



FEMSA

COMERCIO

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD

2020

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL



CIFRAS RELEVANTES

PERFIL DEL NEGOCIO



SOSTENIBILIBILIDAD

DIVISIÓN PROXIMIDAD



DIVISIÓN SALUD

DIVISIÓN COMBUSTIBLES



DISTINTIVOS Y ACERCA DE ESTE REPORTE



CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

ESTIMADOS LECTORES,

El 2020 fue un año muy particular que cambió al mundo y los a negocios de FEMSA Comercio de muy diversas formas y en todas las dimensiones: humana, productiva, estratégica, de cómo nos conducimos, relacionamos y nuestra visión del futuro.

Todo ello puso a prueba nuestras operaciones, estrategias, resultados y relaciones. Sin embargo, reforzó nuestro propósito de generar valor compartido en lo social, económico y ambiental, en todos los países donde operamos. Gracias a ello, hoy somos una empresa más fuerte, resiliente, competitiva y sostenible.

De parte de este gran equipo, los invitamos a leer nuestro Reporte de Sostenibilidad 2020 donde, en un ejercicio de transparencia y responsabilidad con todos nuestros grupos de interés, podrán conocer más minuciosa y puntualmente los resultados obtenidos y las acciones y compromisos implementados; siempre con una visión sostenible y con base en los valores y principios que nos representan.

Daniel Alberto Rodríguez Cofré

Director General de FEMSA Comercio



CIFRAS RELEVANTES



FEMSA COMERCIO



+204 mil colaboradores en los 6 países donde operamos.



3,512 actividades realizadas para mejorar la calidad de vida de nuestra gente.



15,532 centros de trabajo son abastecidos con energía proveniente de **fuentes renovables**.



+\$85.1 millones recaudados a través del Programa Redondeo.

+\$119.3 millones donados en medicamentos, alimentos y combustibles.



Perfil del Negocio



Nuestra Gente



Nuestro Planeta



Nuestra Comunidad



DIVISIÓN PROXIMIDAD



19,567 tiendas en 5 países.



+34 mil despensas entregadas a personas en situación de vulnerabilidad.



3,143 adultos mayores y **930** personas con discapacidad forman parte de nuestra plantilla.



11,736 tiendas con infraestructura para la separación de residuos y **35%** de reducción energética vs. 2009.



\$53 millones invertidos en acciones en beneficio de las comunidades.

DIVISIÓN SALUD



3,368 puntos de venta en 4 países.



6 mil 700 latas de alimento y **12 mil** caretas donadas a personal de salud en México.



75% de nuestra plantilla de colaboradores son mujeres.



100% de nuestros centros de trabajo habilitados con el programa de desincentivo de uso de bolsa.



+\$1.2 millones invertidos en actividades comunitarias y voluntariados.

DIVISIÓN COMBUSTIBLES



558 estaciones de servicio operando en **17** estados de México.



+32 mil litros de gasolina donados a la Cruz Roja.



7,800 beneficiados con el programa **Cuídate con OXXO GAS.**



100% estaciones de servicio habilitadas con Iluminación LED.



100% de las regiones están habilitadas con el modelo de relacionamiento comunitario.





PERFIL DEL NEGOCIO





NUESTRA EMPRESA

En los negocios de FEMSA Comercio estamos comprometidos en generar valor económico y social a través de todos nuestros negocios orientados al comercio al detalle de formato pequeño, como son: Tiendas OXXO, Farmacias YZA, Farmacon, Moderna, Cruz Verde, Fybeca y SanaSana, tiendas de belleza Maicao y estaciones de servicio OXXO GAS.

Tenemos operaciones en diversos países de Latinoamérica: México, Colombia, Chile, Perú, Ecuador y Brasil; en los que con el esfuerzo y compromiso de nuestros colaboradores, continuamos operaciones para generar valor entre nuestros grupos de interés.

Contamos con más de 204 mil colaboradores que atienden diariamente a 12.2 millones de clientes en los países en los que operamos.



Misión

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



Visión

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

- Formando una compañía dinámica, que se renueva constantemente a través de un portafolio con una mezcla de negocios maduros y en desarrollo.
- Operando bajo un enfoque de sostenibilidad.
- 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.

Divisiones de Negocio

Somos una empresa que piensa en el cliente, sus necesidades y la experiencia de compra en todos nuestros centros de trabajo. Con esto en mente ponemos a su disposición una amplia cartera de productos y servicios integrados en tres divisiones: **Proximidad, Salud y Combustibles.**



Contamos con marcas propias de calidad reconocidas en diversos países de Latinoamérica.



DIVISIÓN PROXIMIDAD

Nuestras tiendas permiten mantenernos más cerca de nuestros clientes con productos y servicios de calidad.



DIVISIÓN COMBUSTIBLES

Nuestras estaciones brindan servicio de primera para facilitar el desplazamiento y mejorar la experiencia de traslado de nuestros consumidores a sus destinos.



DIVISIÓN SALUD

Nuestros puntos de venta contribuyen a la salud y el bienestar de las personas con medicamentos, médicos, servicios de salud y artículos de cuidado personal.



NUESTRA PRESENCIA



SOSTENIBILIDAD



NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Con el esfuerzo y compromiso de todos, la cultura de sostenibilidad se ha incorporado en cada una de las áreas del negocio. Involucramos a cada integrante de la organización en la estrategia de sostenibilidad y a través de nuestros diferentes procesos, programas e iniciativas los motivamos para que juntos avancemos en tener un mundo mejor.



Las acciones que realizamos tienen como base la Estrategia de Sostenibilidad, la cual está alineada a nuestra filosofía empresarial, que es la esencia de la compañía. Se compone de tres principales ejes de acción:



Nuestra gente:

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



Nuestra comunidad:

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



Nuestro planeta:

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

Con el conjunto de todas las acciones, actividades, sistema de trabajo, procesos, políticas, cultura; es decir, la forma de ser y hacer negocio, logramos nuestro objetivo: transformar positivamente nuestras comunidades.






















Trabajamos para **generar valor compartido** en el entorno y para nuestros grupos de interés.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Entre nuestras principales motivaciones está el establecer relaciones sostenibles con nuestros principales grupos de interés pues creemos que la sostenibilidad de nuestro planeta depende de todos, para ello es indispensable mantener una comunicación abierta, confianza y colaboración para atender los retos actuales y futuros del entorno.

Generamos sinergias con nuestros grupos de interés para maximizar el impacto positivo en el entorno.

Grupo de interés	Acciones	Canales de comunicación
 Colaboradores y sus familias	<ul style="list-style-type: none"> Impulsamos su crecimiento profesional y desarrollo en 5 dimensiones: laboral, formativa, económica, salud y social. Fomentamos una cultura de inclusión y no discriminación. 	    
 Comunidades y OSC	<ul style="list-style-type: none"> Mantenemos una estrecha relación con las poblaciones vecinas y organizaciones de la sociedad civil para conocer su situación y contribuir a su crecimiento y desarrollo. 	   
 Clientes y consumidores	<ul style="list-style-type: none"> Aprendemos de sus sugerencias e inquietudes para atender sus expectativas y continuar creciendo. Ofrecemos productos de calidad cerca de los hogares. 	    
 Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Trabajamos de la mano para asegurar productos de calidad. Fomentamos la adopción de una cultura sostenible. Aseguramos que toda relación comercial se dé bajo principios éticos y de transparencia. 	  
 Autoridades, sindicatos y organismos empresariales	<ul style="list-style-type: none"> Atendemos las solicitudes de los sindicatos y mantenemos una relación de colaboración y apoyo mutuo. Establecemos alianzas con autoridades para generar valor económico y social mediante iniciativas que impacten positivamente en las comunidades en las que operamos. Generamos alianzas con otras empresas para fomentar la adopción de iniciativas sostenibles, compartir mejores prácticas e impulsar el desarrollo económico. 	   

 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	

ALIANZAS INTERSECTORIALES

Además de mantener una estrecha relación con nuestros grupos de interés, colaboramos con diversos sectores de la sociedad a través de alianzas que tienen como finalidad impulsar iniciativas para el desarrollo y crecimiento de la sociedad.

