



+37.5% AHORRO
ahorro energético en comparación con el año 2009.



+6,700 PELÍCULAS
de control solar instaladas.



+8.7 MILLONES
de pesos invertidos.



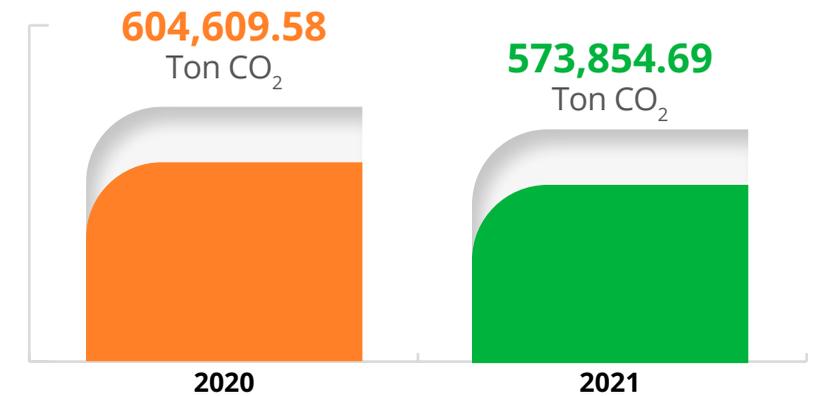
También impulsamos la tendencia hacia el uso de energías no contaminantes, a través de nuestra electrolinera en Coahuila brindamos servicio a vehículos con tecnologías de bajo carbono.

Para reducir las emisiones en nuestras operaciones de transporte, creamos procedimientos para optimizar la distribución de los productos en las tiendas OXXO y comenzamos una prueba piloto para incorporar camiones eléctricos.

Además, contamos con políticas específicas que guían la gestión de nuestras operaciones. Gracias a la política de Control de Gases Refrigerantes establecimos prácticas de medición y control de emisiones. Durante 2021, el total de emisiones de gases refrigerantes fue de 209.67 Ton CO₂, un incremento sólo de 7.72 Ton CO₂ respecto a 2020, resultado del crecimiento de nuestras operaciones.

Gracias a todas las acciones emprendidas, nuestra disminución de GEI ha sido una constante en las operaciones.

Emisiones de GEI en OXXO (totales)





Este material hace referencia al Contenido 102-11 de GRI 102: Contenidos Generales 2016, a los Contenidos 103-2 y 103-3 de GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 y a los Contenidos 301-1 y 301-2 de GRI 301: Materiales 2016



ECONOMÍA CIRCULAR

Nos encontramos en un momento crucial para cambiar el rumbo del planeta hacia un futuro más limpio y sostenible con el medio ambiente. Estamos convencidos que lograr esto sólo será posible con la suma de esfuerzos y cambios en la forma en que las empresas y las personas producimos y consumimos.

En la División Proximidad, impulsamos la producción y consumo responsable para disminuir el impacto al planeta a través de la óptima gestión de recursos para preservar su uso el mayor tiempo posible.

Mediante la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos buscamos contribuir a la reducción de residuos y emisiones de gases efecto invernadero. Tomamos acción para reducir la cantidad de materiales que usamos en nuestras operaciones e implementamos procesos para recuperar y reciclar materiales desechados por las tiendas OXXO y CEDIS.

MATERIALES

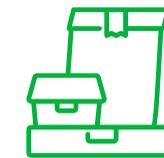
Nuestra gestión responsable de residuos comienza desde los insumos que empleamos. Somos conscientes de nuestro abastecimiento y buscamos hacerlo sostenible, por lo que impulsamos la reducción del volumen de materiales que utilizamos en empaques y embalajes.

Consumo de material virgen utilizado en producto, empaque y embalaje (ton)

Material	Total
Papel y cartón	4,045.68
Plástico	899.49
Otros plásticos	159.67
Consumo total de material virgen	5,104.85

Consumo de material reciclado utilizado en producto, empaque y embalaje (ton)

Material	Total
Papel y cartón	3,176.98
Plástico	361.40
Consumo total de material reciclado	3,538.38



69% DEL TOTAL
de empaques y embalajes se hizo con material reciclado.



