

Informe de Sostenibilidad 2023

# Construyendo el Mañana



 **iconn**<sup>®</sup>  
Facilitamos tu vida

# Contenido

## Principales acciones 2023

- 02** Nuestra Trascendencia
- 04** Nuestra Visión del Presidente del Consejo y Director General Ejecutivo
- 08** Nuestras Principales Acciones 2023
- 10** Ejes de Sostenibilidad
- 14** Estrategia de Sostenibilidad
- 18** Reconocimientos

## Nuestro negocio

- 22** Nuestra Expansión
- 24** Presencia en el Mercado
- 26** Nuestro Camino
- 32** Nuestras Marcas
- 42** Innovación Iconn

## Sostenibilidad

- 50** Construyendo el Mañana
- 52** Estudio de Materialidad
- 58** Comités de Sustentabilidad
- 60** El secreto del Éxito
- 62** Gobierno Corporativo
- 78** Eje Personas
- 130** Eje Producto
- 140** Eje Planeta
- 156** Alianzas

## Anexos

- 158** Acerca de este informe
- 159** Índice GRI



# Nuestra Trascendencia

A lo largo de la historia, nos hemos enfrentado a desafíos y oportunidades que han marcado nuestro camino. Gracias a la visión y colaboración de todos quienes han sido parte de Iconn, estamos orgullosos de afirmar que nos encaminamos hacia los próximos 100 años con determinación y pasión.

En este nuevo capítulo, seremos dueños de muchas primeras veces, marcando el rumbo de la compañía y dejando un legado duradero.

**Nuestra trascendencia es innegable,** y está fundamentada en nuestra capacidad de innovar, crecer y adaptarnos, asegurando así que nuestro impacto perdure en el tiempo.







# Nuestra Visión del Presidente del Consejo y Director General Ejecutivo

— GRI 2-22

**El 15 de febrero del 2023, tuvimos la oportunidad de agradecer, recordar y reconocer a quienes a lo largo de 100 años han hecho posible que esta empresa se haya mantenido vigente en el tiempo cumpliendo su propósito de “facilitar la vida de las personas”.**

Quiero agradecerles a todos por su apoyo en este año 2023, que sin duda estuvo lleno de retos, pero también de aprendizajes.

Un año de grandes avances en la maduración de nuestra transformación empresarial integral, definiéndose la ambición Iconn 2030 y reconociendo al cliente en el centro de nuestra estrategia. Construyendo capacidades y enfocándonos en prioridades estratégicas garantizando que la visión se conecta de la estrategia a la ejecución, a la par de retomar un crecimiento acelerado en la expansión de puntos de venta, manteniendo la salud financiera de la empresa.

El camino está trazado, continuamos enfocándonos en nuestras prioridades, la gestión del desempeño y fortaleciendo la marca empleadora, a la vez que facilitamos un mundo mejor.



Un gobierno corporativo robusto, así como la institucionalización y transparencia, han sido claves en la evolución de una empresa familiar a una corporación privada, y son fundamentales para el buen desempeño y sostenibilidad de la empresa en el largo plazo. Por esta razón, continuamos fortaleciendo nuestras prácticas para garantizar la meritocracia, la responsabilidad y la ética en todas las decisiones.

**Somos una compañía comprometida con la sostenibilidad**, la cual se encuentra inmersa en nuestra estrategia corporativa, identidad y valores. Reconocemos la responsabilidad que tenemos para contribuir a mejorar el nivel de vida de las comunidades en las que operamos, y conservar nuestro planeta para las generaciones futuras. Durante 2023, fortalecimos alianzas con organizaciones de la sociedad civil, apoyamos proyectos que tienen un impacto positivo para contribuir a su bienestar y logramos importantes avances en nuestros tres ejes de sostenibilidad: Personas, Planeta y Producto.

En el **eje de Personas**, continuamos apoyando el desarrollo integral de nuestros colaboradores, que les permitan mejorar su participación como ciudadanos, su aportación en el ámbito familiar y trabajar en su superación personal. Promovemos prácticas laborales justas, igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión, y nos distingue un ambiente laboral flexible y de confianza, enfocados en crear oportunidades de crecimiento para todos.

En el **eje de Producto**, hemos impulsado que nuestros productos en marcas propias sean identificados por sus atributos sostenibles para su elaboración y empaque.

En el **eje de Planeta**, hemos destinado importantes inversiones para disminuir nuestra huella de carbono y mejorar la eficiencia energética, uso racional de agua y manejo responsable de residuos en nuestras operaciones.

Nada de esto habría sido posible, sin el apoyo de nuestros más de **2 millones de clientes que servimos cada día**, a quienes agradezco por su preferencia y lealtad.

# Gracias

## **A nuestros Héroes de la Operación,**

quienes con su presencia física atienden las cambiantes necesidades de nuestros clientes, ofreciendo los mejores productos y servicios para facilitar la vida de las personas.

## **A nuestros colaboradores,**

por su compromiso, trabajo y esfuerzo.

## **A nuestros proveedores, socios comerciales e instituciones financieras,**

por su colaboración y confianza.

## **Al Consejo de Administración,**

por su guía y consejo para delinear la estrategia y vigilar su cumplimiento.

## **A nuestros accionistas,**

por su visión de largo plazo y compromiso para la continuidad y permanencia de la empresa.

Un especial agradecimiento a los fundadores de nuestra empresa, **Don Ricardo, Don Andrés y Don José A. Chapa González**, a quienes rendimos homenaje por su espíritu emprendedor y por construir los cimientos de una empresa basada en el respeto a la dignidad de las personas y en el servicio al cliente.

# ¡Tengo la esperanza y certeza que los siguientes 100 años serán aún mejores!

**Luis A. Chapa G.**

Presidente del Consejo y Director General Ejecutivo

# Nuestras Principales Acciones 2023

GRI 2-1, 301-2, 302-4, 413-1, 413-2

Durante el año 2023, hemos llevado a cabo acciones que han definido nuestro rumbo, desde el lanzamiento de nuevos productos innovadores hasta la expansión de nuevas tiendas, cada paso que damos ha sido guiado por nuestro compromiso con la excelencia y la sostenibilidad, asegurando que nuestras acciones no solo benefician a Iconn y sus formatos de negocio, sino también a las comunidades y a nuestro planeta.

Estas acciones son solo el comienzo de nuestra transformación, donde seguiremos siendo protagonistas de la historia.







## Ejes de Sostenibilidad

— GRI 3-3

Somos una empresa comprometida con nuestra estrategia de sostenibilidad, enfocando iniciativas en los **ejes de Personas, Producto y Planeta**. A través de estos, hemos impulsado el valor compartido, enfocándonos en ser un agente de cambio positivo, para el bienestar social, sustentable y económico en donde operamos.

Durante 2023 hemos enfocado nuestros esfuerzos en iniciativas y proyectos a corto, mediano y largo plazo que generen beneficios duraderos, que aporten valor a nuestros productos, a nuestros clientes y fomenten el respeto a un planeta sano.



### Voluntariado

Aumentamos  
**200%**  
nuestras actividades de voluntariado.

**+2,250** horas  
**+2,030** personas beneficiadas

- Se llevó a cabo la **Semana de la Salud**, en donde se realizaron 14 conferencias y participaron más de 1,600 colaboradores.



### Programa Redondeo RED

- Con la generosidad de nuestros clientes, canalizamos recursos de +5 millones de pesos por parte de 7-Eleven y MercaDía a más de 52 instituciones de asistencia y educación.

### PULSO

Participación del  
**81%**  
del total de nuestros colaboradores en todas las unidades de negocio. Entre los principales resultados, mejoramos en el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores, ya que recomendarían a Iconn como **un buen lugar para trabajar**.



### Donación BAMX

- Durante 2023 expandimos el programa con Banco de Alimentos al **100% de los CEDIS a nivel nacional**, y donamos más de 165,000 kg de alimentos, beneficiando a **11,712 personas** con pobreza alimentaria.



