Reporte 2021

Gobierno Corporativo

Nuestro Gobierno Corporativo está integrado por el Consejo de Administración y el Comité de Auditoría y Practicas Societarias, quienes son los responsables de definir la estrategia de negocio y aprobar las principales decisiones. También supervisa la administración y vigila el cumplimiento normativo.

Dichos órganos de gobierno corporativo cumplen con las normas establecidas aplicables, así como con las disposiciones de la comisión nacional bancaria y de valores y las recomendaciones de mejores prácticas corporativas.

Como parte de las iniciativas del sistema de gobierno corporativo, se han desarrollado e implementado, políticas corporativas, lineamientos, estándares de calidad y programas que contribuyen con el buen funcionamiento y crecimiento, como empresa confiable y socialmente responsable.

Grupo Chedraui, declaraciones corporativas

Misión: "Llevar a todos los lugares posibles los productos que los clientes prefieren al mejor precio".

Visión: "Grupo Comercial Chedraui, empresa institucional líder en su ramo, que mantiene vigente en el tiempo y a través de las personas los valores fundamentales con los cuales se creó la primera Tienda Chedraui".

Valores: los valores institucionales que debemos conocer y representar con nuestras actividades y acciones diarias para lograr un impacto positivo en nuestro entorno, así como cambios significativos para nuestra empresa, son:

Honestidad: Nos conducimos siempre con la verdad y rectitud de comportamiento dentro y fuera de la empresa, para mantener la confianza y credibilidad de nuestros clientes, proveedores, accionistas y compañeros de trabajo.

Compromiso: Asumimos con lealtad y responsabilidad la misión de la Empresa: "Llevar a todos los lugares posibles los productos que los clientes prefieren al mejor precio".

Respeto: Tratamos a nuestros colaboradores, clientes y proveedores con dignidad y justicia, sin abusar de nuestro nivel de autoridad.

Orientación a los resultados: Todas nuestras acciones están encaminadas a trabajar con rentabilidad y eficiencia que garantice nuestra permanencia, mediante el logro de los objetivos establecidos y el aprovechamiento al máximo de los recursos con que contamos, sin desperdicio alguno.

Objetivo: Establecer las normas de conducta y promoverlas entre todos los colaboradores propiciando un desempeño eficaz y ético de sus funciones y responsabilidades, soportando así una cultura basada en los valores fundamentales que han sustentado el desarrollo y crecimiento de Grupo Comercial Chedraui desde su inicio.

Políticas: contamos con una serie de medidas, pautas o criterios que se tienen en cuenta para la consecución de una buena operación y convivencia en el Grupo y sus empresas filiales. Sirven para gobernar la acción en el caminar hacia un objetivo, permitiendo la estandarización de procesos, la mejora continua y preservar la buena relación entre los diversos públicos de interés, tanto externos como internos, con políticas generales, específicas, por área, departamento, organización, control, operación, supervisión, etc. que nos garantizan el cumplimiento de los objetivos. Estas directrices a las que la empresa se acoge son las que motiven las normas generales de actuación, determinando así los valores que posee la misma.

Código de Ética

Grupo Chedraui está fundada sobre sólidos valores éticos que nos han permitido alcanzar un crecimiento sustentable desde su constitución, tiene una fuerte convicción hacia la Responsabilidad Social Corporativa, muestra de lo anterior es que en su Código de Ética están establecidos los diversos compromisos que la Compañía se ha autoimpuesto en esta materia, tales como:

Apoyo a los adultos mayores o personas de la tercera edad: Con el objetivo de contribuir a construir una mejor sociedad, Chedraui apoya permanentemente a las personas de la tercera edad con actividades voluntarias.

Discapacidad y accesibilidad a sus instalaciones: Chedraui se compromete a facilitar en todo momento el acceso a sus instalaciones a aquellas personas que cuenten con alguna limitación física.

Apoyo a instituciones de educación, salud y asistencia social: Chedraui busca apoyar en todo momento aquellas instituciones que brindan ayuda a los sectores más vulnerables de la sociedad.

Desarrollo comunitario: Chedraui está comprometido con el desarrollo de las comunidades donde tiene presencia e influencia, manifestando su apoyo a las diversas causas que contribuyan a cumplir este objetivo.

Nuestro Código de Ética es reflejo de la preocupación, atención y actuación del Grupo para defender los valores y principios en nuestra empresa, así como los derechos humanos de nuestros colaboradores; lo difundimos entre ellos para su pleno conocimiento y cumplimiento ya que establece el comportamiento a seguir basado en la filosofía de Grupo. Enfatizando la importancia de denunciar cualquier acto que las contravenga, como sobornos, lavado de dinero, corrupción, entre otros.

Integridad y Transparencia Corporativa

Grupo Chedraui y sus compañías subsidiarias y filiales consideran que la integridad es uno de los valores éticos que le han permitido un crecimiento sustentable desde su constitución, y están comprometidos en erradicar cualquier forma de corrupción que debilita la legitimidad de las instituciones, atenta contra la sustentabilidad de las empresas y la sociedad en su conjunto.

Grupo Chedraui se compromete a homologar y formalizar las medidas anticorrupción existentes e involucrar a los socios y proveedores. Para impulsar la implementación de las normas, la empresa tiene un programa de entrenamiento, para que todos los colaboradores desde que son contratados conozcan y firmen las políticas de anticorrupción.

En el índice de transparencia corporativa que realiza cada año la institución “Mexicanos contra la corrupción e Impunidad” y “Transparencia México” de 500 empresas que publica la revista Expansión, obtuvimos una calificación de 96.08 de un máximo de 100.

Grupos de Interés

Chedraui ha definido a los siguientes grupos de interés más relevantes a su operación: clientes, colaboradores, proveedores, accionistas, sindicatos autoridades de gobierno y comunidades. Con todos ellos mantenemos una comunicación abierta, basada en el respeto, la transparencia, la corresponsabilidad y el beneficio mutuo, siempre en estricto apego a las leyes del país.

Contamos con un departamento con atención a inversionistas y para la comunicación con clientes, la nueva App móvil de Chedraui, con la que clientes podrán realizar el súper sin salir de tu casa u oficina de forma cómoda y rápida.

Además, pueden contar con el monedero Mi Chedraui, con el que pueden realizar pagos y tener acceso a promociones y ofertas exclusivas.

Evaluación de Riesgos

El Comité de Evaluación de Riesgos presidido por el Subdirector de Auditoría Interna integrado por Directores de Área que se reúnen cuatrimestralmente, se encarga de prever y diagnosticar el impacto de posibles riesgos que enfrenta el Grupo para determinar la mejor manera de atenderlos y reducirlos. Entre los riesgos analizados se encuentran los efectos de cambio climático y los relacionados al tema del agua.

El Comité de Análisis de Riesgos de Grupo Chedraui, integrado por directores de área, se reúne cuatrimestralmente conforme a la Política de Administración Integral de Riesgos y el reglamento respectivo, evaluando el impacto de posibles riesgos para el negocio tanto internos como externos y dando puntual seguimiento a los planes de mitigación definidos.

El grupo adicionalmente tiene un proyecto de Continuidad de Negocio (BCP), donde uno de los puntos relevantes es el análisis de riesgos y de impacto de las Tiendas, Cedis y Corporativos; en estos estudios se contemplan los riesgos derivados de fenómenos meteorológicos como huracanes, inundaciones, lluvias intensas, terremotos, incendios, entre otros. Este análisis permite elaborar un plan de acción preventivo y correctivo para cada evento que puede afectar nuestra infraestructura.

Para seguimiento a emergencias meteorológicas se ha creado un Sistema de Alertas Tempranas (SIAT Chedraui) por medio del cual se monitorean eventos climatológicos en tiempo real y se aseguran medidas que mitiguen su impacto, también considera un seguimiento posterior a la afectación para la reparación de daños.

En coordinación con Gerencia de Riesgos del área de Prevención de Pérdidas, se está actualizando un mapa de riesgos específicos por cada Unidad de Negocio.

Prevención de Lavado de Dinero y financiamiento al terrorismo

Es política de la empresa cumplir con las disposiciones legales aplicables a la actividad económica que realiza, en particular, aquellas normativas que protegen el sistema financiero y la economía nacional, por lo que se han establecido procedimientos y controles para la identificación, documentación y reporte de actividades vulnerables que pudieran involucrar recursos de procedencia ilícita.

El 17 de octubre de 2012 entró en Vigor la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, cuya finalidad es proteger el sistema financiero y la economía nacional, estableciendo medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos u operaciones que involucren recursos de procedencia ilícita.

En Chedraui estamos comprometidos con el cumplimiento de estas disposiciones por ello hemos implementado diferentes estrategias y mecanismos que nos permitan mitigar el riesgo de la realización de operaciones de procedencia ilícita y dar cumplimiento a las disposiciones señaladas por la Ley, algunas de estas actividades son:

- Tramite de Alta y registro de diferentes compañías
- Identificación de clientes, Integración y resguardo de Expedientes.
- Envío de Avisos y Reportes de Operación a través del Portal del SAT
- Respuesta a la Evaluación Nacional de Riesgo, solicitada por SAT
- Actualización de Montos anuales de acuerdo a la Unidad de Medida y Actualización (UMA)
- Auditorias de Cumplimiento Anuales al Proyecto aplicadas a diferentes áreas responsables.

- Elaboración e Implementación de Política que establece lineamientos y responsabilidades.
- Capacitación de 10,000 colaboradores aproximadamente a través de curso en línea aplicado en universidad corporativa chedraui.
- Elaboración de formatos necesarios para el cumplimiento señalado por en las disposiciones, como son declaratorias de responsabilidad, formatos de solicitud de información y declaratorias de dueño o beneficiario final.

Considerando que cualquier incumplimiento a estas disposiciones, puede derivar en la imposición de sanciones administrativas o de carácter monetario, se mantiene el compromiso de prevenir e identificar actos u operaciones presuntamente vinculados con los delitos de operaciones con recursos de procedencia ilícita, contribuyendo a que en nuestra sociedad y organizaciones financieras no se utilicen este tipo de recursos.