41% DE NUESTROS
principales insumos y materiales son de origen reciclado.



Este material hace referencia al Contenido 102-11 de GRI 102: Contenidos Generales 2016, a los Contenidos 103-2 y 103-3 de GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 y a los Contenidos 306-1, 306-2, 306-3 y 306-4 de GRI 306: Residuos 2020

Además, contamos con programas de **Desincorporación de Equipos y de Uniformes** que nos permiten tener una gestión responsable de los materiales que culminaron su vida útil para su aprovechamiento y/o reciclaje.

Con este programa logramos desincorporar 98,468 equipos, obteniendo 1,450,103 Kg de material valorizable de diferente tipo: cobre, aluminio, fierro, plástico, vidrio, madera y cartón.

Los uniformes de los colaboradores en la operación son 50% algodón y 50% PET reciclado (lo que antes era poliéster).



100% DE LOS

chaquetines OXXO son fabricados con tela sustentable y **50%** de pet reciclado.



13,485 UNIFORMES

reciclados, equivalente a 4.5 ton de tela que se reutilizaron como trapos para limpieza, entre otros usos.

Los proveedores son clave para alcanzar las metas para el cuidado del planeta, sumamos a nuestra cadena de valor a empresas que nos proveen de servilletas, bolsas, vasos, tickets y otros productos de material reciclado.

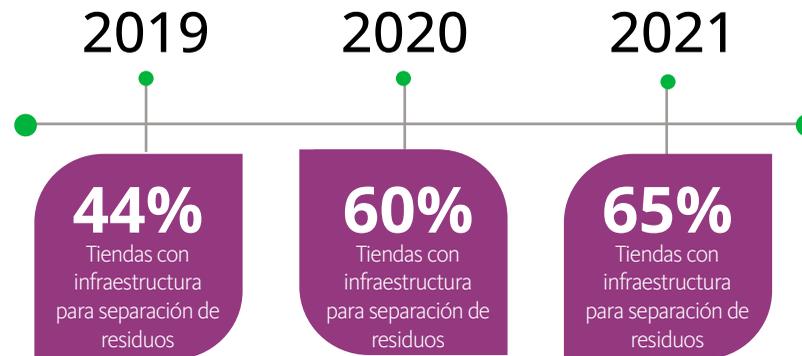


41% DE MATERIAL reciclado en insumos de la operación (servilletas, bolsas, tickets, vasos, etc.)

RESIDUOS

Implementamos una gestión responsable de residuos que nos ha permitido reducir en gran medida el volumen en todas nuestras operaciones.

Tanto en oficinas como en tiendas establecemos procedimientos para la separación de residuos.



100% DE LAS

oficinas OXXO y estaciones de servicio OXXO GAS están habilitadas con infraestructura para separación de residuos.

Nuestra meta: lograr Cero Residuos de la Operación a Relleno Sanitario para el 2030.



Este material hace referencia al Contenido 102-11 de GRI 102: Contenidos Generales 2016, a los Contenidos 103-2 y 103-3 de GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 y a los Contenidos 306-2, 306-3 y 306-4 de GRI 306: Residuos 2020

Durante 2021, el total de residuos generado en nuestras operaciones fue de 144,071.23 ton, de los cuales 24,439.47 ton fueron reciclados o con disposición diferente a relleno sanitario.



+ 24,000 TON
de residuos reciclados en 2021.

En todas las tiendas OXXO implementamos un catálogo de bolsas reusables, en sustitución de las bolsas plásticas.

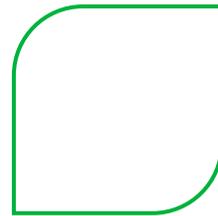
100% DE LAS TIENDAS
habilitadas con bolsas reusables.

32% DE REDUCCIÓN
consumo de bolsas plásticas en tiendas OXXO,
en comparación con 2020.

COLABORAMOS CON
Asociación Nacional de Industrias del Plástico
(México).