GRI 301-3

## Insumos Café Select Sostenible

- Nuestro vaso es de cartón, el agitador es de madera o de material biodegradable y las servilletas son de material reciclado.

## Rainforest Alliance

- Colaboramos con *Rainforest Alliance* para promocionar nuestro Café Select, apoyamos a **350 agricultores** de Tuxtla y Tapachula, Chiapas, Xalapa y Córdoba, Veracruz en 2023.

## Reducción de residuos plásticos

- Impulsamos nuestra bolsa de acarreo, en sustitución de bolsas de plástico a nivel nacional.



GRI 301-2, 302-5, 305-5

## Reciclaje

Reciclamos un total de

# 369.8 ton

de playo y cartón.

## Manejo de residuos

- Implementamos 63 estaciones de reciclaje en los estados de: Nuevo León, Tamaulipas, Coahuila, Baja California y CDMX, así como en nuestras oficinas CAI, OAT, CEDIS CDMX y Almacén Monterrey.

## Retrofit refrigerante

- Cambio de refrigerante con un menor potencial de impacto en el calentamiento global en cuarto frío y AA de 85 tiendas. Total: reducción de 941 kWh/kg gas, y 2,005 ton de tCO<sub>2</sub> mitigadas.

## Cuidado del agua

- Implementación de WC con bajo consumo de agua en 14% de tiendas y 27% de estaciones de servicio en Nuevo León.

## Energía limpia

Porteo de energía en

# 66%

de tiendas con un beneficio de 168.9 GWh de energía limpia.

## Sistemas Fotovoltaicos

- 89 SFV instalados en Estaciones de Servicio. 16 tiendas y nuestro Centro de Apoyo Iconn (CAI). 827 MWh energía renovable.

## Iluminación eficiente

# 242

Sitios (Total Iconn) con cambios de iluminación LED.

## Control y monitoreo

# 34%

tiendas 7-Eleven con beneficio.

# 3.08

GWh energía ahorrada equivalente a mitigar 1,349 tCO<sub>2</sub>e.

## Recuperación de vapores

# 60%

Estaciones de Servicio con Sistema de Recuperación de Vapores.



# Estrategia de Sostenibilidad

— GRI 3-3, 2-22

En Iconn definimos la sostenibilidad, como la capacidad de operar hoy y perdurar en el tiempo, trabajando en equilibrio con nuestro entorno, para generar el mayor valor social, ambiental y económico en todas nuestras operaciones, evitando poner en riesgo las necesidades de las futuras generaciones.

Nos distinguimos por convivir en armonía con nuestras comunidades, comprendemos sus necesidades y trabajamos para transformar e impactar positivamente su entorno, a través de **tres ejes: Personas, Producto y Planeta**; en los que enfocamos acciones e iniciativas que nos ayudan a realizar cambios duraderos en el tiempo.

El área de sostenibilidad es la encargada de monitorear y asegurar el cumplimiento de dichos objetivos y metas planteadas, dar seguimiento a los avances, así como la rendición de cuentas y la transparencia en cada uno de los ejes.

**En Iconn nos distinguimos por convivir en armonía con nuestras comunidades, comprendemos sus necesidades y trabajamos en conjunto para transformar e impactar positivamente su entorno, a través de tres ejes:**

**Personas, Producto y Planeta**

# Pilares de Nuestra Estrategia de Sostenibilidad





# Reconocimientos







## Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) por 4° año consecutivo

Impulsamos el desarrollo económico, social y ambiental de las comunidades en donde operamos. Este compromiso nos llevó a obtener por cuarto año consecutivo el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).



## Empresas + Éticas

Nos enorgullece haber sido reconocidos en nuestra participación, como una de las Empresas Más Éticas (E+E) en México. Destaca nuestro compromiso con la promoción de culturas éticas dentro del entorno empresarial. Nuestros programas de integridad, conocidos como los “3E’s”, fueron evaluados bajo los criterios de Elementos, Eficacia y Evidencia, lo que refleja nuestro enfoque integral y efectivo hacia la ética empresarial. Este logro reafirma nuestro compromiso continuo con la transparencia, la integridad y la responsabilidad, en todas nuestras operaciones.



## Distintivo Establecimiento Seguro

Reconocimiento que otorga el estado de Tamaulipas a la responsabilidad y esfuerzo de los establecimientos, por cumplir con la normatividad y los lineamientos para la reapertura gradual y responsable ante la estrategia de contener los riesgos de contagio, provocados por la diseminación del virus SARS-CoV-2.

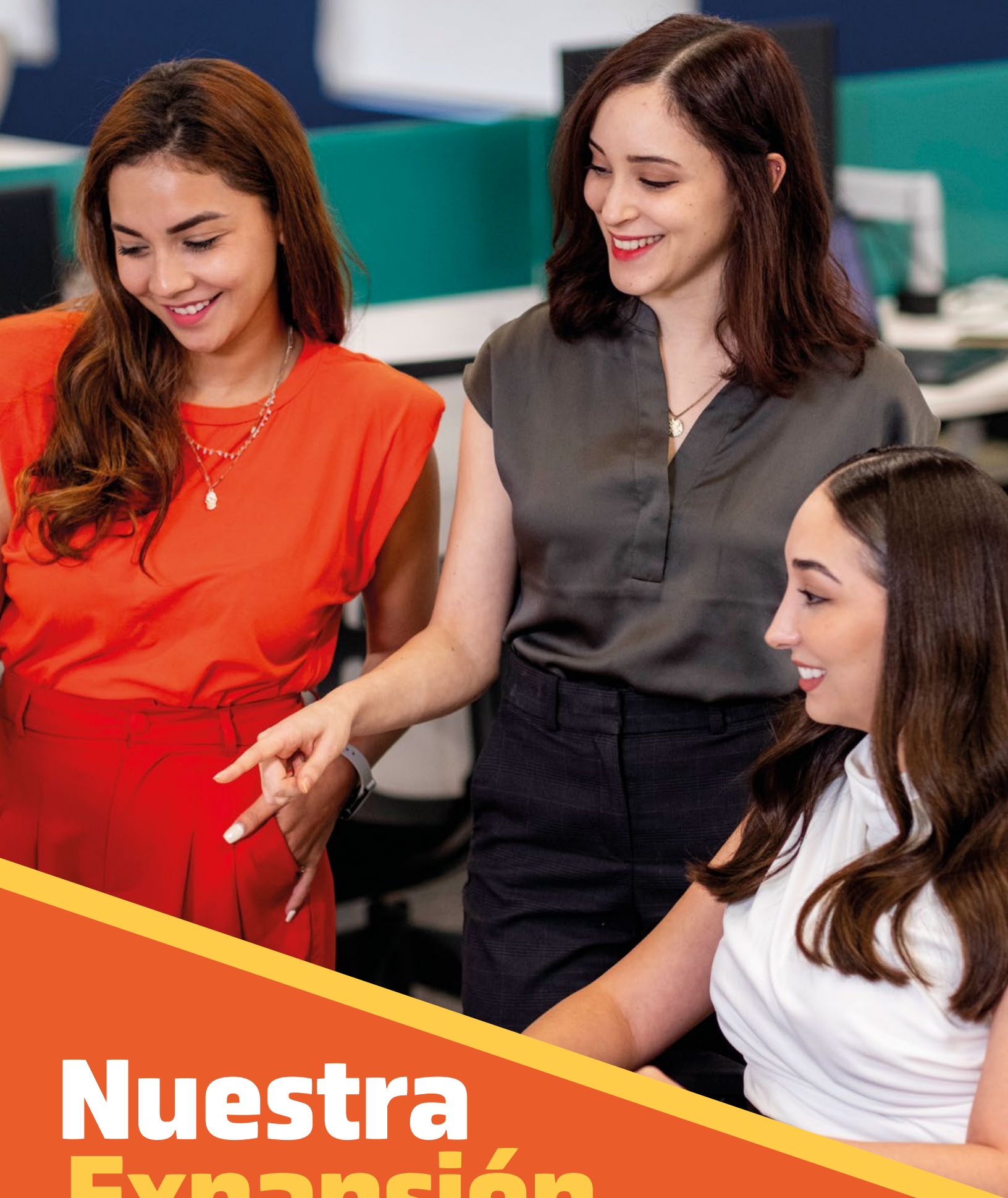


## Reconocimiento a Iconn por parte de INFONAVIT

Por desempeñarnos como una empresa socialmente responsable con nuestros colaboradores, reconocimiento otorgado a empresas líderes, dentro de su segmento, evaluando diferentes aspectos laborales, con lo que demuestran el compromiso que tienen con sus colaboradores.