Protección de datos personales

Grupo Chedraui establece un marco normativo con medidas eficaces en materia de seguridad, privacidad y protección de datos personales, que cumple con las disposiciones legales aplicables y responde a las expectativas de los titulares que proporcionan su información personal a los diferentes departamentos, áreas o segmentos de negocio del Grupo. Para poder cumplir con lo anterior, la Compañía cuenta con un sistema de Evaluación de Seguridad 360o, basado en el marco de ciberseguridad NIST (siglas en inglés del Instituto Nacional de Normas y Tecnología, una dependencia del Departamento de Comercio de EE.UU.). En este sentido, mediante el uso de herramientas de seguridad perimetral, seguridad interna, seguridad transaccional y, de gestión y monitoreo, Chedraui:

Identifica: La comprensión del contexto empresarial, los recursos que respaldan las funciones críticas y los riesgos relacionados con la ciberseguridad permiten que una

organización se centre y priorice sus esfuerzos, de acuerdo con su estrategia de administración de riesgos y sus necesidades comerciales.

Protege: Utilizando las medidas de seguridad adecuadas para garantizar la entrega de servicios de las infraestructuras críticas.

Detecta: Realizamos las actividades necesarias para identificar la ocurrencia de un evento de ciberseguridad, permitiendo el descubrimiento oportuno de los mismos. Responde: Tomamos medidas con respecto a un incidente de ciberseguridad detectado, desarrollando la capacidad de contener el impacto del mismo. Protección de Datos Personales Este material hace referencia al contenido 103-2 de GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

Recupera: Mantenemos los planes de resiliencia para restaurar cualquier capacidad o servicio que se haya deteriorado debido a un incidente de ciberseguridad. Esta función es compatible con la recuperación oportuna de las operaciones normales para reducir el impacto de un incidente de ciberseguridad.

Marca Propia

Con la finalidad de garantizar la mejor calidad, frescura de nuestros diversos productos de marca propia:

Realizamos auditorias de calidad e inocuidad a nuestros proveedores que elaboran nuestros productos de marcas propias por mencionar algunas FSSC22000, ISO 22000, SQF, BRC y específicas de la industria.

Adicional para asegurar la calidad se realizan análisis y pruebas físicas para asegurar el cumplimiento de la calidad de nuestros productos.

Estamos constantemente mejorando nuestros productos a través de paneles sensoriales de preferencia y pruebas de funcionalidad. Todos nuestros productos cumplen con certificación de etiquetado para cumplir con las normas oficiales

mexicanas. En 2021 vendimos un total de 1´292,518 unidades en el área de orgánicos.

Una acción sustentable que estamos generando, es que en los próximos años descatalogaremos los productos de unicel y estamos en desarrollo de productos de materiales amigables al medio ambiente

Nuestra Gente

En una empresa de autoservicios como la nuestra, en la que se tiene un contacto tan cercano con el cliente, el contar con colaboradores comprometidos, preparados y responsables es un elemento indispensable.

Estamos convencidos de que nuestro equipo de 43,796 colaboradores (46.6% mujeres y 53.4% hombres) es el mejor del sector, y por ello constituye nuestra mayor ventaja competitiva. Su compromiso y dedicación son la base del éxito de nuestra empresa.

Por lo anterior, la capacitación que damos a la platilla de colaboradores es uno de los proyectos más importantes. Como parte de la inducción a la empresa, todos los colaboradores firman su compromiso con el código de ética, mismo que incluye los temas de soborno y corrupción, los Ejecutivos clave, refuerzan el compromiso anualmente.

Para capacitar a este gran equipo contamos con la Universidad Corporativa Chedraui, donde impartimos a través de aulas virtuales y cursos en línea el entrenamiento necesario a nuestros colaboradores para desempeñarse de la mejor manera. Durante 2021 se impartieron 864,771 horas hombre de capacitación a todos los niveles, a través de una inversión de más de $8´000,000.00

Todos los entrenamientos incluyen tanto como capacitación practica como teórica, con su respectiva evaluación. Contamos además con un programa de parrillas de reemplazo que permiten a nuestros colaboradores preparase para ocupar posiciones superiores.

Procuramos ofrecer un ambiente de trabajo en el que se privilegien la salud y la seguridad laboral establecida en nuestro Código de Ética. Constantemente llevamos a cabo campañas de salud dirigidas a todos nuestros colaboradores. Además, les proporcionamos equipo de protección personal (EPP), con objeto de fomentar una cultura de prevención y mantener así bajas tasas de siniestralidad, constantemente somos evaluados por las autoridades encargadas de estos rubros cumpliendo siempre con sus requerimientos y manteniendo un desempeño superior a la media de la industria.

En cada centro de trabajo contamos con una comisión de Seguridad e Higiene, quienes en colaboración con los sindicatos realizan la promoción de la salud y capacitan, fomentan y regulan la seguridad de todos nuestros colaboradores. Además de revisar anualmente las políticas y objetivos de seguridad y salud comprometiéndose así con la mejora continua en este rubro.

Todos los días tenemos diferentes sesiones en donde los colaboradores pueden participar de las iniciativas de la tienda, además tenemos un programa institucional para recibir ideas que contribuyan al negocio. Buscamos un equilibrio en los planos laboral, social y personal de nuestros colaboradores, por lo que fomentamos la convivencia familiar como parte integral de una buena calidad de vida, consientes de este compromiso, hemos logrado casi el 100% de nuestras contrataciones sean locales en cada una de nuestras tiendas.

Como empresa líder en su sector y como parte de nuestro compromiso con México, en Chedraui la diversidad, la igualdad de género y el respeto a los derechos humanos son factores que se hacen valer en toda la Organización. Es por ello que

no hacemos distintos por carrera, raza, género, religión, edad, orientación sexual, capacidades diferentes y nacionalidad, ni en nuestro personal ni en nuestros clientes conforme lo establece el Pacto Global de la Naciones Unidas. Gracias al convenio de Empacadores Voluntarios y trabajo a personas de la tercera edad en todas nuestras tiendas, los adultos mayores tienen un ingreso digno y logran sentirse útiles y prestar un servicio a la comunidad. Como empacadores, comparten esta actividad con niños, quienes acuden en otro horario para que puedan asistir a la escuela.

Reconocemos el derecho de nuestros colaboradores de recibir un salario digno, por lo que pagamos sueldos justos, equitativos y apegados a la Ley Federal del Trabajo. No contratamos a menores de edad y damos igualdad de oportunidades para todos los colaboradores en lo que respecta a contratación, capacitación, desarrollo y promociones.

Estamos convencidos que reconocer la labor de nuestros colaboradores (as) es clave para mantener al equipo motivado, por eso, incorporamos un programa de reconocimiento semanal en cada una de nuestras tiendas.

Procesos en recursos humanos

Esquema híbrido: Los colaboradores, siempre y cuando sus funciones lo permitan, pueden optar a un modelo híbrido de trabajo, mediante el cual algunos días trabajan remotamente y otros presencialmente en las oficinas del Grupo.

Beneficios familiares. Implementamos un grupo importante de beneficios adicionales para todos nuestros colaboradores que buscan ser un diferenciador de las prácticas habituales, permitiendo que compartan eventos familiares destacados fomentando así el balance de vida- trabajo. Nuestras políticas de permiso por maternidad y paternidad, son muy superiores a lo establecido por la Ley.

Capacitación y desarrollo de Talento. El año pasado se impartieron cursos de habilidades técnicas de acuerdo cada puesto, además impartimos diversos temas para continuar desarrollando las competencias de gestión de nuestros colaboradores, entre ellos, suman más 864,771 horas hombre de capacitación. Adicional, contamos con distintos programas de identificación de talento, evaluaciones de desempeño y recursos de aprendizaje que permiten desarrollar las competencias de nuestros colaboradores de acuerdo a sus responsabilidades o planes de trayectoria. Hoy contamos con más de 1200 personas en programas de talento. En total, entre la capacitación y los programas de desarrollo de talento, realizamos una inversión aproximada de más de 8 millones de pesos.

Encuestas. Conocer la opinión de nuestros colaboradores es muy importante para nosotros, por eso, mensualmente realizamos una encuesta a una muestra de nuestros colaboradores con el fin de conocer su opinión sobre diversos temas y poder mejorar constantemente el ambiente laboral, además, aplicamos anualmente una medición más amplia a todos nuestros colaboradores para establecer planes de acción por cada centro de trabajo.

Compensación. Buscamos en todo momento ofrecer a todas las personas que son parte de la Compañía, una compensación digna, competitiva y acorde a su nivel de responsabilidad, sin importar género ni ninguna condición social. Por este motivo se hacen revisiones permanentes para mantenernos equitativos. Además, contamos con un esquema muy robusto de compensación que establece diversos incentivos y bonos que reconocen el cumplimiento de objetivos y la productividad. Este esquema permite mantener un enfoque claro en los resultados.

Salud y bienestar. La salud de nuestros colaboradores es una de las responsabilidades más grandes del Grupo, por lo que todos nuestros colaboradores tienen acceso a servicios médicos de calidad en sitio, además, de contar con los

servicios establecidos en la ley; algunos colaboradores cuentan incluso con servicios de gastos médicos mayores. Se otorgan equipos de protección personal de acuerdo al riesgo y función, se realizan recorridos de las comisiones de seguridad e higiene en cada centro de trabajo, así como mantenemos un estricto cumplimiento a cada una de las normas dictadas por la autoridad en este sentido. Contamos con una de las primas de riesgo de trabajo más bajas del sector. También, trabajamos constantemente en la sensibilización de la organización a través de nuestra campaña de “Seguridad Primero”.