Organismos Empresariales Nacionales

- Cámara Nacional de Comercio (CANACO)
- Capítulos locales con: Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)

Redes de Cooperación

- Red de Bancos de Alimentos de México
- Hambre Cero Nuevo León, México
- #SinDesperdicio (Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Fundación FEMSA y otros aliados de LATAM)
- Asociación Nacional de Industrias del Plástico (México)

Organismos Especializados

- Asociación Nacional de Distribuidores de Medicina
- Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)



Trabajamos en **colaboración con +280 organizaciones** de la sociedad civil mediante diversos programas en temas de **salud, alimentación, fortalecimiento y desarrollo comunitario.**

MATERIALIDAD

Para continuar siendo sostenibles, es necesario identificar los aspectos relevantes en los cuales es importante invertir esfuerzo y recursos con el fin de generar valor agregado, tanto para el negocio como para nuestros grupos de interés. Para esto nos apoyamos en el estudio de materialidad.

Evolucionamos acorde al contexto, por ello en 2020 actualizamos la materialidad para la División Proximidad en México y definimos los temas relevantes para las Divisiones Combustibles y Salud.



1. Identificación:

- Analizar tendencias en el entorno.
- Localizar los riesgos y oportunidades que existen.
- Conocer temas relevantes para nuestros grupos de interés.
- Determinar los aspectos que impactan al negocio.



2. Priorización:

- Clasificar los temas acorde al nivel de impacto que puede generarnos y según el nivel de importancia para nuestros grupos.
- Determinar los temas a abordar acorde a la estrategia de negocio y a la posibilidad de influir en ellos.



3. Validación:

- Confirmar que los temas seleccionados sean los que dicten el eje de acción de la estrategia de sostenibilidad.
- Establecer metas, KPIs y presupuesto para las iniciativas.

Resultados de materialidad

A partir del estudio de materialidad realizado por cada una de nuestras divisiones, los temas en común y de mayor relevancia para FEMSA Comercio son:



- Calidad de vida.
- Inclusión y diversidad.



- Desarrollo de comunidades locales.
- Acceso a productos y servicios médicos.
- Seguridad en el entorno.
- Vinculación con grupos de interés.
- Responsabilidad en la Cadena de Suministro.



- Embalajes y residuos.
- Gestión de energía.
- Emisiones.



Metas

A partir de los resultados obtenidos en la materialidad, establecimos metas que guiarán los esfuerzos para continuar madurando como una empresa sostenible. Algunas de las metas son:

- **Definir e implementar** la estrategia de inversión social en 2021 de: OXXO México, OXXO Gas y Farmacias YZA.
- **Implementar** la Metodología de Relacionamento Comunitario en el 100% de nuestros centros de trabajo, para el 2022.
- **Comunicar y solicitar** al 100% de nuestros proveedores comerciales los Principios Guía para Proveedores, basados en los principios del Pacto Mundial para el 2022.
- **Ser** empresas “Zero Waste to Landfill” para el 2030.
- **Consumir** el 100% de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables en Tiendas y CEDIS (OXXO) para el 2025.
- **Reciclar** por lo menos el 40% de los residuos de operación para el 2025.

CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

Conscientes de los retos actuales que enfrentamos, consideramos relevante contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), mismos que se aprobaron en 2015 por los Estados Miembros de las Naciones Unidas y que buscan la colaboración entre todos los sectores privado, público e individual, realizar acciones a favor de temas como la reducción de desigualdades o la protección al medio ambiente para que juntos tengamos un futuro cada vez más sostenible.



PUEDA OBTENER MÁS INFORMACIÓN ACERCA DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE [AQUÍ](#)

Los ODS son una guía en la planeación de nuestras actividades, respaldan tanto el compromiso que tenemos con la sociedad y el mundo, así como los resultados obtenidos; siempre con la mira en la generación de más alianzas, donde sumemos actores de cualquier esfera, ya sea pública o privada, para que en conjunto se genere un mayor impacto positivo.

En 2020 contribuimos a los siguientes ODS:



Al inicio de cada sección podrá encontrar los ODS a los que aportamos a través de las iniciativas reflejadas en el apartado.

Integramos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a nuestra estrategia de negocio.

ACCIONES ANTE COVID-19



El 2020 nos enfrentó a grandes y nuevos retos derivados de la crisis sanitaria mundial por COVID-19, ante esto tuvimos que replantear nuestra forma de operar y adaptarnos inmediatamente al contexto para poder seguir atendiendo las necesidades de clientes, contribuir a mantener activa la economía y continuar generando empleo, sin poner en riesgo a nuestro personal.

Desde el inicio, la máxima prioridad fue brindar protección a los colaboradores que siguieron operando, para esto les proporcionamos el equipo adecuado y se les capacitó en las medidas que debían de seguir. Además, para proteger a nuestros clientes, adecuamos todas las instalaciones con la herramienta y la señalética necesaria.

CREAMOS VALOR SOCIAL



Ante los nuevos retos por COVID-19, mantuvimos nuestro liderazgo al crear valor social para atender las necesidades de las comunidades.



Nuestros esfuerzos no se quedaron en la continuidad del negocio, nos sensibilizamos ante la situación que atravesaba la población y pusimos en marcha una serie de acciones inspiradas en nuestra Estrategia de Sostenibilidad:



Orgullosamente
logramos sortear los obstáculos gracias al esfuerzo y talento de nuestros colaboradores y al compromiso de las áreas.



DIVISIÓN PROXIMIDAD





Nuestra división cuenta con la red de tiendas de formato pequeño más grande de Latinoamérica. Ofrecemos productos y servicios de la más alta calidad que ayudan a nuestros clientes a hacer su vida diaria más sencilla al contar con un horario de servicio flexible y con una gran cobertura. Estamos siempre cerca a través de las marcas:



Hemos ampliado nuestros horizontes al replicar el modelo de tiendas OXXO para seguir siendo la opción de compra más conveniente para nuestros clientes y llegar así a cinco países.



Con una correcta administración financiera y el esfuerzo de equipo, hicimos frente a la contingencia sanitaria y en 2020 abrimos **236 tiendas netas**.

Continuamos trabajando en fortalecer la estrategia de negocio, mejorar la relación con nuestros grupos de interés y ser resilientes ante los retos del futuro. Por ello, en 2020 ampliamos el estudio de materialidad previo e identificamos 21 temas relevantes para la operación de OXXO. Entre ellos destacamos:

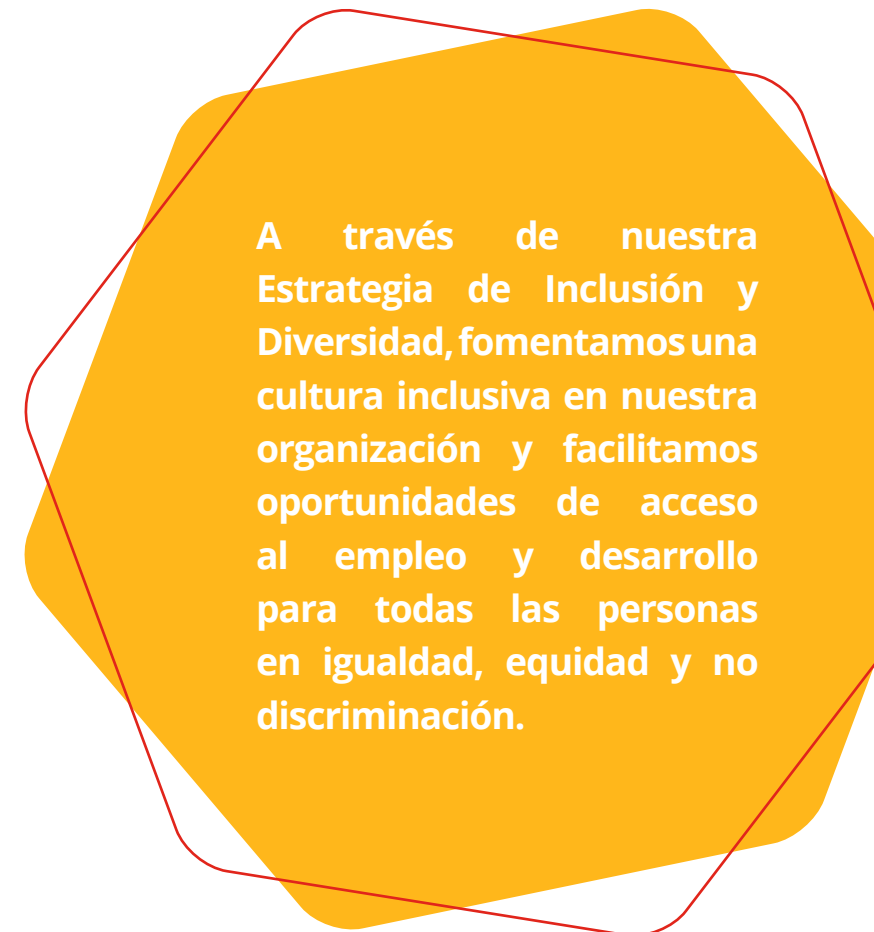
- Salud ocupacional y seguridad.
- Inclusión y Diversidad.
- Desarrollo de comunidades locales.
- Embalaje y residuos.