También buscamos sumar a más personas a cuidar el planeta, en algunas tiendas OXXO implementamos máquinas para reciclaje de PET posconsumo, a través de las cuales brindamos puntos y promociones a nuestros clientes.

Además, como parte de nuestros esfuerzos con la gestión sostenible de residuos, en OXXO creamos una alianza con el Tecnológico de Monterrey para desarrollar un **empaque biodegradable para cacahuates De La Esquina**, un producto de la marca propia de OXXO. Con esta solución tecnológica buscamos reducir el impacto ambiental del plástico convencional e impulsar la transición hacia el uso de un material biodegradable que ha demostrado excelentes resultados en las pruebas de anaquel, similares a las del empaque convencional.





GESTIÓN DEL AGUA

El uso responsable del agua es un tema prioritario para la vida en el planeta, por lo que implementamos medidas para mejorar nuestra gestión del agua a través de la optimización de operaciones, así como recuperación y reutilización de este recurso vital.

Innovamos en nuestros procesos para procurar el ahorro de agua en todas las operaciones, por ejemplo, la incorporación de lavadoras de canastillas en nuestros CEDIS que permiten minimizar el consumo de agua de la operación.

Contamos con un sistema de riego por condensado mediante el cual recuperamos el agua de cuartos fríos y refrigerantes para regar áreas verdes que se encuentran alrededor de los puntos de venta.

En los sanitarios de las estaciones de servicio OXXO GAS implementamos sistemas de **mingitorios secos** que nos permiten reducir el 100% del consumo de agua en comparación con los tradicionales.

Además, implementamos tecnología que nos permite introducir un sistema de tratamientos de aguas residuales en las tiendas que no cuentan con la red pública de drenaje y cumplir con la operación hidrosanitaria normal de las tiendas.

Comenzamos a implementar nuestro proyecto de **Tratamiento de Aguas Aceitosas** por medio del cual aprovechamos el agua contaminada para reusarla dentro de la operación de las estaciones de OXXO GAS.

Con el fin de reducir el impacto ambiental en las descargas de agua, implementamos tecnología de **Trampas de Grasa** en 98 tiendas que realizan preparación de alimentos. Esta tecnología nos permite separar las grasas y aceites en aguas residuales, y tener una disposición más responsable del agua.

Nuestro continuo crecimiento y la adaptación de medidas de higiene adicionales por la pandemia de COVID-19 tuvo como consecuencia un mayor uso de este recurso, utilizando un total de 5,212,233 m³; no obstante, a través de nuestras soluciones e iniciativas logramos optimizar e implementar una gestión responsable del agua.

Además de la gestión responsable de nuestras operaciones, hemos plantado +25,350 árboles a través de nuestro programa de arborización de OXXO y OXXO GAS.



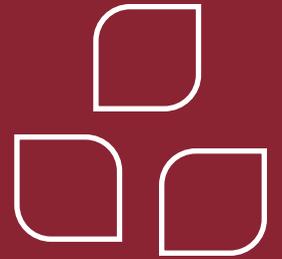
100% DE LOS CEDIS
cuentan con lavadoras de canastillas.

4,974 TIENDAS
cuentan con el sistema de riego por condensado.

+1,300 ÁRBOLES
plantados en 2021.



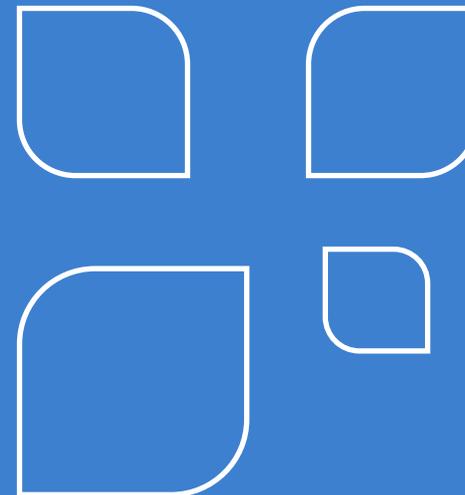
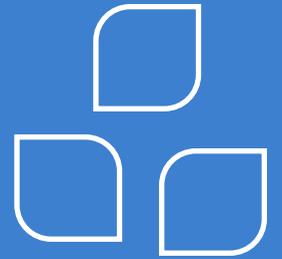
DISTINTIVOS Y RECONOCIMIENTOS