Apoyos por COVID-19. Aún durante la época más complicada de la pandemia ninguno de nuestros colaboradores tuvo afectación en sus ingresos, esto incluye los más de 3 mil colaboradores que por alguna situación de vulnerabilidad tuvieron que permanecer en casa durante algún tiempo. Todos nuestros colaboradores recibieron los apoyos, facilidades y equipo para poder cumplir en todo momento con las medidas preventivas marcadas por la autoridad.

Respeto a Leyes y Derechos Humanos. Como compañía, estamos comprometidos con el cumplimiento de las leyes, reglamentos y cualquier disposición oficial de las ciudades donde tenemos presencia. Este compromiso también se permea continuamente a nuestros colaboradores, fomentando también una cultura de legalidad, no solo dentro, sino al exterior de la compañía, respetando en todo momento los derechos humanos y las garantías individuales.

Programas de Reconocimiento. Contamos con un programa semanal de reconocimiento llamado “Campeón Chedraui”, que busca reconocer a nuestros colaboradores destacados. Esto motiva e incentiva a todos a contribuir para generar un gran ambiente de trabajo que se traduzca en una gran experiencia de compra y servicio para nuestros clientes. También reconocemos anualmente a nuestros colaboradores con 10, 15, 20, etc. años de servicio, teniendo en el 2021 la mayor cantidad de reconocimientos en la historia del Grupo.

Diversidad de Género e inclusión

Por su carácter de empresa líder en su industria, es fundamental que todos los colaboradores y directivos, así como los demás grupos de interés de Chedraui tengan la convicción de respetar y hacer respetar la diversidad, la igualdad de género y los derechos humanos. En la Compañía no se distingue a ningún cliente o colaborador por su carrera, raza, género, religión, edad, orientación sexual, capacidades y nacionalidad, en línea con lo establecido en el Pacto Global de la Naciones Unidas.

Por tal motivo en el 2019 nos adherimos a la Estrategia de Igualdad de Género de la O.N.U. como parte prioritaria en el desarrollo sostenible y la plena realización de los derechos y el potencial de todas las personas manteniéndolo así en el año 2021, logrando avanzar en nuestra calificación de nivel estándar subimos a nivel avanzado.

En el año 2021 obtuvimos un reconocimiento por parte de Bloomberg en el tema de equidad e igualdad de género, gracias a las diversas acciones que realizamos, entre ellas:

- Campañas de sensibilización y capacitaciones para promover la diversidad y la inclusión, así como la equidad de género.
- Continuamente reforzamos las oportunidades de crecimiento para todos y todas dentro de la Empresa, promoviendo las historias de éxito.
- Promovemos la diversidad e inclusión de manera interna y al momento de contratar a nuestros Colaboradores, al presentar siempre ternas de hombres y mujeres.
- Incorporamos nuevos beneficios familiares para que todos nuestros Colaboradores (as) estén más cerca de los suyos.
- Hacemos análisis constantemente para asegurar una compensación equitativa entre hombres y mujeres de todos los niveles.

- Atracción de Talento. Fortalecimos nuestros procesos de selección sin sesgos por ninguna condición de género, edad, condición social, preferencias sexuales, raza etc
- Capacitación y habilitación. se realizaron 15 eventos específicos de capacitación a nivel compañía en donde se incluyeron a colaboradores de todos los centros de trabajo, con el fin de sensibilizar y capacitar sobre la diversidad e inclusión, apoyándonos en expertos internos y externos destacados.
- Desarrollo. Estamos comprometidos con ofrecer oportunidades equitativas de desarrollo para hombres y mujeres, por lo que hacemos mucho énfasis en la difusión sobre las oportunidades de crecimiento que tenemos para todos, en donde lo más importante es el talento.
- Programa de mentoría. Con el fin de seguir impulsando el desarrollo de las mujeres talentosas del Grupo, se implementó un programa de mentorías en las que colaboradores destacadas estuvieron en contacto con mentores, miembros del equipo directivo, permitiéndoles acceder a nuevas experiencias.
- Salas de lactancia, se establecieron salas para este propósito en nuestros corporativos y se inició la habilitación en nuestras sucursales, con el fin de brindar este espacio seguro a nuestras mamás colaboradoras.
- SEH, detalle de accidentes, lesiones, horas hombre.

Jóvenes construyendo el futuro

- El programa Jóvenes Construyendo el futuro, es una iniciativa que implementó el Gobierno Mexicano a partir de enero 2019 el cual consiste en colocar como prioridad a los jóvenes que tengan entre 18 y 29 años de edad para que puedan formarse, capacitarse e incorporarse exitosamente al mercado laboral. El programa ofrece una beca de $4,310.00 mensuales más seguro social**,** para los jóvenes que desean postularse en línea o ingresar a algún centro de trabajo. En la generación *2020-2021*, se inscribieron 146 jóvenes a los distintos centros de

trabajo registrados, de los cuales 124 concluyeron sus 12 meses de capacitación, lo equivalente al 84.93%.

Relación con Clientes:

Chedraui lanzo en el 2016 el programa de Lealtad Mi Chedraui con el cual iniciamos una consolidación de la estrategia de relacionamiento con nuestros clientes.

Para lograr está consolidación se ha adquirido tecnología enfocada a una estrategia Omnicanal de comunicación e identificación de nuestros clientes.

Actualmente podemos identificar a nuestros clientes por todos los canales en donde interactúan con nosotros, tienda, tienda en línea, App y con nuestros socios estratégicos, además de contar con distintos canales de comunicación, escucha y de conversación como:

- Whatsapp
- SMS
- Email
- Call Center
- Cupones inteligentes
- RRSS
- Publicidad programática
- Wifi en tiendas
- Push notification
- Sitio Web

Adecuado a las necesidades de nuestros clientes y del negocio.

Contamos con un CRM que nos permite identificar los hábitos de compra de nuestros clientes, adecuar los mensajes, contenido y medios para las distintas audiencias y segmentos conectado a una fuerte capa de analítica descriptiva,

predictiva y prescriptiva que nos ayuda a tomar las mejores decisiones para todos nuestros clientes.

Las métricas que podemos identificar de nuestros clientes son:

- Frecuencias de compra
- Ticket promedio
- Consumo
- Recencias de compra
- Intereses

Desde el nivel más granular por UPC (Código universal del producto) hasta el lugar y hora en donde nuestro cliente realiza una interacción con nosotros.

Esto nos ayuda a identificar que promociones, productos son de mayor interés para nuestros clientes, poder realizar recomendaciones y acciones que les permita realizar una compra más completa en Chedraui.

Para contar con un proceso de valuación de satisfacción de los clientes, en conjunto con IPSOS realizamos un estudio a la medida para entender el nivel de satisfacción de nuestro programa de lealtad y desde el segundo semestre del 2021, estamos enfocados en seguir entendiendo más y mejor a todos nuestros clientes por medio de estudios y encuestas que nos ayuden a siempre estar en la vanguardia e innovando de acuerdo a sus necesidades

Todos nuestros sistemas de gestión del cliente cuentan con los más altos controles de seguridad y confidencialidad de la información, así como los de nuestros

proveedores informáticos y de comunicaciones que cuentan con certificaciones ISO/IEC 27001.

Además el programa cuenta con lineamientos de protección de datos personales y de comunicación están apegados a los derechos ARCO y en nuestro aviso de privacidad de información y términos y condiciones del programa https://www.chedraui.com.mx/terminos-y-condiciones/michedraui, hacemos transparente y opcional la aceptación de comunicación y uso de los datos de nuestros clientes.

Relación con proveedores:

Respecto de los productos y/o mercancías que nuestros proveedores vende a Grupo Chedraui, se obliga a:

a. Contar con el registro y protección del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial o, en su caso, del Instituto Nacional del Derecho de Autor.
b. Cumplir con todas las características, especificaciones, lineamientos, y demás requerimientos previstos en las Normas Oficiales Mexicanas (NOM'S) que les sean aplicables.
c. Expedir a "CHEDRAUI" los documentos mediante los cuales se acredite la legal procedencia, tenencia o posesión de los productos y/o mercancías, en los casos que conforme a la ley sean procedentes.
d. Asumir la responsabilidad de todo hecho derivado de la comercialización de los productos y/o mercancías, así como las marcas, diseños y nombres comerciales de los mismos.

Se realizan periódicamente auditorías a proveedores por medio de la empresa Global STD, donde se validan entre otros, aspectos relacionados con su

compromiso con medio ambiente, salud y seguridad, así como derechos de los trabajadores. Estas auditorías se hacen con objeto de certificar a los proveedores y aprobarlos para trabajar con Chedraui.

Cada año se les envía a todos los proveedores con Colaboración Avanzada en reabasto una carta informándoles de los resultados obtenidos de los principales indicadores, así como reiterándoles el compromiso para seguir mejorando el siguiente año, también se revisan los indicadores de Ventas, Faltantes, Inventarios y Nivel de Servicio y se valida que estemos trabajando con colaboración avanzada con dichos proveedores.

Colaboración Avanzada significa cumplir con los siguientes puntos:

- Acceso al sistema, en donde los proveedores pueden consultar en tiempo real:
    - Ventas
    - Faltantes
    - Inventarios en tienda
    - Inventarios en tránsito
    - Pronóstico de la Demanda

- Esta información se revisa y analiza con cada uno de nuestros proveedores

- Juntas para revisión de indicadores, alineación y seguimiento de planes estratégicos de mejora

Es importante mencionar que todos los proveedores resurtibles de la compañía están clasificados de acuerdo a su nivel de madurez.

Para asegurar mitigar riesgos de abasto dentro del proceso de compra se ejecutan las siguientes actividades:

- Garantizar la correcta parametrización de todos los proveedores en el sistema.

- Seguimiento y corrección continua de asertividad del pronóstico de la Demanda
- Validación semanal de no errores básicos

A todos los proveedores, se les comparte.