# Nuestra Expansión

En Iconn nos hemos caracterizado por identificar oportunidades potenciales de crecimiento. Gracias a la gestión de nuestros recursos y activos, hemos logrado mantener una inversión sostenible en el negocio, **impulsando el motor de crecimiento**, teniendo como enfoque en este 2023, continuar con la transformación de la empresa y acelerar el crecimiento de puntos de venta de cada uno de nuestros formatos de negocio.

La expansión de la compañía ha jugado un papel primordial a lo largo de estos 100 años, y 2023 no ha sido la excepción. Hemos continuado aumentando nuestro número de aperturas de tiendas y Estaciones de Servicio a lo largo del país, para buscar estar cada vez más cerca de nuestros clientes.

Cada nueva ubicación representa no solo una expansión comercial, sino también una oportunidad para conectarnos más estrechamente con nuestras comunidades locales, generando empleos, contribuyendo al desarrollo económico regional y una oportunidad de brindar un mejor servicio de conveniencia a los consumidores.

En 2023, **nos enfocamos en escuchar mejor a nuestros clientes**, para entender sus patrones de consumo e implementar medidas para ofrecer un mejor servicio de acuerdo con sus necesidades y preferencias, así como nuestra propia plataforma omnicanal “*Sevenly*®” de entrega a domicilio, para darle a nuestros consumidores una propuesta de valor más alineada con su estilo de vida.

# Presencia en el Mercado

GRI 2-1

Iconn nos une a través de nuestra presencia sólida y significativa en el mercado mexicano. Con marcas icónicas como Iconn, 7-Eleven, Petro Seven, MAS Bodega y Logística y MercaDía.

Buscamos ser el referente en conveniencia y excelencia en el servicio. Con cada una de nuestras marcas, contribuimos al desarrollo y crecimiento del mercado mexicano, generando valor y creando experiencias inigualables para nuestros clientes.

## Un solo Iconn

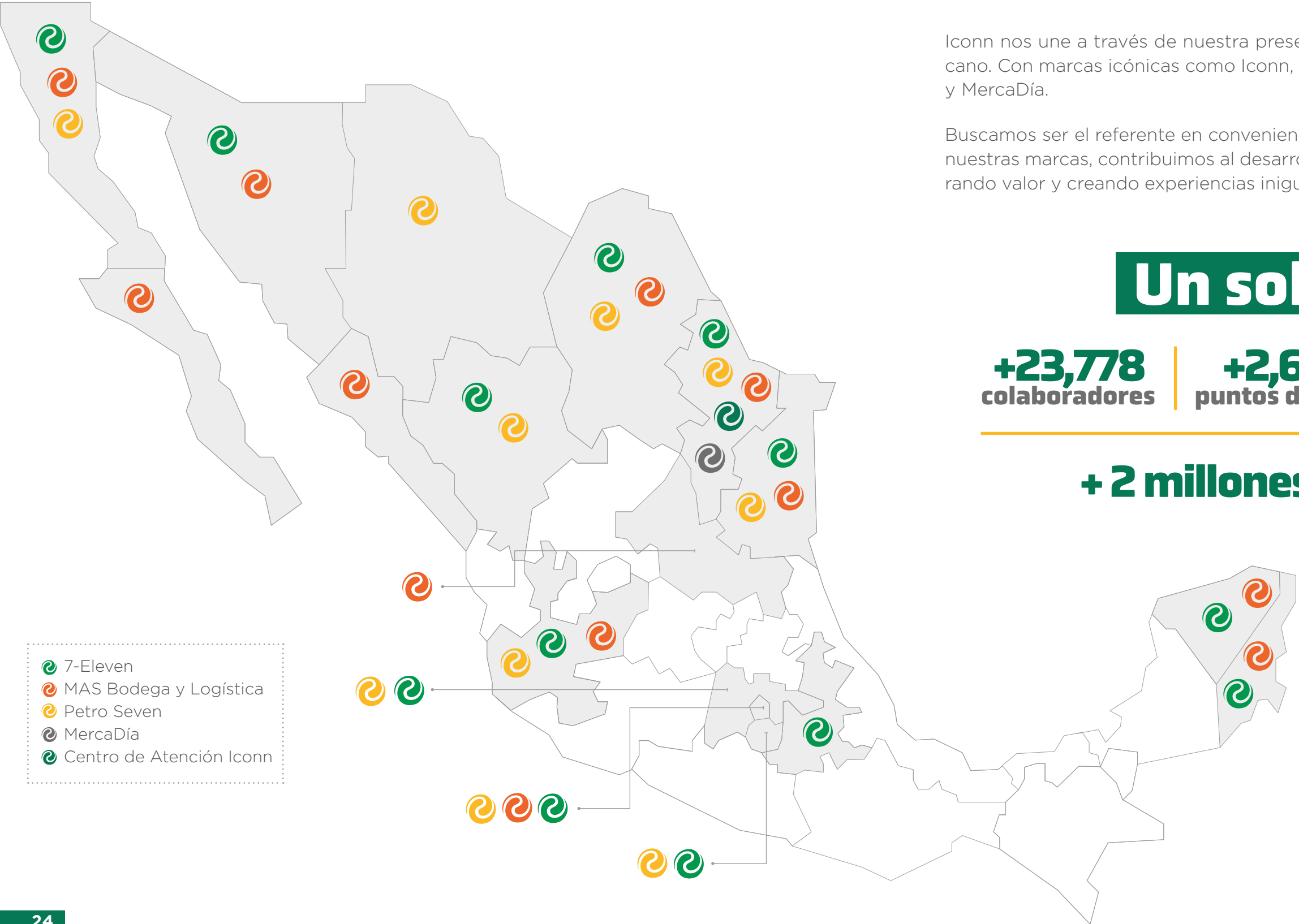
**+23,778**  
colaboradores

**+2,600**  
puntos de venta

**+25 mil**  
clientes detallistas

**+ 2 millones** de clientes cada día

**17 estados de la República Mexicana**





# Nuestro Camino





# Valores Iconn

Nuestros valores, visión y propósito trazan nuestro camino, definiendo a un solo Iconn y hacia donde nos dirigimos. Destacamos por siempre querer innovar en todo lo que hacemos, nos esforzamos por ser los favoritos del consumidor y actuamos siempre con integridad.

Construimos un equipo unido y diverso, donde cada persona que forma parte de la familia Iconn es valorado y respetado, donde nuestro camino está marcado por la pasión de ser los mejores y hacer una diferencia positiva en la vida de las personas.

En Iconn reconocemos la importancia de los valores como brújula para guiar nuestras acciones y decisiones:



## Innovamos en todo

Promovemos una mentalidad innovadora a través del uso de la tecnología, haciendo lo conveniente y sostenible.



## Nos obsesionamos por la preferencia del Consumidor

Reconocemos al consumidor como nuestro único jefe y nos esforzamos por satisfacer sus necesidades cambiantes.



## Buscamos ser mejores cada día

Impulsamos nuestros resultados actuando con integridad, basándonos en hechos y datos.



## Desarrollamos un equipo campeón

Construimos un solo Iconn, basado en colaboración, diversidad y respeto.



## Nos adueñamos de los resultados

Capturamos oportunidades de crecimiento generando valor, ejecutando con excelencia y sentido de urgencia.

# Visión

Ser un solo Iconn, apasionados por ser los favoritos del consumidor, facilitando su vida con las mejores soluciones de conveniencia.

# Propósito

“Facilitar la vida de las personas.”