NUESTRA GENTE



Un pilar que es crucial para continuar las operaciones y alcanzar los objetivos, son las personas que componen nuestro equipo, por ello nos enfocamos en su desarrollo profesional, seguridad y bienestar a través de actividades, programas, alianzas o beneficios, asegurando un entorno inclusivo y diverso.



A través de nuestra Estrategia de Inclusión y Diversidad, fomentamos una cultura inclusiva en nuestra organización y facilitamos oportunidades de acceso al empleo y desarrollo para todas las personas en igualdad, equidad y no discriminación.



Cerramos el año con un total de **165,762 colaboradores**.



Nuestra plantilla total se conforma en un **57% por mujeres** y **43% por hombres**.



Impulsamos el desarrollo de nuestra gente a través de diferentes esfuerzos, entre ellos resalta el **Modelo de Desarrollo Social de FEMSA** mediante el cual impulsamos diferentes programas y actividades con los que contribuimos a elevar su calidad de vida y a integrarlos junto con las de sus familias.

Brinda aprendizaje continuo para mejorar o adquirir conocimientos y habilidades.

Fomenta la construcción y protección del patrimonio, así como generación de cultura en la organización del trabajo y ahorro.



Promueve el **desarrollo de relaciones sociales, cívicas y familiares satisfactorias** en armonía con el medio ambiente y la comunidad.




Impulsa **estilos de vida saludables.**

Fomenta el compromiso, **la excelencia y un ambiente laboral constructivo y sano** para desarrollar un sentido de pertenencia.

Dentro de la **dimensión económica** realizamos el concurso de vivienda y el programa Vivienda Digna, en este último brindamos apoyos para mejorar los hogares de los colaboradores. Además, entregamos kits estudiantiles a los hijos de nuestros colaboradores para impulsar su educación.



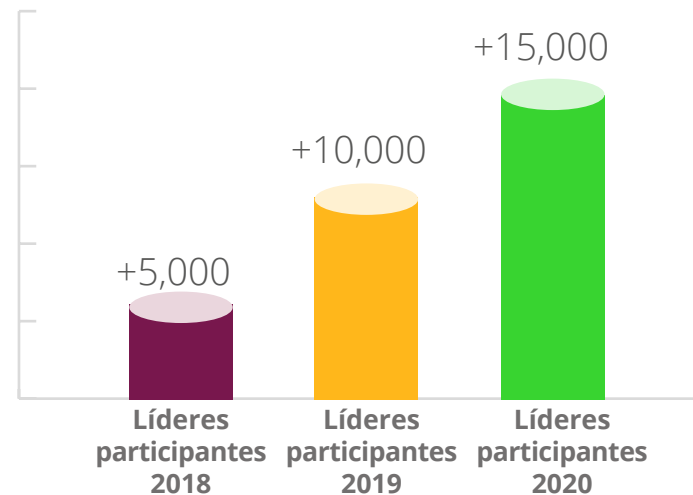


Programa	2018	2019	2020
 Concurso de vivienda	1 vivienda	4 viviendas	4 viviendas y \$25,000 a cada miembro del equipo líder
 Vivienda Digna	40 viviendas mejoradas	80 viviendas mejoradas	270 viviendas mejoradas
 Kits escolares entregados	3,700	12,000	27,000

Algunas otras acciones que buscan el desarrollo integral de nuestros colaboradores son:

- **Escuela de Liderazgo Operativo OXXO:** fortalecemos las competencias y habilidades de desarrollo personal, liderazgo y gestión de equipos, en alianza con la Universidad Tecmilenio.

Programa de Liderazgo



- **Instituto OXXO:** opción flexible de crecimiento para que continúen con sus estudios superiores. En 2020 participaron:
 - » +750 alumnos.
 - » +300 colaboradores becados para estudiar prepa.
- **Centros de Capacitación Laboral Dirigida OXXO:** contamos con 11 sedes para integrar a la población vulnerable a nuestras operaciones.
- **Realizamos un estudio de Equidad de Género y Cuidado Infantil** en OXXO con la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial.

Desde hace más de 10 años, enfocamos nuestros esfuerzos en promover la inclusión laboral de grupos minoritarios y/o en situación de vulnerabilidad. Gracias a ello, hemos logrado convertirnos en un canal que les facilita el acceso a un empleo digno y crecer con nosotros en un ambiente inclusivo.



Empleamos a **3,143** adultos mayores y **930** personas con discapacidad.



Nuestros esfuerzos son reconocidos con el Distintivo Empresa Incluyente Gilberto Rincón Gallardo, otorgado por la STPS*.

*Secretaría del Trabajo y Previsión Social en México.

Brindamos empleo formal a +200 personas refugiadas en tiendas OXXO, gracias a la colaboración con el programa de Integración Local de ACNUR México*. Junto a FEMSA, nos sumamos a la alianza Tent Partnership for Refugees.

*Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados en México.



Centros de trabajo que obtuvieron el Distintivo Empresa Incluyente:

2020: **298**

2019: **462**

2018: **436**

Nuestro objetivo es ofrecer oportunidades de contratación y desarrollo en igualdad de oportunidades y seguir construyendo procesos inclusivos que fomenten la no discriminación.



NUESTRO PLANETA



El cuidado ambiental es un tema que nos compete a todos, por ello continuamos reforzando el uso responsable de recursos, así como el modelo de economía circular en nuestras operaciones y trabajamos con la cadena de suministro y clientes para sumarlos a la estrategia de Nuestro Planeta, sin perder la calidad de los productos y del servicio que ofrecemos. Nuestros esfuerzos ambientales se reflejan en tres ejes:

Residuos y Reciclaje: Trabajamos para reducir la cantidad de materiales que utilizamos y para que aquellos residuos generados de nuestras operaciones puedan ser recuperados y reciclados, como es el caso de materiales que se desechan en nuestros centros de distribución (CEDIS), así como los equipos y mobiliarios que utilizamos en tiendas OXXO y CEDIS y que llegan al final de su vida útil.




Desde 2014 implementamos el programa de **Desincorporación y Reciclaje de Uniformes**, donde el 50% del material de los nuevos uniformes provienen de PET reciclado.

Promovemos la cultura ambiental entre consumidores al separar la basura y, donde la regulación lo permite, entregamos bolsas sólo al 20% de clientes. Asimismo, trabajamos con proveedores para que nuestras servilletas, bolsas, tickets, vasos, entre otros, sean de origen reciclado.

Resultados


- **11,736** tiendas OXXO con infraestructura para separar residuos.

	2018	2019	2020
 Tiendas con Infraestructura para separación de residuos	33%	44%	60%

- **88.5%** de los residuos generados en CEDIS se enviaron a reciclaje.
- **+16,657** uniformes usados recolectados, equivalente a 5,552 kg de tela para producir otros productos y 2,776 kg de PET reciclado.



- **40%** de nuestros principales insumos y materiales son de origen reciclado.
- **70%** menos de bolsas de plástico utilizadas en relación a los niveles de 2015 con la campaña "¡Sin Bolsa, Gracias!

	2018	2019	2020
 Desincentivo del Uso de bolsa	5.5%	35%	70%


- **1,660 ton** de material de equipos y mobiliario recuperado y reciclados.

Energía y Emisiones: Hacemos más eficientes nuestras operaciones invertimos en equipamiento y renovación tecnológica, e incorporamos herramientas, procesos y buenas prácticas para **reducir el consumo energético**. Además, habilitamos nuestras tiendas con la infraestructura necesaria para **obtener electricidad a partir de fuentes renovables**.

Implementamos el Programa Integral de Eficiencia Energética, enfocado en el uso responsable de recursos, optimización de costos y cuidado ambiental.

Resultados

- **+35%** de reducción en el consumo de energía eléctrica en tiendas vs. 2009.
- **6,298** tiendas con película de control solar para regular el calor y disminuir el uso de aire acondicionado.
- El **37.9%** de la energía consumida en nuestras **+14,847** tiendas y **13** CEDIS, proviene de una fuente renovable.
- Instalación de sistemas de energía inteligente.

	2018	2019	2020
 Tiendas con sistemas inteligentes	15,388	15,487	16,377

Agua: Sensibilizamos a nuestros colaboradores y nos apoyamos en tecnologías para la optimización, recuperación, reciclado y reutilización del agua. En 17 CEDIS ahorramos el 60% del agua con el **sistema de lavado de canastillas** y en tiendas OXXO incorporamos un **sistema de riego por condensado**, con el cual recuperamos el agua de los cuartos fríos y refrigeradores para regar los árboles del entorno de las sucursales.