- Nivel de servicio de la semana anterior
- Faltante actual
- Detalle de inventario
- Pronóstico de la demanda
- Proyección de compra

En conjunto con las áreas comerciales se revisan los siguientes puntos y se establecen planes de acción y seguimiento:

- Proveedores con Faltante
- SKUs con “cero”

Política de adquisición de bienes y servicios:

Todas las entidades proveedoras requeridas para cualquier tipo de compra o servicio, deberán cumplir con los estándares de formalidad, calidad, experiencia, y en los casos donde corresponda tratar directamente con el fabricante.

Para ser entidad proveedora se requiere que la empresa que se contrata y sus socios muestren en forma consistente un comportamiento ético y legal intachable, particularmente en materia laboral, capacidad para entregar los productos y servicios en las condiciones requeridas, cumplir con los acuerdos de calidad de servicio pactados, mantener una moralidad comercial y una situación financiera adecuada, con cabal cumplimiento de sus diversas obligaciones legales, laborales, jurídicas y fiscales.

Las compañías mexicanas que proveen de productos a Grupo Chedraui se comprometen a: Contar con el registro y protección del Instituto Mexicano de la

Propiedad Industrial o, en su caso, del Instituto Nacional del Derecho de Autor Cumplir con todas las características, especificaciones, lineamientos, y demás requerimientos previstos en las Normas Oficiales Mexicanas (NOM'S) que les sean aplicables Expedir a Chedraui los documentos mediante los cuales se acredite la legal procedencia, tenencia o posesión de los productos y/o mercancías, en los casos que conforme a la ley sean procedentes Asumir la responsabilidad de todo hecho derivado de la comercialización de los productos y/o mercancías, así como las marcas, diseños y nombres comerciales de los mismos.

Las entidades proveedoras de Grupo Chedraui deberán tener un código de conducta, mismo que debe cumplir con ciertos requerimientos básicos como: apego a los derechos humanos, abstención de prácticas anti-competencia, condiciones laborales dignas y rechazo de trabajo infantil; así mismo debe incluir medidas de protección al medio ambiente.

Es importante que los proveedores que trabajen con Grupo Chedraui tengan buenas prácticas respecto al tratamiento de empaques. Las mejores prácticas implican tener objetivos de reducción de volumen de empaque, programas de incremento de uso de empaque reutilizable, de eliminación de plásticos de un solo uso y del uso de material reciclado en empaques. Los proveedores nos informarán sobre el uso de plásticos, % de contenido reciclado y del total así como el tratamiento de comida y desperdicio de alimentos, indicando los programas que manejan para su reducción y programas de uso alterno de desechos.

Política de integridad y transparencia corporativa:

Corresponsabilidad de Terceros:

La Compañía espera que todas sus entidades proveedoras, personas de consultoría, transportistas, agentes, contratistas y otras entidades prestadoras de servicios actúen de forma ética y de una manera consistente con los principios de Integridad y Transparencia contenidos en esta política.

Todos los contratos o convenios que regulen la relación comercial y de negocios con entidades proveedoras, transportistas, contratistas, agentes y demás terceros, deberán incluir una cláusula legal anticorrupción misma que no estará sujeta a negociación.

Todo Socio Comercial que se involucre en prácticas antiéticas o de corrupción con personal interno como son Colaboradores, Personal Ejecutivo, Socios y Accionistas, o Externos, será bloqueado y dado de baja de los sistemas y padrones de la Compañía. En los casos donde aplique podrá denunciarse penalmente.

La Compañía podrá validar la formalización y capacidad de los asociados empresariales a través de auditorías de segunda parte o de certificaciones de cumplimiento cuando sea pertinente, para ello, el Personal Ejecutivo encargado de la negociación deberá compartir esta Política de Integridad o Transparencia con sus asociados empresariales para que sean conscientes de su compromiso con las prácticas comerciales legales y éticas a las que se sujetarán.

Línea de Denuncias

Contamos con un mecanismo de denuncia anónima independiente y confidencial a disposición de colaboradores, proveedores, y transportistas como medio para reportar cualquier incumplimiento a nuestro código de Ética, así como cualquier acto delictivo o forma de corrupción como el soborno, lavado de dinero, malversación de fondos, entre otros.

Enfatizamos la importancia de denunciar si se sospecha de algún acto indebido a https://www.tipsanonimos.com/chedrauiteescucha/View/Home/ o bien por medio de la línea de denuncias 01-800-910-0013, también se puede denunciar directamente al correo chedrauiteescucha@tipsanonimos.com

Para nuestros clientes está disponible el call center: 01-800-925-1111 en donde se da seguimiento puntual y eficiente a cualquier tema expuesto.

Google Play: Chedraui
Contamos con nuestra página de internet: www.chedraui.com.mx y

https://fundacionchedraui.mx/

Adicionalmente ofrecemos los siguientes servicios:

Servicio al Cliente: 01 800 925 11 11

Servicio a Domicilio: 01 800 563 22 22

Estamos presentes en las siguientes plataformas:

Instagram: @Selecto.chedraui

Twitter: @chedrauioficial

Facebook: @chedrauioficia

Seguridad de la información

La seguridad de la información en Chedraui está basada en los dominios NIST que funcionan de la siguiente manera:

Identificar:

- Identificamos nuestras necesidades mediante la estrategia del Comité de seguridad.
- Las métricas y reportes que tenemos nos permiten saber el entorno que enfrentamos.
- Las Políticas y estándares de la organización están basados en PCI DSS

- Mantenemos al día la gestión de nuestros activos
- Contamos con un área especializada en el manejo de la Privacidad

Proteger:

- Tenemos un robusto plan de concientización y capacitación basado en las normas PCI DSS y en las mejores prácticas de seguridad para usuario final. Nos mantenemos informados de amenazas emergentes para comunicarlo oportunamente a nuestros colaboradores.
- Protegemos los datos de la organización en los equipos de usuario final, correo, celulares, información en papel.
- Gestionamos los accesos a toda la infraestructura mediante herramientas automatizadas de administración de tickets
- Contamos con reglas específicas de Seguridad de la red que nos permiten restringir intrusiones
- Se mide la eficacia de las Operaciones de TI a través de SLA´s por torre de atención e incidentes
- Incluimos procesos para verificar la seguridad de aplicaciones antes de salir a producción.

Detectar:

- Monitoreamos la seguridad de nuestros activos críticos en tiempo real, recibimos alertas inmediatas en caso de comportamientos no comunes.
- Nuestro SOC nos provee de elementos de Inteligencia de amenazas en cuanto son detectadas, se aplican los parches sugeridos y/o los indicadores de compromiso que se plantean, se aplican de inmediato a nuestra infraestructura
- En tiempo real nuestras herramientas identifican vulnerabilidades en la infraestructura critica. Los procesos de remediación que operamos están alineados a los estándares PCI DSS.

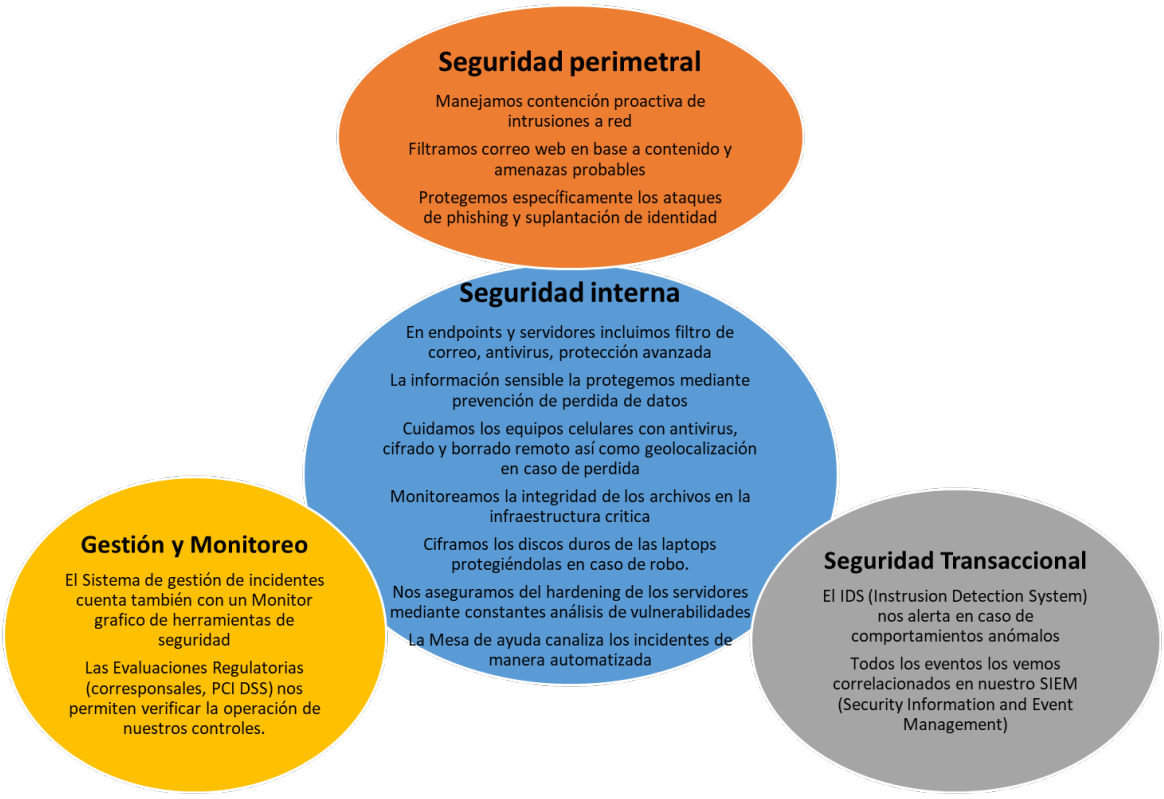
Responder:

- La respuesta a incidentes de seguridad la gestionamos de manera automatizada.
- Se notifica a los involucrados los riesgos que se observan y se toman acciones en base a nuestras políticas y procedimientos.

Recuperar:

Disponemos de procedimientos de recuperación de activos críticos y pruebas de restauración. Nuestro BCP es robusto y se realizan pruebas constantes de su operación en las tiendas.