# Modelo de Liderazgo de Servicio

## Gente:

- Soy agente de cambio
- Soy líder de servicio
- Creo relaciones de valor sostenible
- Desarrollo de personas y equipos

## Negocio:

- Identifico oportunidades
- Promuevo la innovación
- Ejecuto con excelencia
- Hago que las cosas sucedan



## Nuestros servicios



Cadena de Tiendas de Conveniencia



Comercialización y distribución de abarrotes y mercancías generales



Estaciones de Servicio de combustible



Minisúper de proximidad

## Nuestro legado

“Somos una empresa mexicana, integrada por seres humanos, al servicio de seres humanos.”

– Luis A. Chapa, Presidente del Consejo y Director General Ejecutivo

Nuestra pasión por crear un impacto positivo en la vida de las personas, nos impulsa a **ser líderes** en cada una de nuestras marcas, ofreciendo productos y servicios con gran calidad y que hacen la diferencia en la vida de cada uno de nuestros clientes.

Nuestro legado de más de 100 años, ha sido una pieza clave para satisfacer las cambiantes necesidades de consumo de los mexicanos en 17 estados de la República Mexicana, a través de nuestras cuatro marcas comerciales, que nos hacen ser **un solo Iconn**.





# Nuestras Marcas







GRI 2-1, 2-7



En nuestro compromiso con el desarrollo de las comunidades locales, en 7-Eleven valoramos y fomentamos la colaboración con proveedores regionales. Promovemos este tipo de alianzas que fortalezcan nuestras marcas y enriquezcan nuestra oferta de productos y servicios, garantizando una experiencia de compra integral e innovadora para nuestros clientes, al mismo tiempo que promovemos el consumo de productos locales y regionales.

Nuestras tiendas 7-Eleven están abiertas para recibir a nuestros clientes las 24 horas, los 365 días del año, ofreciendo una amplia variedad de alimentos, bebidas y productos de consumo cotidiano en ubicaciones cercanas buscando facilitar su vida. La conveniencia de nuestros puntos de venta permiten a nuestros clientes satisfacer sus necesidades en cualquier momento del día sin tener que realizar largos traslados en donde se encuentren, abonando a mejorar su calidad de vida. Además, contamos con diversos métodos de pago y servicios financieros para brindar comodidad y accesibilidad que necesitan.

Alineado a nuestra estrategia de sostenibilidad, llevamos a cabo nuestra distribución de mercancía hacia nuestros puntos de venta durante las noches, asegurando la frescura y disponibilidad constante de nuestros productos, y buscando contribuir a la reducción de emisiones al medio ambiente al transitar en horarios con menor congestión de tráfico en la ciudad. De esta manera, en 7-Eleven estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes, y con el bienestar de nuestro planeta.

**En 7-Eleven nos preocupamos por abonar a la Estrategia de Sostenibilidad** de la compañía, a través de iniciativas que fomenten el reciclaje de residuos, el uso de materiales más amigables con el ambiente, el uso de energías limpias, el cuidado del agua en nuestras tiendas y la eficiencia energética para buscar la reducción de emisiones.



### Servicios de valor agregado

- Electrónicos
- Depósitos y pagos a bancos
- Pagos de servicios y recibos
- Envío y cobro de dinero
- Retiro de efectivo
- Cobro de remesas de EE.UU.
- Recarga de tiempo aire
- Tarjetas de regalo
- Pago sin contacto (*contactless*)



- Método de pago en línea que permite finalizar las compras pagando en efectivo en las tiendas



### Facturación electrónica

- Con ticket de compra



### Servicio a domicilio



### Visión 7-Eleven

Durante 2023, en 7-Eleven nos enfocamos en simplificar nuestros procesos de operación, para que los colaboradores se puedan enfocar en darle la mejor atención a nuestros clientes. De igual manera, asignamos recursos para digitalizar nuestros procesos y documentar su seguimiento, y así asegurar los más altos estándares de calidad.

Otra iniciativa relevante durante el año, fue asegurar que nuestros consumidores contarán con variedad de productos innovadores en tienda, para satisfacer sus necesidades.

Este 2023 pusimos especial atención en escuchar a nuestros clientes, sus gustos, necesidades y patrones de consumo, para poder brindarles un mejor servicio y disponibilidad de productos.



GRI 2-7

A través de nuestras Estaciones de Servicio Petro Seven, estratégicamente ubicadas para satisfacer las demandas de recarga de combustible, lubricantes y otros productos y servicios, ofrecemos atención las 24 horas del día, diversos métodos de pago, productos de marca propia y un servicio de alta calidad que nos distingue.

Buscamos siempre la calidad y seguridad de nuestras Estaciones de Servicio, razón por la cual se encuentran limpias, iluminadas y cuentan con todas las medidas de seguridad necesarias.

**Este año logramos continuar siendo la energía que mueve a México, a través del fortalecimiento de diversas iniciativas.**



Continuamos avanzando en la transformación de Petro Seven para convertirnos en la mejor compañía de energía de México, y este año logramos continuar siendo la energía que mueve a México.

Esto se consolidó por medio del programa integral de formación continua **Profesionales del Servicio**, el cual, a través de los procesos enfocados en la mejora continua de los estándares de servicio, desarrolla personal y profesionalmente a nuestra fuerza de ventas para robustecer la cultura de servicio al cliente, reconociendo los mejores desempeños, buscando reflejar de cara al consumidor nuestra identidad y valores Iconn.

En **Petro Seven**, nos enorgullece cultivar un ambiente laboral que promueva el bienestar y la satisfacción de nuestros colaboradores. Buscamos favorecer la contratación de personal que vive cerca de nuestros centros de trabajo, lo que no solo beneficia a nuestros Agentes de Servicio al reducir tiempos de traslado, sino que también contribuye a fortalecer los lazos con las comunidades locales en donde nos encontramos, generando empleos locales.

En 2023, continuamos trabajando en **nuestro binomio**, entre las tiendas 7-Eleven y las Estaciones de Servicio Petro Seven, asegurando que nuestros clientes tengan una gran experiencia de conveniencia, reafirmando nuestra ventaja competitiva.

Alineados a la Estrategia de Sostenibilidad y buscando impulsar la efectividad de nuestras operaciones a través de la implementación de paneles solares en nuestras Estaciones de Servicio, logramos convertirnos en **la primera empresa mexicana en contar con el 100% de sus Estaciones de Servicio en cumplimiento regulatorio con el sistema de recuperación de vapores.**

**Presencia en**  
**10 estados**





GRI 2-1, 2-6

A través de MAS Bodega y Logística, ofrecemos a nuestros clientes una extensa gama de abarrotes y mercancías generales, garantizando un surtido completo al mejor precio para sus negocios.

Asimismo, brindamos a los clientes detallistas tradicionales y a los medio-mayoristas, la posibilidad de acceder a diversos productos en paquetes diseñados específicamente para satisfacer las necesidades de su mercado.

---

**25,000**  
**clientes detallistas atendidos a**  
**través de MAS Bodega y Logística**

---

En MercaDía, nos comprometemos a ofrecer productos frescos y de calidad en ubicaciones accesibles a nuestros clientes en zonas periféricas de la ciudad, con amplios horarios que les faciliten la reposición diaria de alimentos y bebidas, evitándoles largos traslados y ofreciéndoles una opción cercana a ellos.

El año 2023, marcó un hito en el fortalecimiento de los equipos de ventas y relaciones comerciales en MAS Bodega y Logística, gracias a una serie de eventos estratégicos que no solo impulsaron las cifras de ventas, sino que también crearon una sinergia única con nuestros valiosos socios comerciales.





## Sinergia con socios comerciales

### Reconocimiento proveedor del año 2023

Fortalecimos nuestras relaciones comerciales a través del evento Proveedor del Año que se llevó a cabo durante el mes de mayo en el Centro de Apoyo Iconn, donde premiamos a nuestros principales socios comerciales con mejor desempeño en: alcance, crecimiento en ventas y utilidad, eficiencia de abasto, período y participación en venta.