- **+4,000** tiendas cuentan con el sistema de riego por condensado.
- Contamos con más de **30** medidas operativas para el uso racional de agua.



NUESTRA COMUNIDAD



Cada comunidad donde tenemos presencia nos inspira a seguir creciendo y nos enseña a ser mejores, por eso trabajamos para generar valor compartido y contribuir a su desarrollo ambiental, social y económico. Nuestra estrategia de Desarrollo Comunitario se compone de tres líneas:




1. Inversión de impacto social.
2. Acciones Comunitarias Locales y de Voluntariado.
3. Apoyos ante desastres naturales y emergencias.



+\$53 mdp invertidos en +700 acciones implementadas para el desarrollo comunitario, enfocadas en: **salud, alimentación y recuperación económica.**






	2018	2019	2020
 Acciones Comunitarias	289	298	627
 Voluntariados	497	643	90*
 Voluntarios Participantes	18,000	23,000	7,627*

*En 2020 derivado de la pandemia, nuestros esfuerzos de voluntariado estuvieron apegados a los protocolos de salud establecidos para cuidar a nuestra gente y a la comunidad.

Donación de Productos

Implementamos una estrategia de colaboración permanente en toda la cadena de valor y generamos alianzas para combatir un gran reto: el desperdicio de comida. Con este objetivo en mente, donamos todo producto alimenticio no comercializado en nuestras tiendas, y que se encuentre en buen estado, a algunos bancos de alimentos de la [Red de Bancos de Alimentos de México](#).

	2009 (inicio)	2020	Incremento
 Donación a Bancos de Alimento	0.4mdp en alimentos	+100 mdp en alimentos	25,000%



+1,240 toneladas de alimento entregado a +2 millones de personas en situación de vulnerabilidad.



Somos socios de la plataforma **#SinDesperdicio**, donde trabajamos por una América Latina y Caribe sin pérdidas ni desperdicios de alimentos.



3 años siendo parte de la alianza Hambre CERO Nuevo León, esfuerzo interinstitucional para erradicar la pobreza extrema alimentaria y el desperdicio de alimentos en el estado.



Redondeo Clientes

Invitamos a nuestros clientes de OXXO y BARA a contribuir con el desarrollo comunitario al apoyar a diversas instituciones locales. Este año enfocamos las donaciones a: salud, alimentación y reactivación económica.



+78 mdp recaudados en 2020 a través del programa de redondeo de Oxxo y Bara.

Redondeo Clientes OXXO

	2018	2019	2020
 Monto	83 mdp	78.8 mdp	76.7 mdp
 Instituciones apoyadas	276	237	289

En 2020 5,890 tiendas se sumaron a Contagia Solidaridad en la campaña 4X1, en donde cada peso redondeado se convirtió en \$4 para comprar equipo de protección y donarlo a la [Cruz Roja Mexicana](#).



Fideicomiso Polígono Edison

El polígono donde se encuentran nuestras oficinas enfrenta un contexto social adverso de inseguridad, violencia, falta de oportunidades educativas entre otras problemáticas. Ante este escenario en 2012 y como parte de nuestra convicción por mejorar las comunidades, pusimos en marcha un modelo para incrementar la calidad de vida e impulsar la transformación social.

Nos aliamos con OSC y autoridades para trabajar de la mano de +791 vecinos y generar un impacto positivo en 21,000 habitantes de ocho colonias aledañas. Activamos su participación en la comunidad, los capacitamos, empoderamos y acompañamos para volverse agentes de cambio y de esta forma tengan las herramientas para la solución de problemas sociales.

Dentro de los resultados que hemos obtenido están la reducción de asociación delictuosa o pandillerismo, robos a casa habitación o vehículos y sobre todo grafitis, esto gracias al esfuerzo de la comunidad, organizaciones de base, autoridades y otros actores involucrados en nuestra estrategia y modelo de intervención.



Formamos agentes de cambio para fortalecer el tejido social.



Premio OXXO a la Ecología

Por +30 años y con apoyo de la Secretaría de Educación Pública de México, sembramos entre estudiantes el interés por el cuidado ambiental. Ante la pandemia del 2020, implementamos el programa el primer semestre del año y después lo adaptamos para impulsar a que los niños y adolescentes implementaran acciones desde su casa y entornos inmediatos, y así continuar fomentando la cultura ambiental.

Arborización

Contribuimos a vivir en un entorno más verde y con aire más limpio. En 2020 plantamos en nuestras tiendas OXXO +700 árboles, con lo cual llegamos a un total de +22,800 árboles nativos sembrados en los alrededores de las tiendas, desde el inicio de esta iniciativa.

	2018	2019	2020
 Árboles plantados y mantenidos en tiendas OXXO	19,423	22,000	22,800

Abastecimiento sostenible

La reactivación económica es clave en un momento tan complicado, por ello priorizamos el apoyo a proveedores y prestadores de servicio locales en nuestra operación. Desde 2018 trabajamos con +500 proveedores en temas de:

- Flexibilidad.
- Rapidez.
- Homologación en procesos.
- Apoyos de comunicación con descuentos.

Además, actualizamos nuestros Principios Guía para Proveedores que incluyen elementos de sostenibilidad para impulsar a la cadena de suministro en este tema.



El **77%** de nuestra **nuestra cadena de suministro** se compone de **proveedores locales**.

Inclusión financiera y digital

Contribuimos a la inclusión financiera gracias al servicio de corresponsalías bancarias, con el cual nuestros clientes pueden realizar una gran variedad de operaciones financieras en nuestros +19 mil puntos de venta, como retirar efectivo o enviar dinero a sus familiares. Además, ofrecemos la tarjeta Saldazo, con la cual los clientes tienen fácil acceso a servicios financieros como depósitos, retiros, transferencias, uso de banca digital y pago en comercios electrónicos.



15.5 millones de tarjetas Saldazo activadas durante 2020.



Estamos conectados con **18 bancos y 12 Sociedades Financieras Populares**.

OXXO PAY: Ofertamos a nuestros clientes +7,000 servicios gracias a la cercanía de nuestras tiendas. Asimismo les brindamos la posibilidad de realizar pagos en efectivo y en el momento que lo necesiten en servicios afiliados, donde antes únicamente se podía realizar el pago mediante transacciones electrónicas.



Anunciamos la asociación estratégica con **Ria Money Transfer**, mediante la cual los clientes de OXXO pueden recibir hasta 100 dólares por transacción, a un tipo de cambio favorable y transparente.





Apoyo por desastres naturales

Ante las graves inundaciones que enfrentó el estado de Tabasco durante 2020, unimos esfuerzos y nos coordinamos con Fundación FEMSA, Coca-Cola FEMSA, Farmacias YZA, Solística y las autoridades locales, para llevar al municipio de Centla, Ven por Agua, vehículo potabilizador de agua para dar acceso a los damnificados a este vital líquido y que satisficieran necesidades básicas.



Entregamos **21,088** litros de agua segura y **2,560** kilos de hielo.



Respuesta ante COVID-19

Ante la pandemia redoblamos esfuerzos para dar continuidad a nuestros programas antes reflejados y que, además del apoyo entregado por los negocios de FEMCO, como división contribuimos en esta particular situación a través de:

- **3.15 millones** de cubrebocas donados a personal de seguridad pública.
- **9.3 millones** de artículos de cuidado personal a donados a trabajadores de salud de primera línea.
 - » **+150 hospitales.**
 - » **+90,000 trabajadores** de la salud de primera línea.
- **34,000 despensas** a personas en situación de vulnerabilidad, lo que equivale a **340 toneladas** de alimentos.





DIVISIÓN SALUD





El 2020 trajo grandes retos de salud en el mundo. Ante este escenario, nuestras cadenas de farmacias jugaron un papel esencial para brindar seguridad y bienestar a los clientes.

Reforzamos operaciones para cuidar la salud y bienestar de la población al tener colaboradores capacitados y habilitados que ofrecen orientación médica, además de contar con alternativas de productos genéricos, de marca propia y bioequivalentes, de calidad y a precios competitivos facilitar la asequibilidad de nuestro portafolio a todos los consumidores.



Asegurar la operación de nuestras farmacias en 2020, fue prioridad máxima.