Los entornos de seguridad en grupo Chedraui:



Acciones de alivio y Responsabilidad Social por la Contingencia Covid19 en el 2021.

1.- Acciones a favor de la comunidad:

Fundación Chedraui continúa con su labor de donación de alimentos en todas nuestras sucursales, a favor de las familias mexicanas más desprotegidas, y a la que pertenecen grupos vulnerables de la tercera edad, personas desempleadas, o que acaban de perder su empleo o su ingreso principal; así como el fortalecimiento y creación de alianzas con Fundaciones e Instituciones para brindar ayuda a más personas y familias afectadas por la contingencia COVID-19.

2.- Acciones a favor nuestros colaboradores, becarios, empacadores voluntarios y grupos vulnerables

Se retiraron a los empacadores voluntarios, por lo que desde el 22 de mayo del 2020 se activó una campaña de recaudación en nuestras sucursales a su favor y el monto donado por nuestros clientes y una aportación de Fundación Chedraui se depositaron semanalmente en sus monederos electrónicos.

Para resguardar la integridad de la comunidad estudiantil y maestros en nuestros Liceos de Artes y Oficios A.C., desde marzo 2021 se proporciona educación en línea a todos los alumnos para que su ciclo escolar no se vea afectado por la contingencia.

3.- Acciones para proteger a nuestros colaboradores en tiendas y piso de venta

Estamos cumpliendo con las medias de seguridad e higiene en nuestras sucursales y con nuestros colaboradores, en el tema de sanitización y con el equipo de protección personal, gel antibacterial, cubre bocas, guantes, etc., así mismo

estamos instalando un plástico transparente en los puntos de venta, que protege tanto a nuestros clientes como a las cajeras al momento de pagar. El monto por estos apoyos es de $ 25´602,779.15

a) A todos los Colaboradores desde el inicio de la contingencia se les han otorgado cubrebocas guantes y equipo de protección, además de sanitizante, gel antibacterial y otros insumos para ellos y nuestros clientes.
b) En nuestras tiendas y Centros de Distribución, se han colocado múltiples señalamientos para que nuestros colaboradores conozcan todas las medidas de prevención de contagio indicadas por la autoridad, así como otras indicaciones adicionales señaladas por la empresa y a través de nuestros Gerentes y Jefes de Área se aseguran que se cumplan. Al ingreso se revisan las condiciones de salud a todos los Colaboradores (incluyendo plazas comerciales) y se regresan a las personas que llegan con síntomas de gripa, tos, fiebre, etc., para asegurar que se recuperen en casa y posteriormente regresen a trabajar.
c) A los colaboradores con enfermedades señaladas por la autoridad como diabetes e hipertensión, mujeres en estado de embarazo y lactancia, y adultos mayores de 60 años, se les pidió que permanezcan en casa al ser un grupo vulnerable y con un mayor riesgo a su salud. Su compensación no tendrá afectación, conforme a lo que la Ley laboral establece.
d) Damos seguimiento permanente a cualquier caso que las autoridades médicas dictan como sospechoso de COVID-19; estas personas también permanecen en casa.
e) Diariamente se comparten consejos y medidas de prevención alineadas a las indicaciones de las autoridades.

4.- Acciones para proteger a nuestros colaboradores en corporativos

Adicional a las medidas antes señaladas desde el inicio de la contingencia el 19 de marzo del 2020, se implementó un plan de trabajo para que un buen porcentaje de nuestros colaboradores de corporativo puedan trabajar en casa (Home Office) y así evitar que salgan de sus casas. Este programa sigue vigente en el 2022.

5.- Acciones para proteger a nuestros clientes

a) en nuestras tiendas

Estamos implementado las recomendaciones de la sana distancia fuera y dentro de nuestras tiendas con señalamientos en el piso de venta, para facilitar a nuestros clientes mantener la distancia que deben respetar al momento de ingresar, permanecer, pagar y salir de nuestras tiendas; limpiamos los carritos y ponemos a disposición de nuestros clientes gel antibacterial al ingresar a nuestras sucursales. En nuestras tiendas se han colocado múltiples señalamientos para que nuestros clientes conozcan todas las medidas de prevención de contagio indicadas por la autoridad.

b) Servicio de entrega de pedidos en tienda y a domicilio

Contamos con servicio a domicilio, para evitar que nuestros clientes se desplacen a las tiendas y la opción que el cliente lo recoja en la entrada de nuestras tiendas, evitando el entrar y recorrer los pasillos haciendo sus compras, lo que limita el tiempo fuera de sus domicilios, cuando el cliente hizo el pedido y solicitó pasarlo a recoger en un horario preestablecido, ya se encuentra listo a la entrada de nuestras tiendas.

Medio Ambiente

El Consejo de Administración de Chedraui mantiene un fuerte compromiso hacia la sustentabilidad, mismo que hace extensivo a toda la Empresa. El Consejo cuenta con un miembro especializado en la materia, así como un director de Sustentabilidad y Responsabilidad Social. Opera también un Comité de Sustentabilidad, que se reúne periódicamente y se encarga de asegurar que se ejecuten los planes de acción que se deriven de la Estrategia de Sustentabilidad.

Chedraui es consciente de que, si bien la rentabilidad económica es la manera más común de medir el éxito de una empresa, esto pasa a segundo término si no se complementa con un desempeño social y ambiental de primer nivel, ya que la sustentabilidad es el camino para construir un legado que perdure para las generaciones futuras.

Contamos con una política ambiental que tiene como objetivo optimizar los resultados ambientales, sociales y económicos para asegurar la conservación de los ecosistemas, mientras prosperan las comunidades y la sociedad, tanto en el presente como en el futuro, por medio de la definición de funciones, responsabilidades y procedimientos de operación de La Empresa en México en el ámbito de la sustentabilidad

Es por lo anterior que en el Código de Ética de la Compañía está establecido lo siguiente:

Cuidado del medio ambiente: Chedraui se compromete a cumplir en todo momento con las leyes ambientales, a adoptar procedimientos que permitan reducir y eliminar materiales tóxicos y peligrosos para evitar la contaminación del aire, suelo y agua, así como al cuidado y reforestación de áreas verdes.

Para contribuir a la consecución de este propósito, la Compañía ha establecido un comité de sustentabilidad, el cual está presidido por el director de Sustentabilidad y Responsabilidad Social y lo integran las principales direcciones de Grupo Chedraui, el cual sesiona 4 veces durante el año. Parte de las percepciones de los

colaboradores en el departamento de sustentabilidad y áreas relacionadas se relacionan directamente al cumplimiento de los objetivos de responsabilidad social y cuidado al medio ambiente.

El objetivo es reducir la huella ambiental de la operación diaria de la compañía, a la vez que se ofrece el producto de la más alta calidad al mejor precio a nuestros clientes.

Impacto Ambiental:

En Chedraui tenemos un compromiso con el medio ambiente y es por eso que desde el lanzamiento del programa de lealtad MiChedraui en 2016 se tuvo la visión de otorgar monederos virtuales, con lo cual redujimos significativamente el uso de tarjetas de plástico.

En Chedraui realizaos una migración de la emisión del folleto de ofertas de papel hacia un formato digital que les hacemos llegar a nuestros clientes por medio de medios electrónicos con lo cual se reduce el consumo de papel y tinta.

Desde el 2019 Chedraui es el único supermercado en México que hace entrega del ticket de compra por medio de forma electrónica con esta iniciativa se redujo el consumo de papel en nuestra tienda.

Proyectos sustentables en las comunidades

Como muestra del compromiso del Grupo con las comunidades en las que se establece, la Compañía ejecuta proyectos sustentables que preservan la biodiversidad de los entornos donde se planean las nuevas tiendas de autoservicio.

En este sentido, previo a la construcción de las nuevas tiendas, se elaboran estudios y sondeos para evaluar el potencial económico, el beneficio social y conocer impactos que la construcción y su operación ocasionarán, implementando en la totalidad de los casos medidas preventivas y/o de mitigación que fortalezcan las condiciones originales en el entorno del predio seleccionado.

Entre estas acciones, se encuentran:

- Promover la conciencia ambiental de la comunidad
- Apoyar a bancos de alimentos autorizados
- Fomentar el clima de cordialidad entre vecinos
- Buscar el bienestar social de la comunidad

En temas de reforestación, se siguen supervisando y cuidando obras de mantenimiento a las más de 100 hectáreas reforestadas en los estados de Oaxaca y Veracruz del 2019. Durante este 2021 logramos en alianza de Fundación Chedraui con uno de los proveedores de Tiendas Chedraui, gracias a la cual, tenemos proyectado una campaña de reforestación con drones, en 70 hectáreas en el sur del Valle de México para el verano del 2022.

Huella de Carbono

La meta principal de la Compañía en materia ambiental es la reducción de su huella de carbono hasta el nivel más mínimo alcanzable, meta que persigue a través de un uso eficiente de recursos energéticos e hídricos, complementándolo con un vasto reciclaje de materiales tales como cartón, papel y plásticos.

En el mismo sentido, Chedraui ejecuta constantemente una variedad de iniciativas cuyo propósito es sustituir las fuentes de energía tradicionales por otras más limpias y a la vanguardia; ejemplo de esto es el uso de energía eólica y solar, con la cual se abastece aproximadamente un 69% de los requerimientos energéticos de las sucursales.

En las siguientes tablas podemos visualizar la comparación entre 2019 y 2020 respecto a las emisiones reportadas por diferentes tipos de energéticos así como el total de emisiones reportadas en Ton CO2e donde durante 2020, logramos reducir

en 6% nuestras emisiones de alcance 1 y 2 respecto a 2019. Finalmente vemos los diferentes tipos de energías utilizados en 2021 siendo mayor el porcentaje utilizado en energía eólica y paneles.