## Consolidando relaciones con clientes

Para MAS Bodega y Logística, hoy más que nunca es importante seguir apoyando a nuestros principales clientes mayoristas, con la ejecución de eventos especiales donde puedan acceder a ofertas y promociones exclusivas, que les permitan seguir operando para garantizar un abasto y precios competitivos.

Realizamos varios eventos durante el año dentro del programa “*Desarrolla tu Negocio*” en diferentes plazas de mayoreo, con la participación de más de 45 socios comerciales.

Formato de minisúper, donde ofrecemos productos de la canasta básica de alimentos, además de perecederos, carnicería y tortillería.

En cada una de nuestras sucursales, nos comprometemos a proporcionar productos de la más alta calidad y frescura, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Además, a través de nuestra experiencia única de compra, los clientes cuentan con una gran variedad de productos con alta calidad, promociones atractivas cada semana y un excelente servicio en ubicaciones cercanas y horarios convenientes.





# Innovación Iconn

Para nosotros la innovación es un pilar fundamental de nuestra estrategia de negocio, está arraigada en nuestra cultura y nos impulsa a crear constantemente valor para nuestros clientes.

A través de la innovación, hemos podido mantenernos al día con las exigencias y necesidades en constante evolución de los consumidores, así como aprovechar las nuevas tecnologías para mejorar nuestros productos y servicios.

**La innovación es parte  
de nuestra identidad,  
y nos impulsa a seguir  
adelante en un mundo  
de cambio.**





Somos dueños de las primeras veces, y desde hace más de 100 años reconocemos nuestro compromiso y que el éxito de nuestras marcas viene de la conexión constante con nuestros clientes, ofreciendo productos y servicios excepcionales, asegurando que nuestros valores y el propósito estén integrados en cada una de nuestras unidades de negocio.

Durante 2023, con el objetivo de fortalecer nuestra marca, continuamos consolidando la participación en distintas universidades a través de experiencias de alto impacto.

## 2023: un año de eventos innovadores



## #ConIconnEsMejor

Continuamos fortaleciendo la conexión con nuestros colaboradores a través de experiencias presenciales y digitales, celebramos días especiales y a través de más de 30 actividades que se llevaron de forma anual, contamos con la participación activa de nuestros colaboradores, sus familias y nuestra comunidad.

## Día Amarillo

En octubre participamos en la celebración de aniversario de la Universidad de Monterrey, en donde hubo más de 5,000 asistentes.

## Marketing Fest

En el mes de septiembre fuimos parte del Congreso de Mercadotecnia organizado por el Tec de Monterrey, en donde pudimos compartir nuestras experiencias de *marketing* y publicidad con más de 1,100 participantes.

## Posicionamiento de marca

Buscamos siempre atraer al mejor talento y expandir nuestro impacto en las personas, con este fin, durante 2023 estuvimos presentes en más de 20 ferias de empleo nacionales de manera presencial y digital, realizando esfuerzos como:

- **Feria de Empleo Iconn – Interns Edition:** Enfocada en estudiantes que buscan realizar sus prácticas profesionales.
- **Visitas Empresariales:** Apoyamos a estudiantes que buscan oportunidades de desarrollo y crecimiento, abriendo nuestras puertas a través de visitas empresariales de nuestro Centro de Apoyo Iconn.
- **incMTY:** Participamos en el Festival de emprendimiento, innovación, tecnología y sostenibilidad más importante de Latinoamérica, donde compartimos información sobre Sevenly®.





# Sevenly®

Nuestros consumidores son el centro de nuestro negocio; y en un mundo cada vez más competitivo y dinámico, entenderlos para satisfacer sus necesidades de conveniencia, se ha vuelto crucial para mantener nuestra ventaja competitiva.

Tras un recorrido donde diversos equipos colaboraron en el diseño, construcción e implementación, en 2023 marcamos un hito en el camino a nuestra transformación, con el lanzamiento de nuestra **app Sevenly®**.

Como parte de nuestra estrategia de relacionamiento con nuestros clientes, nuestro ecosistema digital reúne a dos de nuestras grandes marcas: 7-Eleven y Petro Seven en un solo lugar:

Sevenly®, la cual ofrece una serie de servicios para nuestros consumidores, tales como:

- Entrega a domicilio
- Omnicanalidad para nuestros clientes
- Promociones
- Mapa de las ubicaciones de nuestras tiendas y estaciones de servicio
- Cupones y descuentos
- Facturación
- Monedero virtual

## Nuestra nueva app, donde 7-Eleven y Petro Seven se unen para dar el mejor servicio.

# Iconn Hack Hackathon

## Realizamos nuestro primer evento de innovación abierta “Iconn Hack 2023: Reinventando las reglas del retail”.



Celebramos este gran evento, donde buscamos co-desarrollar soluciones innovadoras con **estudiantes de licenciatura y maestría**, para mejorar y hacer extraordinaria la experiencia de nuestros clientes, siendo un factor clave para nuestro éxito.

Tuvimos diferentes talleres en los que se proporcionaron herramientas y capacitación a los estudiantes, para asegurar el crecimiento y éxito de sus proyectos.

Durante el evento, se presentaron propuestas creativas e innovadoras que fueron presentadas ante el Comité Ejecutivo de Iconn, así como a líderes de equipos de transformación del negocio.

A través del Hackathon, buscamos la modernización del **retailing** y apoyar a los participantes para ampliar sus conocimientos, mejorar sus habilidades y explorar oportunidades de empleo.

# 111

**estudiantes participantes en Iconn Hacks**



## Laboratorio de Innovación

Como parte de crear una capacidad y cultura que promueva la innovación dentro de Iconn, en conjunto con la Comunidad de Innovación trabajamos en sesiones de ideación para definir un modelo que nos permita identificar, rediseñar e implementar ajustes en procesos que se reflejen en beneficios económicos, de operación o para mejorar la experiencia de nuestros colaboradores y clientes.

Creamos un espacio digital, donde cualquier colaborador puede registrar su idea y así fomentar una colaboración holística para el desarrollo de ideas. Empezamos con un prototipo simple, que está al alcance de todos los participantes de la Comunidad, para aprender las interacciones de los usuarios y recibir retroalimentación para lograr un desarrollo sostenible.

El laboratorio de innovación busca seguir fortaleciendo nuestras capacidades diferenciadoras y nuestro valor como compañía.

**Innovamos en todo**

## Proyecto de excelencia operativa

A través de este proyecto, buscamos la excelencia operativa, estandarización de procesos, conexiones tecnológicas y el mejor manejo de información, integrando las mejores prácticas del mercado en nuestros procesos, planeación y adopción de las funcionalidades nativas de plataformas tecnológicas de clase mundial.

De igual manera, estas herramientas ayudaron a visualizar las áreas y actividades del día a día en todas las unidades de negocio en Iconn, que requerían ser parte de la estandarización financiera.

La herramienta continuará brindando estructura y automatización en procesos de aprobaciones, ingresos, pagos de facturas, adquisiciones de bienes y servicios, consolidación financiera, entre otros; con el objetivo de continuar en el camino hacia **un solo Iconn**, permitiéndonos mantener una planeación estratégica de nuestros bienes y servicios y así continuar siendo los favoritos de nuestros clientes.



# Construyendo el Mañana

En Iconn, estamos construyendo el mañana de manera responsable y sostenible. Nos comprometemos a abordar aspectos que impactan a nuestra empresa, a nuestros clientes y a las comunidades, es por eso que la sostenibilidad está integrada en todas nuestras operaciones, desde la cadena de suministro hasta el trato final con nuestros clientes.

Nos hemos esforzado por reducir nuestro impacto ambiental, implementando prácticas sostenibles en toda nuestra cadena de valor.

En Iconn estamos comprometidos a construir un mañana mejor, donde la sostenibilidad y la responsabilidad social sean pilares fundamentales de nuestro éxito.