País	Sucursales	Marcas
México	1,331	Farmacias YZA, Farmacon, Moderna y Generix
Chile	900	Cruz Verde y Maicao
Colombia	444	Cruz Verde
Ecuador	693	Corporación GPF: Fybeca y SanaSana
Total	3,368	

Con miras a adaptar nuestra estrategia de sostenibilidad ante los cambios y nuevas expectativas que trajo el 2020, y continuar generando valor compartido con nuestros grupos de interés, hicimos estudios de materialidad en los países donde operamos, de los cuales resultaron distintos temas relevantes, entre los principales se encuentran:

- Inclusión y diversidad.
- Calidad de vida y bienestar de colaboradores.
- Residuos y embalaje
- Gestión de la energía.
- Acceso y asequibilidad de productos y servicios de salud.
- Manejo y venta responsable de medicamentos.
- Desarrollo de comunidades locales.



Trabajamos para que la sostenibilidad forme parte de toda nuestra cadena de valor.



Somos líderes en México y la segunda cadena de farmacias más grande de Latinoamérica.

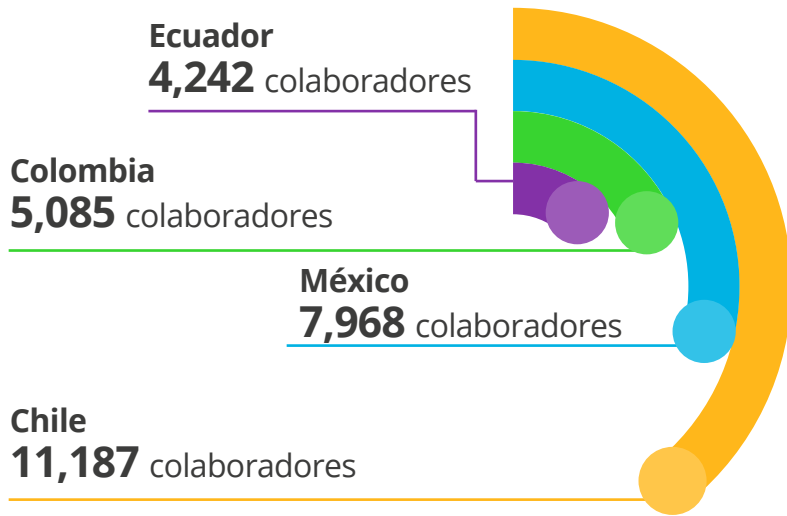


NUESTRA GENTE



La continuidad operativa de nuestra División Salud en 2020 fue gracias al compromiso y entrega de nuestros colaboradores. Ante los riesgos que trajo la pandemia, la prioridad fue salvaguardar su bienestar con la implementación de todas las medidas de seguridad y salubridad necesarias, así como proporcionarles el material y la capacitación requerida; con esto pudimos seguir atendiendo, orientando y ofreciendo el mejor servicio a nuestros clientes y consumidores.





Como parte de nuestro compromiso por el bienestar de nuestra gente, durante la pandemia, aquellas personas vulnerables se mantuvieron en casa con goce de sueldo.

Nos mantuvimos cerca de nuestra gente con una comunicación continua y los cuidamos al poner a su disposición apoyo psicológico, soporte y seguimiento en telemedicina, equipo de protección personal, entre otros.

Con el **Modelo de Desarrollo Social de FEMSA**, contribuimos a la calidad de vida de nuestra gente y apoyamos su crecimiento profesional, poniendo mayor atención y esfuerzo en aquellos temas que resultaron de la materialidad y que conciernen al bienestar de nuestros colaboradores.



El **100%** de **colaboradores** es parte de nuestro Programa de Desarrollo Social.



Somos el lugar donde **nuestra gente se desarrolla** de manera profesional y personal.

Formación y desarrollo

Brindamos capacitación a nuestros colaboradores para impulsar su crecimiento y desarrollo en una diversidad de temas, dando prioridad a aquellos relacionados a la salud, pues nos aseguramos de que la atención y orientación que reciba cada cliente sea la apropiada.



\$6,606,933 invertidos en la **capacitación** de nuestros colaboradores de Chile durante 2020.

En 2020 rediseñamos el esquema de capacitación de Fybeca, SanaSana y OkiDoki, bajo el nuevo nombre de Academia GPF.

Este proceso cuenta con actividades y programas formativos dirigidos a fortalecer conocimientos y habilidades técnicas de los colaboradores, que les permitan brindar una atención de calidad en los puntos de venta y contribuyendo a los resultados de la compañía.



En el 2020 realizamos **1,107 sesiones virtuales**, con la participación de **+3,000 personas**.

Otros temas que impulsamos son:

Entorno Laboral: inclusión, respeto, trato digno y seguridad personal.

- Programa de liderazgo operativo.
- Dinámicas de cultura.

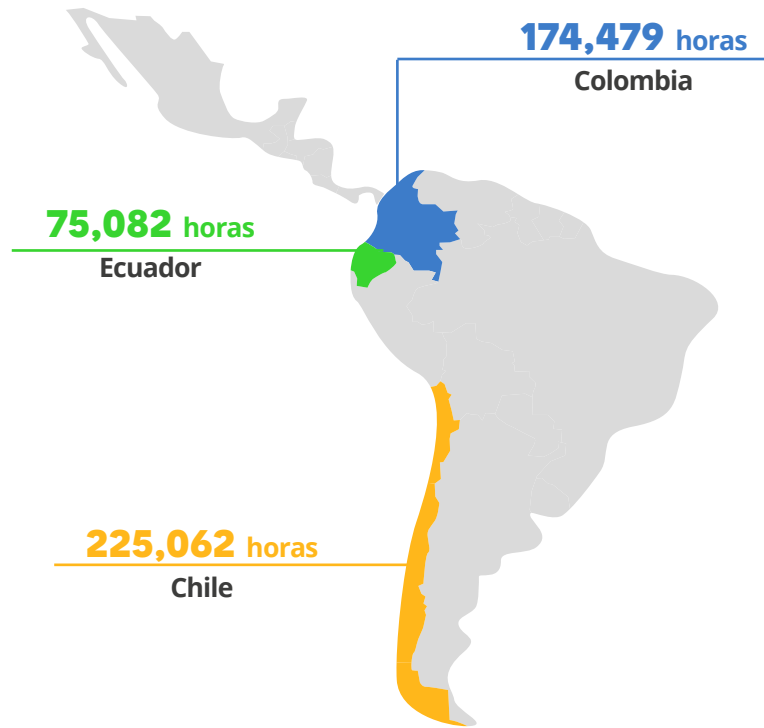
Crecimiento Laboral: igualdad de oportunidades, transparencia y formación de líderes.

- Ruta de crecimiento operativa.
- Gestión de talento clave operativo.





Capacitación impartida en Sudamérica



Calidad de Vida

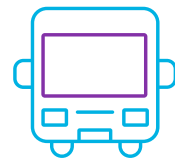
Ofrecemos condiciones óptimas para fortalecer el bienestar de nuestros colaboradores y así contribuir a su calidad de vida, permanencia y al equilibrio trabajo-familia. Entre las principales se encuentran:

- Cercanía a su casa: priorizamos que trabajen en sucursales de su preferencia.
- Certeza de horarios de trabajo: cumplimos con las jornadas programadas.

Otra adaptación que realizamos ante los retos del año, fue ofrecer apoyo para que los colaboradores que nos ayudaron presencialmente a la continuidad del negocio, pudieran trasladarse sin poner en riesgo su salud ni su economía.



+\$33.7 millones invertidos para apoyo de transporte en Chile.



Ofrecimos servicio de transporte a **1,270 colaboradores** de Ecuador.

Dado el alto impacto de la pandemia, en Ecuador protegimos la salud de nuestros colaboradores y sus familiares a través de una inversión de +\$24.6 millones en Seguro de Vida y Seguro Médico para el apoyo en situaciones personales. Se mantuvieron todos los beneficios adicionales como tarjeta de empleado, fideicomiso, plan dental, transporte, entre otros.

Inclusión y Diversidad

Operamos bajo la cultura de inclusión y diversidad, y nos aseguramos de que ésta permee en toda la División a través de diversos programas, actividades e iniciativas que incluyen a todos los niveles. Asimismo, trabajamos para alcanzar la igualdad de oportunidades y el desarrollo en la organización para todos.



En el equipo de **División Salud** trabajamos en conjunto con **+3,320 colaboradores adultos mayores y personas con discapacidad.**



Como resultado de las **iniciativas para el empoderamiento de la mujer**, cerramos el 2020 con un equipo conformado por **+75% mujeres.**

Además, en alianza con ONU Mujeres y alineados a los 7 principios de empoderamiento femenino, en Ecuador promovemos programas de empoderamiento femenino y una campaña anual de prevención de la violencia contra las mujeres y niñas, tanto entre colaboradores como a nivel externo.