Porcentaje de aportación de emisiones por energéticos

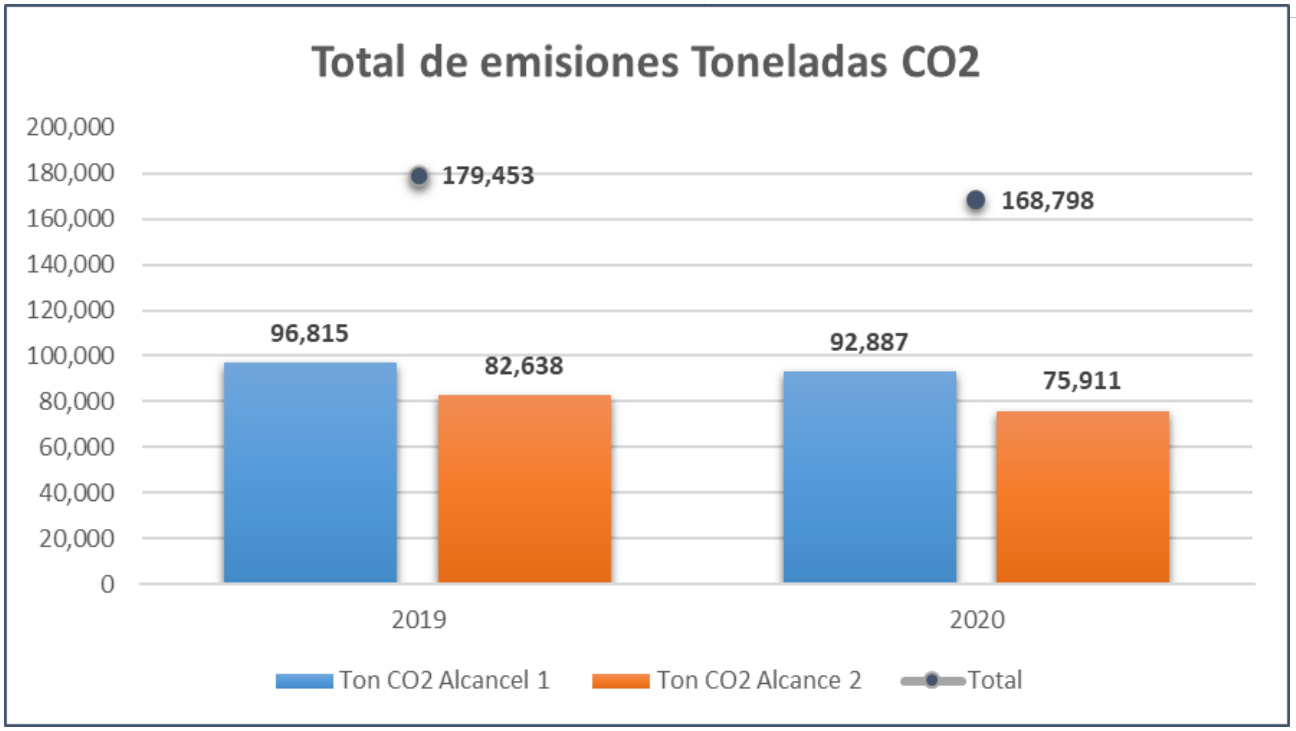
Emisiones	Ton CO2					
	Electricidad	Gas Refrigerante	Gasolina	Diesel	Gas LP	Gas Natural
2019	82,638.02	66,706.24	1,381.53	3,302.25	22,827.42	2,597.87
2020	75,911.08	63,104.14	1,272.97	3,926.00	21,789.59	2,794.38

Total emisiones reportadas por año.

HUELLA DE CARBONO		
2019	179,453.33	Ton CO2e
2020	168,798.16	Ton CO2e

Energía eléctrica MWh recibidos y Ton CO2 evitadas por energía renovable 2021

ENERGIAS PROVENIENTE				%	Ton CO2e
2021	Eólica	378,852.79	MWh	68%	187,153.28
	Paneles	3,992.20	MWh	1%	1,972.15
	CFE	170,261.80	MWh	31%	84,109.33
	TOTAL	553,106.79	MWh		



Respecto a nuestra divulgación de emisiones al medio ambiente, somos anualmente dictaminados por un organismo de certificación para la verificación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)que se encuentra autorizada y acreditada por la EMA (Entidad Mexicana de Acreditación) que valida la información que reporta cada año Grupo Chedraui en el (RENE) Registro Nacional de Emisiones).

Emisiones por refrigerantes

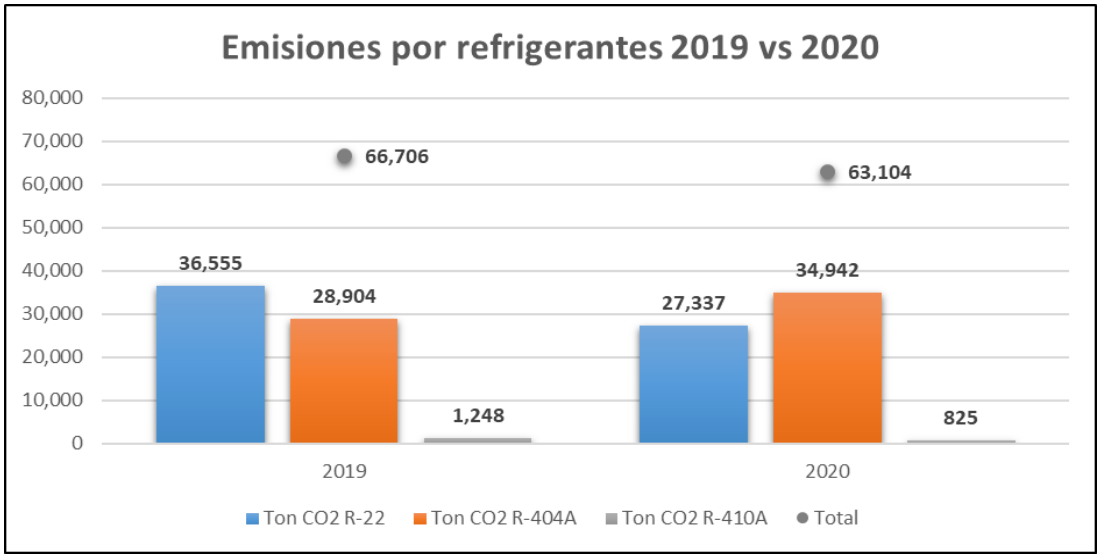
La reducción de emisiones de gas refrigerante fue de 5% de las emisiones directas contra 2019. Como se muestra en la siguiente tabla:

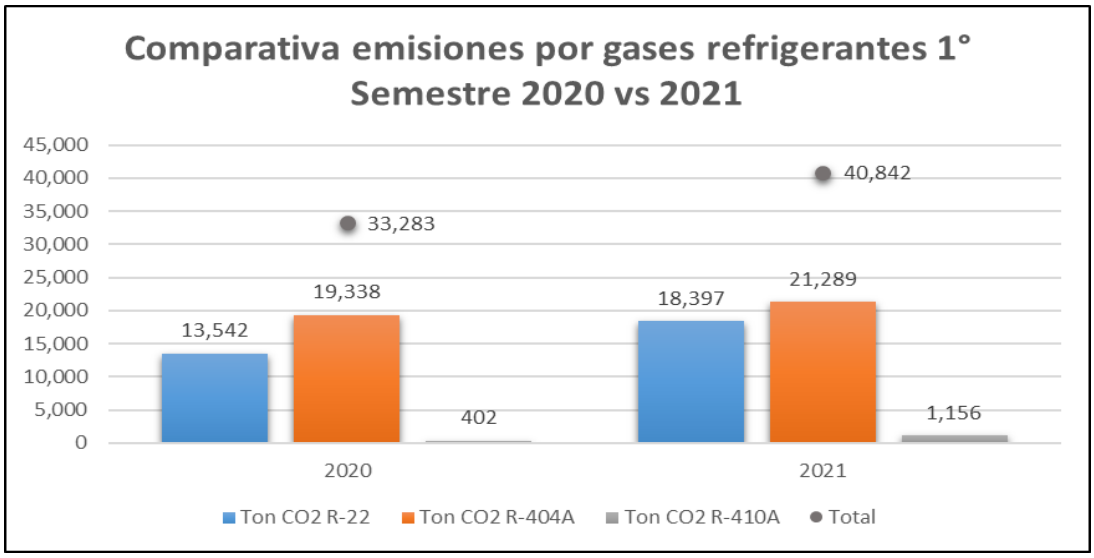
Emisiones	Ton CO2			Total
	R-22	R-404A	R-410A	
2020	13,542	19,338	402	33,283
2021	18,397	21,289	1,156	40,842

Las especificaciones para implementación de nuevos equipos de refrigeración y aire acondicionado consideran gases refrigerantes de bajo efecto GWP (Global Warming Potencial).

A continuación, visualizamos las emisiones del 1° Semestre 2020 vs 2021:

Emisiones	Ton CO2			Total
	R-22	R-404A	R-410A	
2020	13,542	19,338	402	33,283
2021	18,397	21,289	1,156	40,842





Reducción de la huella de Carbono durante 2021

Todos los esfuerzos descritos en esta sección contribuyeron a evitar emitir 195,922 Ton CO2 de huella de carbono, que es igual a plantar 9,796,120 árboles, o a que dejen de circular 81,635 automóviles, o bien, dejar de utilizar 95,572 barriles de petróleo.

Consumos energía eléctrica MWh 2020 vs 2021

Consumos Mwh 2020 vs 2021			
2020	**2021**	**Var (Mwh)**	**Var %**
500,336.09916	**505,086.89194**	**4750.79279**	**0.95%**

Cuidado del Agua

Con el cambio de tanques hidroneumáticos en los CEDIS en México evitamos el consumo aproximadamente 2,000 m3 de agua al año logrando un ahorro del 10.56% en estas instalaciones vs 2020. A lo largo de toda la operación, ahorramos

48,759,002 litros y reutilizamos 236,836 m3 de agua, equivalente al consumo anual de 2,173 personas y/o 113 albercas olímpicas.