Nombre	Descripción	Unidad de negocio
 Distintivo ESR®	<p align="center">Centro Mexicano para la Filantropía</p> <p>Reconoce la adopción de los principios de la RSE como parte de la cultura y estrategia de negocio de las empresas.</p>	<p>OXXO (17 años) CAFFENIO (9 años) OXXO GAS (2 años)</p>
 Liderazgo gasolinero 2021 - Categoría de Responsabilidad Social	<p align="center">ONEXPO</p> <p>Por una estrategia que integra la salud ocupacional, inclusión y diversidad, programas de atracción de talento femenino, adultos mayores y personas con discapacidad.</p>	<p>OXXO GAS</p>
 Mejores Empresas Mexicanas	<p align="center">Citibanamex, Deloitte y el Tecnológico de Monterrey</p> <p>Otorgado a las empresas medianas que sobresalen por su alto nivel de desempeño en la gestión de negocios.</p>	<p>CAFFENIO</p>
 Certificado Sonora Ambiental	<p align="center">Procuraduría Ambiental Del Estado De Sonora (PROAES)</p> <p>Por sus acciones emprendidas a favor del medio ambiente y por acreditar los Índices de Cumplimiento de la Normatividad Ambiental Estatal</p>	<p>CAFFENIO</p>
 Certificado FSSC 22000	<p align="center">Fundación para la Certificación de la Seguridad Alimentaria (Foundation FSSC)</p> <p>Certifica que los procesos de operación garantizan la seguridad alimentaria y la calidad de los productos.</p>	<p>CAFFENIO</p>
 Global Markets	<p align="center">Global Food Safety Initiative (GFSI)</p> <p>Programa aplicable a empresas menos desarrolladas para prepararlas en estándares internacionales de inocuidad alimentaria.</p>	<p>CAFFENIO</p>
 Distintivo Empresa Culturalmente Responsable	<p align="center">Instituto Sonorense de Cultura (ISC)</p> <p>Reconoce la participación y apoyo en la agenda de actividades artísticas y culturales del Estado de Sonora.</p>	<p>CAFFENIO</p>



ACERCA DE ESTE INFORME



Damos continuidad a las publicaciones anuales de resultados para comunicar a nuestros grupos de interés las actividades que llevamos a cabo en FEMSA División Proximidad durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021.

A diferencia del reporte pasado, publicado en 2021, y acorde a la reestructuración que hubo en Grupo FEMSA, el presente no incluye la información referente a División Salud, sino aquella correspondiente a los negocios de División Proximidad: OXXO, OXXO GAS, Bara y Doña Tota.

Asimismo, en esta ocasión las actividades y resultados obtenidos no se reflejan por unidad de negocio, sino de manera integral por cada eje de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.

Este Informe no fue verificado y se realizó “con referencia a GRI”, como parte del avance para fortalecer este ejercicio de transparencia.

MATERIALIDAD

El contenido del presente informe se determinó a partir del resultado obtenido en el estudio de materialidad realizado durante 2020. Para este se tomó en cuenta el contexto de sostenibilidad en el que se desarrolla cada negocio, así como las expectativas de nuestros grupos de interés.

Posteriormente se revisaron los temas materiales con exhaustividad para determinar el impacto y alcance de estos, y así presentar la información de manera clara, comparable, equilibrada, fiable, precisa y puntual.

Temas más relevantes para FEMSA División Proximidad:



- Calidad de Vida
- Inclusión y Diversidad
- Desarrollo de talento



- Desarrollo de Comunidades Locales
- Seguridad en el Entorno
- Vinculación con grupos de interés
- Abastecimiento Sostenible



- Embalajes y Residuos
- Gestión de Energía
- Emisiones



CONTACTO

Para cualquier duda o comentario referente al contenido de este informe, dirigirse a:
 Edison No. 1235 Col.Talleres,
 Monterrey, Nuevo León, C.P. 64480



FEMISA
Proximidad