NUESTRO PLANETA



En cada paso que damos y cada iniciativa que implementamos, tenemos presente el cuidado ambiental como pilar de la estrategia de sostenibilidad de la División.



Cuidamos los recursos, utilizándolos de forma **eficiente y responsable**.

Enfocamos esfuerzos en tres líneas de acción:

Energía y Emisiones: incorporamos tecnología verde y adaptamos procesos para reducir nuestro consumo energético y aumentar el número de centros de trabajo con aprovisionamiento de energía de fuentes renovables.



Disminuimos la emisión de **CO₂** con optimización de rutas, mantenimiento y nuevas adaptaciones a nuestras unidades.

Gracias a nuestras buenas prácticas operativas y a la inversión en sistemas de iluminación LED logramos eficiencias en el consumo de energía eléctrica.



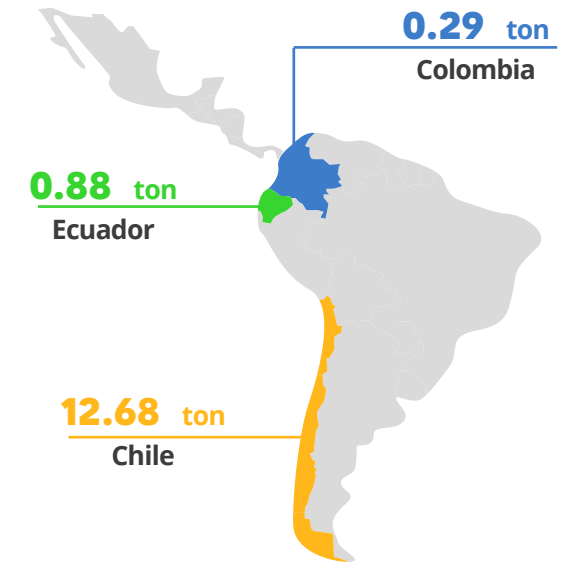
Al cierre del 2020, la energía de **640 de nuestras farmacias** proviene de **fuentes renovables**.

Residuos y Reciclaje: con nuestra meta corporativa de la operación Cero residuos para el 2030, implementamos medidas para el manejo y gestión integral de residuos al disminuir la generación de merma en procesos, trabajando de cerca con nuestra cadena de valor para reducir los insumos utilizados en empaques y embalajes e incorporando materiales de menor impacto ambiental en nuestra operación.

Dentro de las acciones, destacamos:

- **0** uso de bolsas plásticas en toda nuestra operación de Sudamérica.
- **60%** reducción de uso de bolsa plástica en México.
- **100%** de CEDIS con infraestructura y procesos para reciclar residuos, empaques y embalaje.
- En los CEDIS de Colombia y Ecuador se aplica el criterio de circularidad para las cajas utilizadas en el picking y despacho a punto de venta, recuperándolas para su reutilización y reciclaje.
- Reducción de tamaño de ticket en México y en proceso de digitalización de ticket en nuestras operaciones de Latinoamérica.
- Con nuestro programa de Desincorporación Sostenible, en México 1,943 equipos en desuso, fueron reciclados.

Material valorizado por Desincorporación Sostenible



Asimismo, sensibilizamos a nuestros colaboradores en el ahorro de papel y reciclaje y los capacitamos para que se haga una correcta disposición de residuos, en términos de cuidado ambiental y este año con especial atención en la protección de la salud de las personas, al desechar adecuadamente los elementos utilizados en la atención de pacientes.

Para avanzar nuestras prácticas hacia nuestro modelo de economía circular en Colombia desarrollamos el plan de residuos generados en la atención a la salud, el cual integra diversas iniciativas como:

- Reutilizamos la mayor cantidad de material posible, y lo demás lo entregamos a recuperadores circulares para impulsar su reciclaje.



- Recuperar materiales aprovechando nuestras rutas de distribución y entrega de mercancía.
- Recuperar chatarra y material de demolición que antes se desechaba.
- Segregar material en la fuente, para recuperar material de primera y reutilizarlo.

En México y Chile continuamos fortaleciendo nuestras prácticas de economía circular, por ello realizamos un diagnóstico de manejo de residuos y a partir de los resultados incorporaremos en nuestras sucursales:

- Campaña de sensibilización.
- Programa de reciclaje.
- Programa de publicidad más verde: transitar hacia el uso de materiales gráficos reutilizables y/o reciclables.
- Programa de gestión residuos electrónicos: incorporar electrodomésticos, pilas, ampolletas, cartuchos de impresión, etc. a una correcta disposición.



El 100% de los electrónicos, residuos mobiliarios y eléctricos de México, son manejados de manera integral, facilitando su reciclaje y disposición final.

Agua: este año, en México lanzamos la prueba piloto para la recuperación de agua de condensados, la cual fue utilizada en la limpieza de la sucursal; y en las sedes administrativas de Colombia, adecuamos los baños para que con un sensor se active la salida del agua, con esto se disminuye su desperdicio y se evita que haya contacto con las llaves.



NUESTRA COMUNIDAD



Durante el año, donde la salud fue tema primordial, reforzamos nuestras alianzas estratégicas con autoridades, organizaciones de la sociedad civil, instituciones públicas, entre otros, con el objetivo de maximizar nuestra ayuda para el desarrollo social y crecimiento económico de las comunidades y su población.

Damos prioridad a los proveedores locales para seguir generando derrama económica y que juntos salgamos adelante. Reflejo de esto, es que de los 12,335 proveedores con los que tenemos sinergia en Sudamérica, 11,966 son locales.



En Colombia, el 100% de nuestros proveedores son locales.

En Ecuador impulsamos principalmente a proveedores pequeños y medianos a través de políticas preferenciales para su pago, independiente de la rotación de sus productos, así contribuimos a que den continuidad a su operación y juntos impulsemos la economía nacional.

Además de mantener nuestras operaciones activas y ofrecer orientación especializada, llevamos a cabo iniciativas para llegar a más población y contribuir con la salud de personas en situación de vulnerabilidad. Dentro de las principales se encuentran: Farmacias Móviles, Brigadas de Salud, Programas de Seguimiento a Salud con Clientes, entre otras.



Nos involucramos con las comunidades donde tenemos presencia y trabajamos por ser un buen vecino para generar bienestar.





Nuestro compromiso con la comunidad se ve reflejado en esfuerzos adicionales como:

1. Programa de Lealtad.
2. Donaciones.
3. Programas, acciones comunitarias y de voluntariado.

Programa de Lealtad

Reconocemos la lealtad y confianza de nuestros clientes a través de programas que ofrecen importantes descuentos e información oportuna sobre la existencia y ubicación de productos. Asimismo, pusimos especial énfasis en comunicar medidas preventivas contra el COVID-19, ofrecer productos, servicios e información, con lo cual fortalecimos nuestro liderazgo en el mercado.



Miembros del programa de lealtad 2020



En México **+50%** de las **ventas del año** se hicieron a través del Programa de Lealtad y se canjearon **+400 mil productos gratis**.



En 2020 llegamos a **+2,000 pacientes** en nuestro canal de YouTube de Colombia.

Redondeo / Dona Tu Vuelto

La transformación de nuestro entorno requiere de alianzas y cadenas de contribución, por esto nos dimos a la tarea de ser un puente a través del cual nuestros clientes pueden ayudar a que instituciones sociales sigan impulsando el desarrollo social, todo mediante el redondeo de sus compras.

	2020	Chile	Ecuador	México
Redondeo		+\$162 mil	+\$2.5 millones	\$4.4 millones
Instituciones		3	2	21

Regala Nutrición

En 2020 impulsamos el programa Regala Nutrición, para promover el bienestar universal y contribuir a eliminar el hambre.

En México nos aliamos con Fundación FEMSA, Nestlé y la participación de clientes para donar 6,700 latas de producto alimenticio para niños.



Donación de medicamentos

La salud es prioridad en la vida, por ello implementamos este programa para que las personas sin acceso a medicamentos puedan contar con un tratamiento. Todo el producto apto para uso que retiramos de las farmacias, lo donamos a bancos de medicamentos y otras donatarias autorizadas, las cuales se encargan de darles un uso adecuado y responsable.



2020	Donación en medicamentos	Instituciones
Chile	+\$6.5 millones	16
Colombia	+\$440 mil	8
Ecuador	+\$742 mil	10
México	\$10 millones	2

Acciones comunitarias y voluntariado

Nuestras actividades de 2020 estuvieron dirigidas a contribuir en temas de: salud, alimentación y recuperación económica.