Consumos agua m3 2020 vs 2021

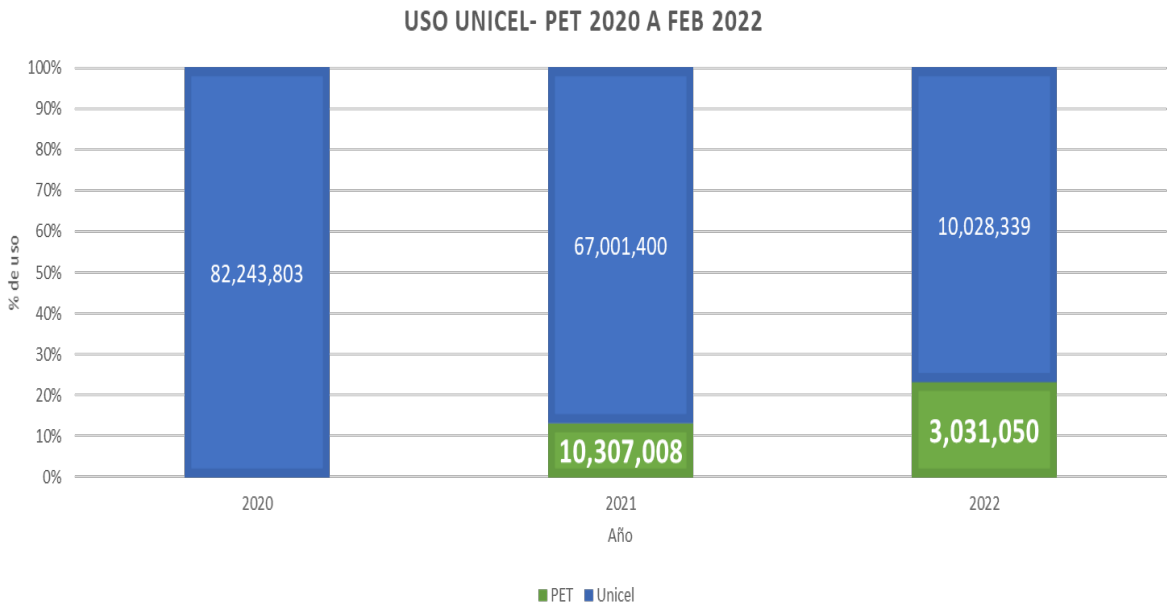
Consumos agua 2020 vs 2021			
2020	**2021**	**Var (m3)**	**Var %**
117,962.70	**113,086.80**	**-48,759**	**-4.13**

Reducción de uso de plásticos (Unicel)

En la operación Chedraui utiliza charolas para la venta de carnes, dichas charolas en 2020 eran en su totalidad en unicel y representa una compra de más de 82 millones de charolas en las diferentes variedades.

A raíz de las normas ambientales se ha trabajado desde el 2021 con la sustitución gradual de las charolas por un material más sostenible, en este caso el PET, que de acuerdo a datos de Business Insider Mexico, a través de la Asociación Civil ECOCE reporta que se han recuperado hasta el 52% de los residuos de PET, por lo que su grado de reparación nos permite el uso de este material.

Como se puede observar en el grafico la transición que se dio en el año 2021 logro que se cerrara con un 13% de consumo en PET y lo que va del año sigue aumentando a un 23% en PET esto debido a que desde el 2021 empezamos con la sustitución gradual de las charolas por un material más sostenible, en este caso el PET, que de acuerdo a datos de Business Insider Mexico, a través de la Asociación Civil ECOCE reporta que se han recuperado hasta el 52% de los residuos de PET, por lo que su grado de reparación nos permite el uso de este material.



Recolección de basura:

En todos nuestros departamentos perecederos contamos con separación orgánico e inorgánico.

En las entradas de nuestras tiendas encontramos un contenedor paramaterial reciclable y nuestros clientes puedan depositar.

En los módulos de atención al cliente tenemos acopio de Pilas que son entregadas específicamente en los lugares autorizados.

Todos nuestros proveedores de recolección de basura cuentan con permisos todos los permisos indicados por ley que aseguran una disposición final correcta,

En el caso de entrega de medicamento o material de los consultorios de tiendas son cotizados y entregados de manera independiente exclusivamente a proveedores con el permiso para portar desechos peligrosos,

Entrega de Aceite quemado; se entrega exclusivamente a proveedores con permiso para trasportar este material y entrega del manifiesto.

Empleo y selección de productos de limpieza en nuestras tiendas

Utilizamos productos que están adheridos a una filosofía de limpieza ecológica. Esta se define como el uso de productos, equipos y métodos de limpieza que protegen la salud de los ocupantes de las instalaciones, reducen el costo total de limpieza y previenen impactos ambientales. La limpieza ecológica también considera el final de la vida útil de los productos químicos y de los materiales para garantizar que su eliminación no dañe el medio ambiente.

Los productos de limpieza que empleamos son amigables con el medio ambiente, y están certificados por terceros, lo que verifica que cumplen con los más altos estándares de salud, normas de seguridad y sustentabilidad. Entre las certificaciones que cuentan nuestros productos:

- Cradle-to-Cradle
- EPA (Opción más segura)
- EU Ecolabel
- Green Seal
- Nordic Swan
- UL Environment: ECOLOGO, GREENGUARD

Se realizan auditorias de calidad e inocuidad a nuestros proveedores que elaboran nuestros productos de marcas propias por mencionar algunas FSSC22000, ISO 22000, SQF, BRC y específicas de la industria.

Adicional para asegurar la calidad se realizan análisis y pruebas físicas para asegurar el cumplimiento de la calidad de nuestros productos.

Estamos constantemente mejorando nuestros productos a través de paneles sensoriales de preferencia y pruebas de funcionalidad.

Todos nuestros productos cumplen con certificación de etiquetado para cumplir con las normas oficiales mexicanas.

Una acción sustentable que estamos generando, es que en los próximos años descatalogaremos los productos de unicel y estamos en desarrollo de productos de materiales amigables al medio ambiente.

Ahorro de papel

A finales de 2019 lanzamos el programa de ticket electrónico (e-ticket) el cual permite el ahorro de papel, al dejar de imprimir tickets y promociones y mandarlos al correo electrónico de nuestros clientes; lo cual ha permitido en el 2021 un ahorro Se ahorraron 3,395 Km de Papel durante el 2021 equivalente a 39,905 Rollos de papel.

Reciclaje

Todas las tiendas de la Compañía tanto en México como en los Estados Unidos mantienen la práctica de separar residuos de forma adecuada, además de contar con bolsas reciclables/reusables con tecnología oxo-biodegradable.

Toneladas de Cartón recicladas durante 2021: 36,768

Toneladas de Plástico Playo recicladas durante 2021: 2,079

Estas 36,768 toneladas de cartón logran la conservación de más de 625 mil árboles de 20 años de vida, salva más 147,072 mil litros de agua y contribuye a dejar de consumir más de 22 mil MW/h de energía o al ahorro de 85,869 barriles de petróleo.

Estos programas de reciclaje se están extendiendo a otros materiales como el vidrio, el aluminio etc.

Optimización de transporte

Por servicios de Backhaul, con las sinergias que se realizaron con proveedores que toman este servicio, se evitaron 2,708 viajes en vacío y se aprovecharon para moverse cargados.

Esta iniciativa nos generó dejar de recorrer: 407, 188 KM anuales, en consecuencia, se evitó consumir alrededor de 169, 661 lts. de diésel, cada litro de diésel genera 2.65 kg de CO2, lo que nos da como resultado que se evitaron 449, 603 KGS de CO2 a la atmosfera.

Uso de energías limpias en nuestros centros de distribución

Energía eólica vs. facturación CFE en 2021 logramos un ahorro de $7,081,540.24 que significa el 21.11% del gasto.

La implementación de paneles solares en las Cámaras de Perecederos en Cedis México logró eficientar el consumo de energía eléctrica en un 4.42% vs Facturación CFE

Durante los ejercicios 2019 Vs. 2020 las toneladas de CO2 emitidas por los diferentes tipos de energeticos fueron las siguientes:

El suministro de energía por paneles solares (Candela) en un año sería un aproximado de 8,944,6335 Kwh.

Considerando el consumo de energía (Candela) como ejemplo del consumo de energía 2021, el porcentaje de energía renovable que aportaría (Consumo de energía) representaría un 16% como lo muestra la siguiente tabla:

ENERGIAS LIMPIAS				%	Ton CO2e
2021	Eolica	378,852.79	MWh	68%	187,153.28
	Paneles	3,992.20	MWh	1%	1,972.15
	Candela Paneles	89,446.34	Mwh	16%	44,186.49
	CFE	80,815.46	MWh	15%	39,922.84
	TOTAL	553,106.79	MWh		

Las inversiones en sistemas solares en el 2020 que dieron beneficios en 2021 fueron de: $19´304,077.60 mientras que la inversión de luminarias LED fue de $146´013,840.00

Todos los datos se encuentran validados por una institución autorizada de la comisión reguladora de energía.

Pesca Sustentable

Desde octubre del 2020, Grupo Chedraui dio a conocer su política de compra para productos pesqueros sustentables en el marco del Summit Latinoamericano de Pesca y Acuicultura Sustentables. Con esta política, Chedraui es la primera cadena de supermercados de Latinoamérica en sumarse a un movimiento global de empresas de autoservicios que buscan contribuir a la conservación de los mares y cuerpos de agua mediante sus decisiones de compra.

Al exigir productos de origen sostenible, estos grandes compradores generan incentivos para que los pescadores y acuicultores adopten prácticas más sostenibles.