# Estudio de Materialidad





GRI 3-1, 3-2

En 2023, llevamos a cabo un estudio de **Doble Materialidad**, la cual sigue los lineamientos del *Global Reporting Initiative (GRI)* y el *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*, nos ha permitido detectar cómo un tema material impacta significativamente la creación de valor de la empresa, y cómo la empresa impacta a las personas, la economía y el medio ambiente.

De igual manera realizamos con la participación de nuestros grupos de interés un análisis comparativo entre la madurez de la compañía y el riesgo establecido por prescriptores sectoriales y sociales.

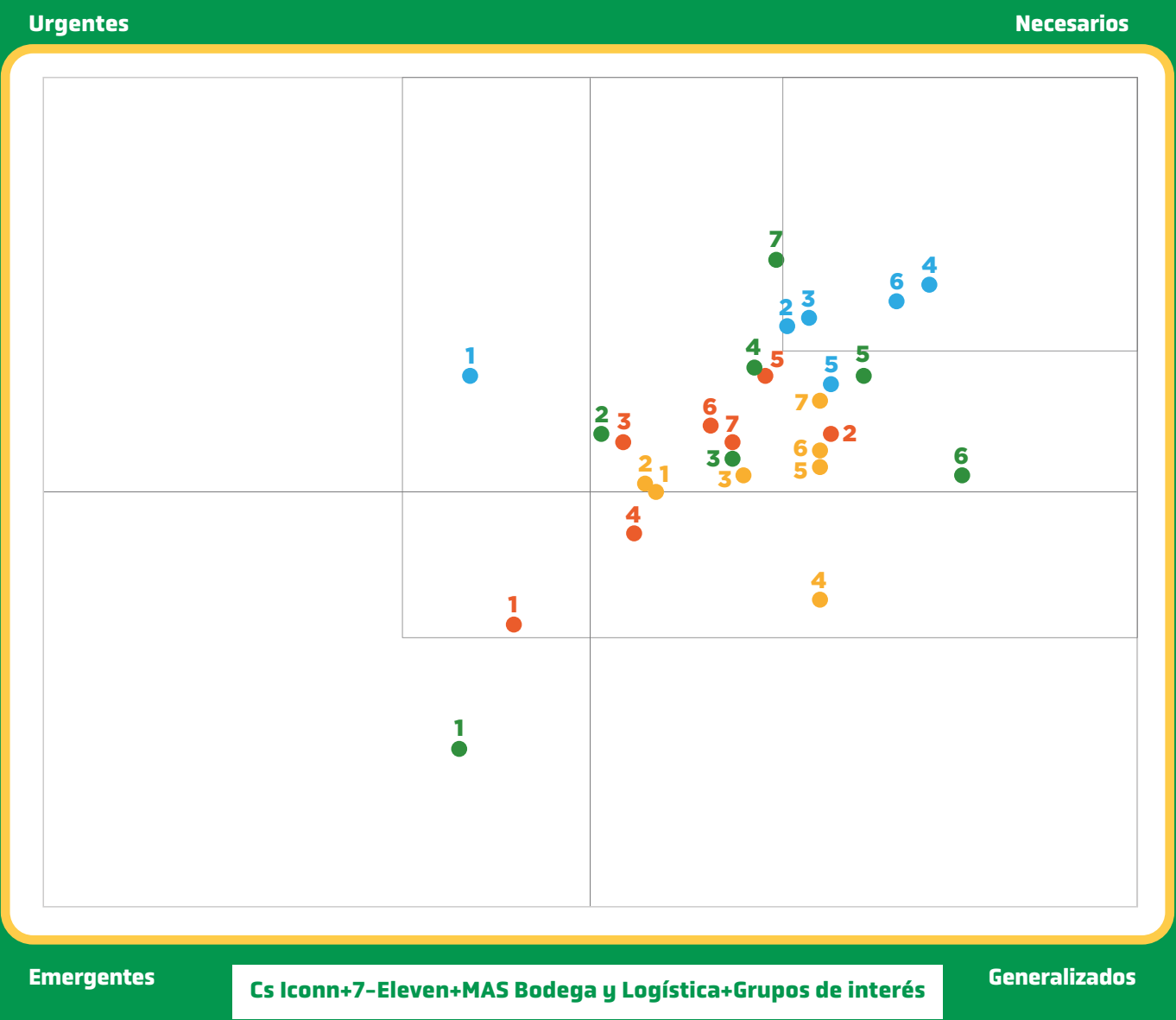
A través de esta obtuvimos los temas materiales en los cuales está basada nuestra Estrategia de Sostenibilidad, y aquellos que estamos reportando en el presente informe.

# Metodología para la materialidad



# Matriz de materialidad

Madurez del sector + Riesgo sectorial + Riesgo social



## ● Dimensión ambiental

- 1 Contaminación
- 2 Cambio climático
- 3 Gestión de recursos hídricos
- 4 Ecoeficiencia energética
- 5 Materiales
- 6 Gestión de residuos
- 7 Políticas ambientales / sistema de gestión medioambiental

## ● Dimensión económica

- 1 Temas financieros
- 2 Operaciones
- 3 Eficiencia operativa
- 4 Gestión de la marca
- 5 Gestión de relación con clientes
- 6 Desarrollo de productos / servicios

## ● Dimensión social

- 1 Impacto social
- 2 Diversidad e igualdad
- 3 Derechos humanos
- 4 Atracción de talento
- 5 Estándares con proveedores
- 6 Desarrollo de capital humano
- 7 Salud y seguridad

## ● Gobernanza

- 1 Ciberseguridad
- 2 Ética e integridad
- 3 Gestión de riesgos
- 4 Gobierno corporativo
- 5 Prevención de lavado de dinero/fraudes
- 6 Corrupción, soborno y transparencia
- 7 Gestión y estrategia de sostenibilidad y aspectos ASG



## Comités de Sostenibilidad

GRI 2-13, 2-14

Cada uno de nuestros ejes, cuenta con un comité encargado de gestionar las iniciativas, procesos y resultados en materia de sostenibilidad, asegurando que la visión sea una misma, buscando brindar el mayor valor para nuestros grupos de interés. Igualmente apoyan en la toma de decisiones, asignación de recursos y prevención de riesgos.

Los comités de Personas, Producto y Planeta tienen como líderes a directores ejecutivos, que aseguran un seguimiento y liderazgo puntual de la estrategia y sus objetivos. De igual manera, están compuestos por un grupo interdisciplinario de colaboradores pertenecientes a diferentes áreas de la compañía que comunican desde sus diferentes funciones los logros de cada una de las metas, además reciben un acompañamiento a lo largo del año por parte del área de sostenibilidad.

## Nuestra red de impacto

GRI 2-29

En Iconn sabemos que debemos mantener una relación constante con nuestros grupos de interés, que nos permita conocer sus inquietudes y necesidades; y de esta manera trabajar en ellas a través de nuestras diversas acciones e iniciativas, además de conocer los impactos que nuestras operaciones tienen en ellos.

En 2023, realizamos un ejercicio de sondeo y participación de nuestros grupos de

interés (reguladores, proveedores, colaboradores, directores y clientes), a través de la aplicación de encuestas, con el objetivo de obtener su perspectiva y comentarios acerca del desempeño de Iconn en materia de sostenibilidad, y conocer el impacto que tienen en ellos los diversos temas materiales. La metodología para llevar a cabo este diálogo se basó en la *Norma AA1000* sobre el compromiso con los grupos de interés.

## Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, continuamos desarrollando iniciativas y acciones que nos ayuden a contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la **Agenda 2030 de las Naciones Unidas**.

A través de la identificación de nuestros temas materiales hemos identificado a que ODS podemos contribuir de manera positiva, para establecer objetivos a corto, mediano y largo plazo.



# El secreto del Éxito

El secreto de nuestro éxito recae en un gobierno corporativo sólido y transparente, que permite tomar decisiones informadas y responsables, logrando construir relaciones de confianza con todos nuestros grupos de interés.

En Iconn reconocemos que el gobierno corporativo es fundamental para el éxito a largo plazo de la organización, y nuestro enfoque está en la ética y responsabilidad de nuestras acciones diarias, donde aseguramos que se reflejen nuestros valores y principios.