Con la participación de +182 voluntarios y una inversión de +\$500,000, en México llevamos a cabo +17 actividades para el desarrollo social.



En Chile invertimos en el desarrollo de **2 actividades** en la cadena de Cruz Verde, donde contamos con la colaboración de **957 voluntarios**.



En Ecuador **beneficiamos** a través de donaciones, a **783,648 personas en situación de vulnerabilidad**.

ECUADOR



Insumos donados



Beneficiados: primera línea de contención

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Medicinas. • Mascarillas. • Alcohol. • Guantes de protección. • Trajes de bio-protección. • Entre otros. | <ul style="list-style-type: none"> • Hospitales públicos y en zonas marginales. • Policía Nacional. • Fuerzas Armadas. • Empresas de aseo municipal. • Servicio Integrado de Seguridad - ECU911. • Municipios: Quito, Guayaquil, Portoviejo y Rumiñahui. • Entre otros. |
|---|--|

Asimismo, en Ecuador apoyamos el desarrollo de soluciones médicas con un fondo semilla a la Alianza para el Emprendimiento e Innovación, se hizo en dos fases de investigación de soluciones médicas:

1. Desarrollo de ventiladores para cuidados intensivos, ganador Universidad San Francisco de Quito.
2. **8,600** máscaras de protección facial elaboradas y donadas a hospitales en Quito, Guayaquil, Manta y Cuenca.

Además, en Colombia ejecutamos 18 acciones comunitarias y voluntariados enfocados principalmente al cuidado de la salud, entre los cuales resalta la donación de:

- **12,240** elementos de bioseguridad a 4 instituciones.
- **183** productos de cuidado personal y bienestar para niños en hogar de adopción.
- Medicamentos para ciudadanos chilenos que no pudieron regresar a su país por la cuarentena.

Además como parte de nuestros apoyos ante desastres naturales y emergencias donamos:

- **1,140** elementos de bioseguridad y botiquín a la Fundación Solidaridad.
- **1,134** botiquines al Banco de Alimentos.
- **208** elementos de bioseguridad y botiquín para nuestros colaboradores afectados en Cartagena y San Andrés.



DIVISIÓN COMBUSTIBLES



A través de las estaciones OXXO GAS, ofrecemos combustibles de calidad y lubricantes para auto, para que nuestros clientes puedan trasladarse con seguridad a sus destinos.

 Contamos con **558** estaciones de servicio, ubicadas en **17** estados de México.



En apego a nuestros valores y en línea con nuestra cultura organizacional de **el cliente es primero**, ofrecemos una experiencia de valor a través de un servicio integral, compuesto por:



Accesibilidad



Proximidad



Excelentes promociones



Personal amable y capacitado



Servicio eficiente y de calidad



Instalaciones limpias y seguras



Honestidad y confianza



Litros completos

Ante los retos y cambios vividos en 2020, nos adaptamos con nuevos proyectos para continuar brindando un servicio de calidad.

Implementamos un nuevo punto de venta, que mejora la operación y la eficiencia en la interacción con el cliente en las estaciones de servicio. Las nuevas funcionalidades incluyen un proceso de facturación más rápido y ágil en tiempo real en la bomba.

Asimismo, lanzamos la aplicación móvil **OXXO GAS Clientes** a través de la cual los usuarios pueden localizar las estaciones más cercanas y consultar precios, formas de pago, combustible disponible entre otros, además cuenta con una función muy sencilla de usar para facturar las compras realizadas.

Por otro lado, para que nuestra evolución y adaptación sea asertiva y mantengamos relaciones de valor compartido con nuestros grupos de interés, llevamos a cabo un estudio de materialidad con el cual identificamos 16 temas de valor para la División, entre los cuales sobresalen:

- Salud ocupacional y seguridad.
- Inclusión y Diversidad.
- Gestión de residuos.
- Gestión de energía.
- Emisiones.
- Desarrollo de comunidades locales.



NUESTRA GENTE



El 2020 fue un año de retos, pero con el compromiso y esfuerzo de nuestros colaboradores, logramos enfrentar las adversidades y seguir creciendo.

Ante la crisis sanitaria, implementamos todas las medidas necesarias para salvaguardar la salud y el bienestar de nuestros colaboradores, adaptamos las instalaciones, proporcionamos las herramientas y material requerido, brindamos capacitación y reforzamos la comunicación.

Calidad de Vida

Cuidamos a nuestra gente e impulsamos su crecimiento en cinco dimensiones: Social, Salud, Laboral, Económica y Formativa; esto a través de los programas que componen el Modelo de Desarrollo Social FEMSA.

Nos debemos a Nuestra Gente.



En 2020 invertimos **+7 mdp** en temas de desarrollo social.

Extendemos los esfuerzos para ofrecer beneficios y compensaciones superiores a las del mercado, además de incluir a las familias de los colaboradores para cuidar su salud e impulsar su educación. Ejemplo de esto son los programas:



Cuídate con OXXO GAS

Protegemos a nuestra gente y su familia directa con una póliza de gastos médicos menores.

- Cobertura a **7,800 personas** aproximadamente.
- **+1,800 consultas** médicas.
- Entrega promedio de **10 medicamentos** diarios.



Kits Escolares

Apoyamos a colaboradores con útiles escolares para sus hijos, para contribuir a su educación.

- **5,493 Kits** entregados.
- Inversión de **\$2,420,208**.



Con apoyo de nuestro **Comité de Desarrollo Social**, implementamos iniciativas que contribuyen a la calidad de vida de Nuestra Gente.

Igualmente impulsamos a los colaboradores a que sigan capacitándose y creciendo profesionalmente, para esto contamos con el Instituto OXXO GAS y la Universidad FEMSA, donde pueden desarrollar sus habilidades técnicas y de liderazgo.





Salud Ocupacional y Seguridad

El bienestar de los colaboradores es fundamental dentro de la estrategia de sostenibilidad, y este año se volvió un tema primordial al cual nos adaptamos mediante diversas medidas para proteger a nuestra gente del COVID-19, entre ellas están:

- **Kit COVID-19:** conformado de diferentes medicinas y un pulsioxímetro, para cuando hubiese sospecha de un caso.
- **Programa de Autocuidado:** médicos y psicólogos dieron seguimiento mensual a nuestra gente, poniendo especial énfasis en los grupos vulnerables.
- **Línea Hablemos:** cuatro psicólogos atendieron todas las inquietudes de colaboradores y se dio acompañamiento en casos de ansiedad, estrés, depresión, etc.
- **Elementos de protección:** se le otorgó a colaboradores lentes de seguridad, cubrebocas y productos para desinfectar su espacio de trabajo y cada bomba despachadora.
- **Programa mensual de sanitización:** se complementó con nanotecnología para desinfectar las estaciones de servicio.
- **Protección a grupos vulnerables:** que se encontraban en su periodo de embarazo, se les ofreció un resguardo mayor al dictado por el Gobierno y se reincorporarán hasta que se llegue a semáforo verde.

Por otra parte, conscientes de la importancia de proporcionar equipo de protección personal, entre los que destaca el calzado de seguridad industrial a los colaboradores que brindan atención en las estaciones, este año elegimos una marca que ofrece confort, material antiderrapante, plantilla, peso, resistencia a hidrocarburos y seguridad.

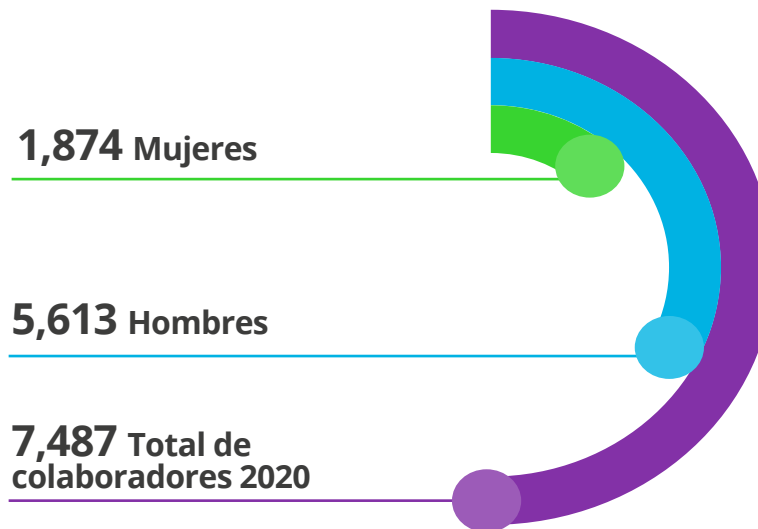


Trabajamos con la meta de que el **100% de contratistas** estén en nuestra matriz de servicios y llegar a cero accidentes con ellos.