Grupo Chedraui en alianza con SmartFish AC, analizó su portafolio de pescados y mariscos, para conocer los potenciales impactos ambientales asociados a los productos pesqueros que compran y ofrecen a sus clientes, y así poder tomar decisiones más responsables

Grupo Chedraui, se comprometió a abastecerse preferentemente de pescados y mariscos de origen sustentable, en las categorías de frescos y congelados, de origen nacional e importados, salvajes y de acuicultura. Entendiendo como sustentable, aquellos productos que provengan de pesquerías o granjas certificadas bajo estándares globalmente reconocidos, calificadas en verde o amarillo por la guía de Seafood Watch, o de pesquerías o granjas que hagan parte de un proyecto de mejora pesquera o acuícola (FIP/AIP).

Consumo de huevo libre pastoreo

Grupo Chedraui promueve la venta de huevo libre pastoreo en las tiendas de formato Selecto, este tipo de huevo, tiene el beneficio que las gallinas que lo producen no están en jaulas, pastorean libremente, evitando su confinamiento y mejor calidad de vida.

Donación de alimentos

Grupo Chedraui además de realizar diariamente esta actividad, cuenta con una política de donación de alimentos la cual estipula que todo aquel producto no apto, pero en buenas condiciones para su consumo sea donado a través de instituciones y bancos de alimentos autorizados, a las familias mexicanas de escasos recursos.

Contacto: sustentabilidad@chedraui.com.mx

Fundación Chedraui

La principal herramienta de la Compañía para acercarse a la comunidad y realizar acciones de responsabilidad social es Fundación Chedraui, ejecutando acciones en temas de educación, salud, vivienda, alimentación, asistencia social y atención a afectados por desastres naturales, que impactan positivamente en las comunidades donde se tiene presencia.

- **Misión:** Contribuir al desarrollo de los mexicanos, mediante la decisiva participación en educación, salud y bienestar social.

- **Visión**: Ser una institución que promueve el desarrollo humano y el bienestar social.

En 2021 Fundación Chedraui continúa con su adhesión al Pacto Mundial de la O.N.U. con la finalidad de robustecer nuestra responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible, al trabajar de forma conjunta con los 10 Principios y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En ese mismo año realizamos el lanzamiento de nuestra página de internet donde los visitantes podrán encontrar toda la información relevante de nuestra Fundación: https://fundacionchedraui.mx/

Educación

Fundación Chedraui brinda apoyo a escuelas primarias públicas con donativos en especie, y a sus alumnos a través de la Fundación Ver Bien con la donación de lentes ya graduados para los alumnos que lo necesiten.

También apoyamos a jóvenes universitarios que no cuentan con los recursos para pagar sus estudios mediante Becas.

Liceo de artes y oficios

Contamos con varios proyectos dirigidos a la educación media entre los cuales destacan las escuelas que conforman el Liceo de Artes y Oficios, con 3 planteles ubicados en: Puerto de Veracruz, Villahermosa y Xalapa, con bachillerato, carreras técnicas y cursos intensivos. Aplicamos programas de educación tanto presenciales como en línea para que jóvenes y adultos de todo el país obtengan una educación de calidad y les permita continuar con sus estudios, para así obtener un empleo o mejorar el que tenían, o bien abrir o crecer su propio negocio.

Con la finalidad de brindar educación media de calidad a jóvenes y adultos de escasos recursos, Fundación Chedraui abrió 3 escuelas en las ciudades de Xalapa, Veracruz y Villahermosa en la década de los 80´s, En 2021 tuvimos un total de 5,271 egresados y mantenemos los programas de educación en línea.

De esta manera se capacita a sus alumnos para proseguir con sus estudios a un nivel universitario, (resaltando que Fundación Chedraui otorga becas a sus alumnos más destacados que no cuentan con los recursos necesarios), a obtener un empleo o mejorar el que tenían y/o a fundar su propio negocio para así mejorar no solo su calidad de vida, sino también la de la comunidad en general.

POR LA SUPERACIÓN HUMANA

LICEO
de Artes y Oficios a.c.

Misión: Ofrecer servicios educativos y capacitación a jóvenes y adultos de escasos recursos; con el fin de desarrollar en ellos aptitudes, actitudes, valores y principios que les permitan un desempeño humano y profesional exitoso.

Visión: Ser una institución libre, con elevado compromiso social y académico que integre, en un corto plazo, al sector productivo a personas con calidad humana y competencia en las normas de calidad vigentes.

Valores: Afán de servicio, Responsabilidad, Respeto Honestidad, Lealtad y Compromiso.

Plantel Liceo Xalapa

Dirección: Priv. Antonio Chedraui Caram # 8, Col. Encinal

C.P. 91180 Xalapa Ver.

Teléfono: 01 (228) 8 15 20 22

Correo institucional: subdireccionxalapa@liceodeartesyoficios.org

Plantel Liceo Veracruz

Dirección: Chopo # 236, Fracc. Floresta

C.P. 91940, Veracruz, Ver.

Teléfono: 01 (229) 9 80 6060

Correo institucional: subdireccionveracruz@liceodeartesyoficios.org

Plantel Liceo Villahermosa

Dirección: Cerrada Heroico Colegio Militar No. 117, Col. Primero de Mayo

C.P. 86190 Villahermosa, Tab.

Teléfono: 01 (933) 3 13 98 87

Correo institucional: subdireccionvillahermosa@liceodeartesyoficios.org

Salud

Chedraui se coordina con diversas instituciones dedicadas a la salud para apoyar en la atención de personas con enfermedades y padecimientos que no tengan la capacidad económica para acceder a una atención médica de calidad y adaptada a sus necesidades.

Entre las instituciones que reciben asistencia están:

- Hospital infantil de México “Federico Gómez en CDMX.
- AHTECA (Ayúdame hermano, tengo cáncer) en Xalapa, Ver.
- Patronato Pro Asistencia Pública de Veracruz, por el cual se apoya al “Hospital Civil Dr. Luis F. Nachón” en Xalapa Ver. así como a sus pacientes.
- Fundación Casa Nueva, que atiende a personas con adicciones en Xalapa, Ver.
- Instituto Down Xalapa.
- Durante el 2021 se brindó apoyo a 6 hospitales en las ciudades de Tuxpan, Poza Rica, Veracruz, Xalapa, Orizaba, Córdoba y Coatzacoalcos; mediante la donación de 192 equipos médicos con un valor equivalente a $ 7´817,517.37

Alimentación

En materia de alimentación, Tiendas Chedraui con el apoyo de sus colaboradores de las áreas respectivas, que apoyan en la separación, selección y entrega de alimento que no cumple los estándares de calidad para su venta, pero se encuentra en perfectas condiciones para ser consumido.

Los alimentos se entregan directamente a varios organismos dedicados a ayudar a las familias mexicanas de escasos recursos, destacando los Bancos de Alimentos de México, Fundación Emmanuel y algunas Cáritas locales.

Como ya se mencionó, contamos con una política de donación de alimentos que busca reducir el hambre y mejorar la nutrición entre los sectores más desprotegidos de la población mediante la entrega directa de alimento perecedero y no perecedero en buen estado a organismos dedicados a ayudar a las familias mexicanas de escasos recursos.

Durante 2021, se donaron un total de 54'534,471 piezas de alimento que benefició a 17´438,255 personas, esto representa un total de $ 206’800,263.65. Tuvimos un incremento del 50.93% aproximadamente respecto al 2020 donde se donaron un total de 36’131,170 piezas de alimento, que representan un importe de $ 141,757,999.00

Asistencia Social

Mediante diversas instituciones enfocadas a la promoción de valores universales, la formación integral, así como a la caridad y voluntariado para brindar apoyo a personas, familias en zonas vulnerables, entre las que destacan Cáritas Mexicana, Cáritas de Xalapa y otras Cáritas Regionales. Es así como Fundación Chedraui ofrece asistencia que impulse la calidad de vida de personas con escasos recursos.

Obras de mejoramiento

Comprometidos con las comunidades y la población que atendemos realizamos diversas obras en las ciudades donde tenemos presencia, lo que representan una inversión de más de $ 13´321,334.15

Gracias a las alianzas con nuestros socios comerciales, entregamos más de $ 3’000,000 en útiles escolares, artículos de higiene personal, y artículos de limpieza

donados por Colgate, Kimberly Clark, Azor, y Fantex a favor de diversas instituciones asistenciales y de salud en la Ciudad de México y em varias ciudades del estado de Veracruz-

Atención a personas afectadas por desastres naturales

En un desastre nacional, históricamente Chedraui ha ejecutado notorios esfuerzos para asistir a los afectados por el mismo, donando una variedad de artículos o apoyando económicamente en diferentes actividades, incluyendo alimento, medicamento, artículos de higiene personal, limpieza y hasta la reparación o reconstrucción de vivienda, abarcando mobiliario y artículos para el hogar.

- Durante el 2021 se destinaron recursos por las extensas inundaciones derivadas del Huracán Grace equivalentes a $ 3’002,095 a favor de 14,462 damnificados por el Huracán Grace en el estado de Veracruz principalmente en la zona de Poza Rica y Xalapa.

Campañas de redondeo y lotería instantánea

En cada una de sus sucursales, Grupo Chedraui realiza campañas de redondeo y de donación para ayudar a instituciones y fundaciones autorizadas en las áreas de educación, salud y asistencia social. Agradecemos a nuestros clientes por su apoyo, buena voluntad y confianza, lo que nos permitió, durante 2021 recaudar $ 8,559,509 en favor de empacadores voluntarios durante el primer semestre, y a favor de 7 instituciones durante el segundo semestre. También contamos con una lotería instantánea mediante la cual apoyamos a diversas instituciones como UNICEF México para programas enfocados a la niñez.

RESUMEN

- **Sumando todas las aportaciones mencionadas durante el 2021, a favor de la educación, salud, alimentación, asistencia social y atención a damnificados en caso de desastres naturales, se donaron un total de $309´464,972.00**

Contacto:

FUNDACIÓN CHEDRAUI: fundacion@chedraui.com.mx

TEL: 01 (228) 8 42 11 00 ext. 1209