# Gobierno Corporativo

— GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-17, 2-18, 2-19

Sabemos que contar con buenas prácticas de gobierno corporativo, es un importante motor en la creación de valor para todos los grupos de interés y un facilitador para entregar buenos resultados financieros sólidos y rentables.

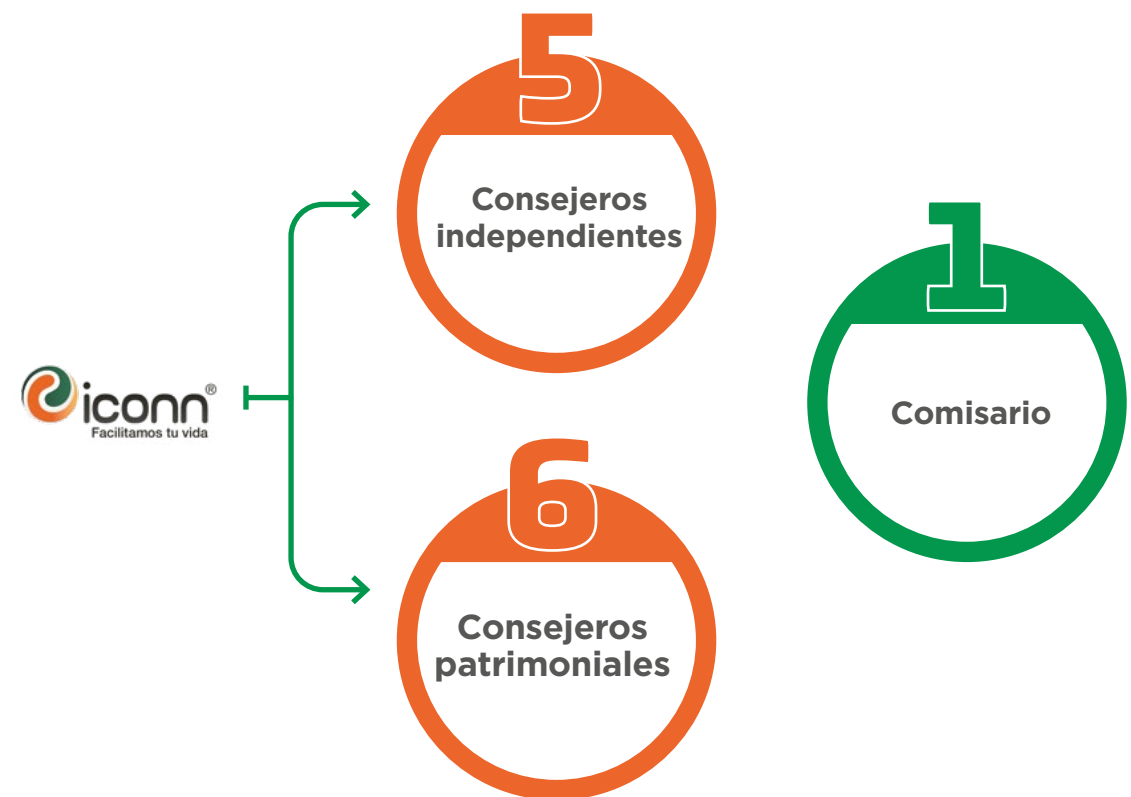
Nuestro robusto gobierno corporativo, se basa en cuatro ejes rectores:



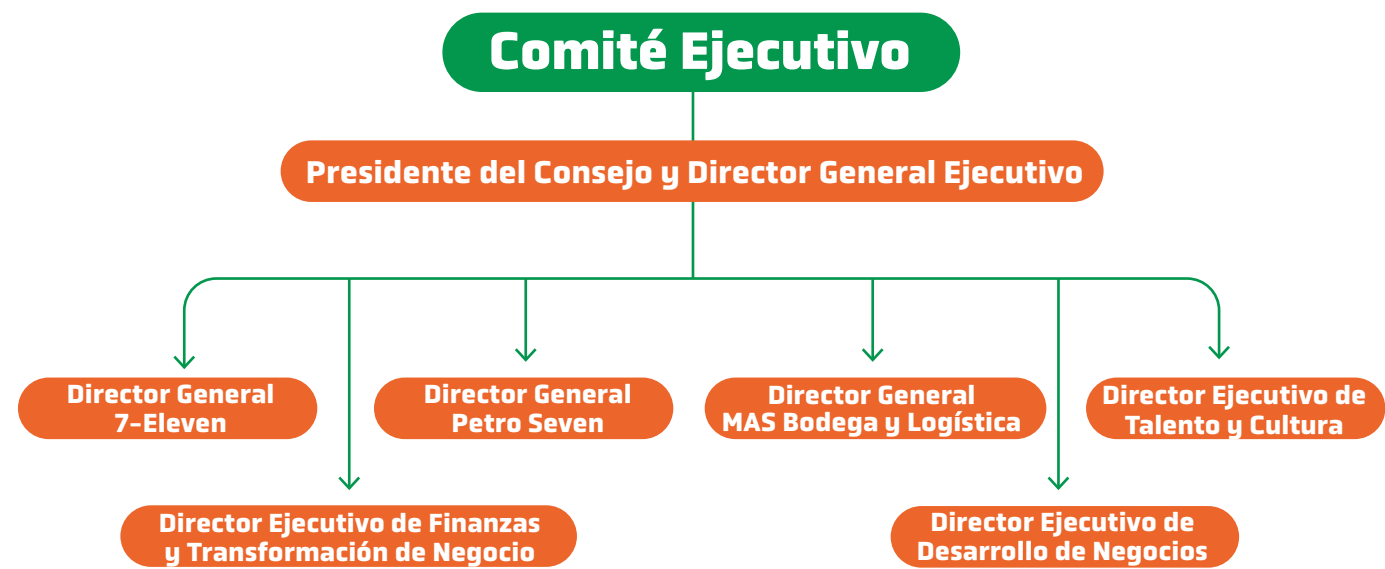
Nuestro **Consejo de Administración** es quien supervisa la dirección del curso de los negocios, y el cumplimiento de los objetivos, incluyendo la gestión que la administración ejerce sobre los riesgos e impactos, que pudieran dificultar la consecución de los objetivos estratégicos y financieros.

Todos los miembros del Consejo son nombrados por la Asamblea General de accionistas, que se lleva a cabo de manera anual. Para su designación se consideran criterios como: capacidades, conocimiento del sector y la sostenibilidad, compromiso con la filosofía y ética de los negocios, honorabilidad, entre muchos otros.

## Estructura del Consejo de Administración



Asimismo, contamos con un **Comité Ejecutivo**, encargado de guiar las operaciones y las prioridades estratégicas de la Compañía, así como de los temas económicos, sociales y ambientales y el cual está integrado de la siguiente manera:



### Sistema de Aseguramiento Iconn “SAI”

Para fortalecer el compromiso con nuestros valores; el cumplimiento de políticas internas; fomentar la gestión de riesgos, además de facilitar la estandarización, sostenibilidad y mejorar los procesos, contamos con el Sistema de Aseguramiento Iconn (SAI).

Este, se encuentra sustentado en el Marco de Referencia de la *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway* (COSO) y el modelo de las tres líneas de defensa emitido por esta misma organización.

|                                |                    |              |
|--------------------------------|--------------------|--------------|
| Ética Corporativa e Integridad | Gestión de Riesgos | Normatividad |
|--------------------------------|--------------------|--------------|

Entre sus principales enfoques se encuentran:



De igual manera, por medio del SAI todas las políticas que se desarrollan deben ser a nivel, esto quiere decir que aplican a todas nuestras unidades de negocio. Actualmente, contamos con sesenta políticas, que incluyen aspectos operativos, de recursos humanos, finanzas y gobierno.



# Ética Corporativa

GRI 406-1



**En Iconn, pensamos, hacemos y decimos lo correcto.**

Asimismo, busca que las empresas cuenten con controles y un manual de organización y procedimientos y políticas de recursos humanos, que eviten la discriminación y promuevan la transparencia.