Inclusión y Diversidad

Inclusión laboral: nuestro equipo cuenta con la participación de 24 colaboradores con discapacidad y 63 adultos mayores, quienes fortalecen nuestra integración.

Equidad de género: gracias al esfuerzo y al impulso que hemos realizado, la participación de mujeres representa el 25% de nuestra plantilla.



NUESTRO PLANETA



Energía y Emisiones

En 2020 continuamos trabajando en la incorporación de tecnologías verdes que contribuyen a disminuir nuestra huella ambiental y seguir brindando un servicio de calidad y amigable con el planeta.



El **100%** de nuestras estaciones de servicio operan con iluminación LED.



El **18%** de nuestras estaciones de servicio operan bajo energía eólica.

Mejoramos de forma constante, minimizando nuestro impacto ambiental.



Con nuestra **electrolinera**, ubicada en Coahuila, ofrecemos una alternativa y fomentamos el uso de **vehículos con tecnologías de bajo carbono**.



Nuestras **estaciones de servicio** han incorporado el Sistema de Recuperación de Vapores, con lo cual disminuyen la emisión de gases a la atmósfera.

Residuos y Reciclaje

Cuidamos al planeta a través del sistema de Manejo Seguro de Residuos, con el cual también impulsamos la economía circular y fomentamos la cultura ambiental entre nuestra gente.

Siempre que un equipo llega al final de su vida útil, lo enviamos a un programa amigable con el ambiente, de desincorporación de partes y refacciones contaminantes, para su correcta disposición.



El **100%** de nuestras **estaciones de servicio** cuentan con infraestructura para la separación de residuos.



Trabajamos por alcanzar nuestra meta corporativa de **Cero Residuos de operación al relleno sanitario para el 2030**.

Agua

Sensibilizamos a los colaboradores para fomentar el cuidado del agua en las operaciones y adaptamos procesos para disminuir su uso y asegurar su tratamiento.



En nuestras **estaciones** contamos con sistemas de mingitorios secos, los cuales reducen el **100% del consumo de agua** respecto a los convencionales.



Realizamos **descargas seguras de aguas residuales**, procedentes de la limpieza y drenaje de nuestras estaciones.



NUESTRA COMUNIDAD



Con nuestro Modelo de Relacionamiento Comunitario, nos hemos acercado a las comunidades vecinas para tener un rol activo en su desarrollo, conocer a fondo su situación y así trabajar en conjunto para ser un buen vecino y generar condiciones favorables que aporten a su crecimiento y seguridad.



El **cliente es primero** contamos con una actitud de **servicio con la comunidad**.





La implementación del **modelo de relacionamiento comunitario** en el **100% de las regiones**, nos ha permitido detectar oportunidades y construir **relaciones sostenibles** con las comunidades vecinas.

Entorno Seguro

Como parte fundamental del servicio integral que ofrecemos, ponemos especial empeño en la seguridad de colaboradores, clientes y comunidad. Por ello, en 2020 realizamos un diagnóstico de las estaciones, e identificamos los siguientes accionables para crear un entorno seguro:

- **Reforzar la capacitación de personal:** en temas como qué hacer antes, durante y después de un evento que pone en riesgo la seguridad.
- **Equipamiento de estaciones:** instalación de cámaras de seguridad, guardias privados.
- **Limpieza:** mantener nuestras estaciones de servicio ordenadas y limpias ayuda a disminuir el riesgo de siniestros.
- **Protocolos de seguridad:** Elaborar planes enfocados a cuidar a la gente y dar continuidad a la operación.

Acciones comunitarias y de voluntariado

Fomentamos la participación solidaria de los colaboradores en el voluntariado para que contribuyan con sus comunidades y nuestro entorno, además de llevarse una experiencia única.



Con el apoyo de **+40 voluntarios** y una inversión de **+2.5 mdp**, llevamos a cabo **+13 acciones comunitarias**.



Donamos **+32 mil litros de gasolina** a la Cruz Roja de diversos estados, para contribuir a su labor ante la crisis sanitaria.



Apoyo a la gestión de flotillas

A nuestros clientes que cuentan con flotillas, les ofrecemos promociones exclusivas a través de la Tarjeta Chofer, donde la carga de combustible para sus vehículos está ligada a un holograma; además de contar con facilidades de pago a través de diversos medios como vales de gasolina, monederos electrónicos, entre otros.

Arborización

Aumentamos las vegetación de nuestras comunidades a través de la incorporación de áreas verdes, y donde no es posible, contribuimos con la arborización del entorno de las estaciones de servicio.

Fomento Educativo

Llevamos a cabo una investigación local para detectar áreas a través de las cuales podemos contribuir al desarrollo de la comunidad. Con los resultados decidimos implementar el programa Fomento Educativo, con el objetivo de impulsar en jóvenes la continuidad de los estudios y que alcancen sus metas académicas.



En 2020 **otorgamos dos becas** a estudiantes de la Universidad Tecmilenio.




DISTINTIVOS Y ACERCA DE ESTE REPORTE






DISTINTIVOS

 Cemefi <small>CENTRO MEXICANO PARA LA FILANTROPIA</small>	
 ESR <small>Empresa Socialmente Responsable</small>	 RSE <small>RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL® MEJORES PRÁCTICAS</small>
<ul style="list-style-type: none"> OXXO ha sido acreedora al ESR por 16 años consecutivos. Farmacias YZA y OXXO GAS reconocidas por 1º año. 	<ul style="list-style-type: none"> OXXO obtuvo el reconocimiento en la categoría "Cuidado y preservación del medio ambiente" por la disposición adecuada y la composición de los uniformes sostenibles.



Distintivo Empresa Incluyente "Gilberto Rincón Gallardo"

Por las prácticas laborales en igualdad de oportunidades.


- 293 tiendas OXXO.
- 5 centros de distribución OXXO.
- 17 estaciones de servicio OXXO GAS.


Sello Líder Empresarial de Acción Climática

Desde 2019, Farmacias Cruz Verde de Colombia cuenta con este sello.


Empresas Inspiradoras de la ANDI

Farmacias Cruz Verde formó parte de la Lista de Empresas Inspiradoras 2020 de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI).


Premios Portafolio

Líder RSE
 En 2020, Farmacias Cruz Verde fue nominada en la categoría de Responsabilidad Social Empresarial por su contribución al desarrollo económico, social y ambiental en Colombia.

ACERCA DE ESTE REPORTE

A través del presente Reporte de Sostenibilidad, damos a conocer los resultados de los negocios de FEMSA Comercio, las iniciativas implementadas y los resultados obtenidos por nuestras tres Divisiones: **Proximidad, Salud y Combustibles**. Las cifras monetarias son presentadas en pesos mexicanos, tomando el tipo de cambio de \$19.892, publicado por el Banco de la Reserva de Nueva York el 31 de diciembre del 2020.

Con las acciones realizadas entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, hicimos frente a las adversidades que trajo la crisis sanitaria, para dar continuidad al negocio, a nuestros programas y exponer el impacto positivo de éstos en materia ambiental y social.

La convicción y el compromiso que tenemos con la sostenibilidad, se ven reflejados en la estrategia de negocio, donde cada paso que damos está siempre alineado al cumplimiento regulatorio de los contextos en que operamos, a la Estrategia de Sostenibilidad de FEMSA, a los **Principios de Pacto Mundial** y motivado por generar valor para nuestros grupos de interés, contribuir a alcanzar los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**.

Los estudios de materialidad realizados por nuestras Divisiones, son una muestra del compromiso por seguir creciendo y madurando de manera sostenible. Continuaremos trabajando internamente para fortalecer este ejercicio de transparencia y que en informes futuros nos alineemos a metodologías internacionales y públicas, como los Estándares GRI.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS



The image features several decorative geometric shapes in a dark red color. In the top-left corner, there is a large, irregular polygon with rounded corners. In the bottom-right corner, there is a large, irregular polygon with sharp corners and a notch. The central text is flanked by several smaller, regular hexagons of varying sizes, some positioned above and some below the text.

**REFRENDAMOS NUESTRO COMPROMISO DE SEGUIR GENERANDO VALOR
ECONÓMICO Y SOCIAL DE MANERA SIMULTANEA, EN BENEFICIO DE TODOS.**



FEMSA
COMERCIO