## Política de Integridad

El objetivo de la *Política de Integridad* es establecer los lineamientos que serán la referencia para nuestros colaboradores, sobre los mecanismos de prevención, cumplimiento, supervisión y rendición de cuentas, establecidos, para evitar actos vinculados con faltas administrativas e incumplimientos a la legislación aplicable, al *Código de Ética y Conducta Iconn* y a las políticas internas.

La Ley General de Responsabilidades Administrativas, promueve a las empresas a contar con un *Código de Ética y Conducta Iconn*, a establecer una *Línea Ética* para reportar quejas o incumplimientos al Código, así como proporcionar capacitación sobre estos temas a todos los colaboradores.

## Código de Ética y Conducta Iconn

En Iconn estamos comprometidos a mantener las mejores prácticas, fomentar el desarrollo sostenible y promover el respeto en áreas como ética e integridad, condiciones laborales, derechos humanos, medio ambiente, confidencialidad y anticorrupción.

Todas las operaciones se encuentran regidas por nuestro *Código de Ética y Conducta Iconn*, el cual debe ser acatado en todo momento por el total de los colaboradores, guiando su comportamiento, estableciendo los lineamientos a seguir en todas las actividades y la actitud y respeto que debemos de tener hacia nuestros valores.

De igual forma, contamos con un *Código de Conducta para Proveedores*, cuyo objetivo es establecer cuál debe de ser el comportamiento ético de todos aquellos que nos prestan servicios.

Por su parte, contamos con un **Comité de Ética** encargado de:

- Promover la ética empresarial en el desempeño de los colaboradores, socios, proveedores, clientes y accionistas.
- Vigilar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta Iconn.
- Analizar, asesorar y tomar decisiones sobre las cuestiones de carácter ético que surjan en la compañía y nuestras unidades de negocio.

**Certificamos a 90% de nuestros colaboradores elegibles en el Código de Ética y Conducta Iconn.**



## Línea Ética

— GRI 2-16, 2-26

Es a través de nuestra *Línea Ética*, que nuestros colaboradores pueden denunciar de manera anónima o con un reporte directo, cualquier inquietud o queja por incumplimiento a nuestro Código de ética. La plataforma de recepción de denuncias es operada por un tercero para asegurar su neutralidad y el *Comité de Ética*, se reúne periódicamente a revisar el estatus y estadísticas de la Línea de Ética, así como asegurar la resolución de las denuncias.

-  [www.letica.mx/iconn](http://www.letica.mx/iconn)
-  **800 700-8000 (número gratuito)**
-  [iconn@letica.email](mailto:iconn@letica.email)

**Durante 2023, nos enfocamos en mejorar nuestro tiempo de resolución a denuncias realizadas a incumplimientos de nuestro Código de Ética, políticas internas, leyes y valores de la empresa.**

**91%** casos cerrados del total de denuncias presentadas.

Desde el año 2020, hemos trabajado en fortalecer la confianza de nuestros colaboradores en nuestra Línea Ética, a través de la garantía de confidencialidad y la promesa de no represalias para aquellos que presentan denuncias. Este avance se ha reflejado en una **reducción del 34% en las denuncias anónimas** desde 2020 hasta 2023.

Para conocer más de nuestro Código de Ética y Conducta visita:  
<https://iconn.com.mx/etica-corporativa/>



o usa el siguiente  
**Código QR**

## Anticorrupción

— GRI 3-3, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1

En nuestra *Política de Anticorrupción y Ventajas Indevidas*, se encuentran establecidos todos los conceptos que la compañía debe seguir en materia de anticorrupción y del criterio de *Cero Tolerancia*, al incumplimiento de leyes y regulaciones relativas al tema. Dicha política es de carácter público para todos los colaboradores.

Igualmente contamos con la *Política de Competencia Leal*, y llevamos a cabo certificaciones en el tema para audiencias específicas.



**169 horas de capacitación en anticorrupción.**





## Prevención de Lavado de Dinero

La empresa ha dado atención al tema de Prevención de Lavado de Dinero desde el año 2015, cumpliendo con la legislación desde su inicio. El área de Cumplimiento Regulatorio ha sido responsable de llevar a cabo un diagnóstico inicial para conocer el estatus de las áreas vulnerables, y establecer un Manual de Cumplimiento, así como los responsables de su ejecución.

A partir de dicho diagnóstico, se elaboró la **Política de Prevención de Lavado de Dinero**, la cual se encuentra publicada en el portal de la empresa, para conocimiento de todos los colaboradores.

Es importante mencionar que tanto los temas de discriminación, anticorrupción, prevención de lavado de dinero, conflictos de interés y derechos humanos se encuentran abordados en nuestro **Código de Ética y Conducta**.



## Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos es un proceso dinámico e interactivo que nos ayuda a identificar, analizar y evaluar los riesgos; para definir controles y planes de mitigación, con el objetivo de minimizar la probabilidad de su materialización.

Nuestro modelo de gestión de riesgos considera la siguiente **clasificación de riesgos**:



El *Comité de Riesgos y Cumplimiento*, es el responsable de identificar y evaluar junto con el área de control interno, los riesgos estratégicos y de negocio a los que la compañía pudiera estar expuesta, así como al establecimiento de actividades de control y cumplimiento, para todas las unidades de negocio.

El *Consejo de Administración*, a través del *Comité de Auditoría*—integrado por personas externas al negocio y con gran experiencia— es el encargado de supervisar y aprobar la estrategia de aseguramiento, a través de un sistema que incluye los pilares incluidos en el modelo de las tres líneas de defensa, anteriormente mencionadas.

# Normatividad

GRI 2-15

El área de Cumplimiento Regulatorio cuenta con un mapeo en materia de legislación y regulaciones locales, regionales y nacionales, en materia social, ambiental y de gobierno corporativo, que debe cumplir cada una de nuestras unidades de negocio. Se asegura del cumplimiento de éstas por cada una de las áreas correspondientes, y guía y asesora a las diversas áreas para el correcto acatamiento de aquellas que le corresponden.

Nuestra *Política de Conflictos de Interés*, tiene como principal objetivo, proporcionar a los colaboradores los conocimientos necesarios para identificar un conflicto de interés, como manejarlo y evitar verse inmerso en uno de ellos. Se encuentra visible en nuestro portal interno, y al momento de una contratación, hacemos saber al colaborador su contenido, para que pueda responder a la *Declaratoria de Intereses* con la información pertinente.

## Gobernanza fiscal

GRI 207-1

En Iconn buscamos el mejor enfoque para cumplir de manera correcta, de la mejor forma y con métodos legales, el pago de contribuciones, asegurando que se paguen los impuestos que corresponden a la compañía y al mismo tiempo evitando riesgos e incumplimientos fiscales.

Para evaluar el cumplimiento del marco de control y gobernanza fiscal, emitimos un dictamen financiero que incluye las partidas de impuestos por contador independiente, así como un dictamen fiscal de las tres principales unidades de negocio de la compañía, acompañado de la opinión de un contador público independiente.

# Política de Poderes y Límites de Responsabilidad

Se encarga de normar el ejercicio de poderes y la representación legal de Iconn y de las unidades de negocio. Se divide por jerarquías y montos, es decir, que dependerá de la suma del negocio, el nivel dentro de la empresa y de la persona responsable de su firma.

Asimismo, establece los mínimos legales que deben de cumplir las negociaciones, para garantizar la transparencia en el manejo del negocio.

Uno de sus principales atributos, es asegurar en la empresa una correcta segregación de funciones y evitar conflictos de intereses.





## Seguridad de la información

La seguridad de la información debe iniciar en el entorno profesional de la empresa, es por eso que implementamos acciones a través de las cuáles podemos fortalecer la cultura de seguridad entre nuestros colaboradores, por medio de cápsulas informativas, conferencias, y diversas dinámicas.

En Iconn, contamos con una *Política de Seguridad de la Información* y capacitación sobre esto y la *Política de Información Confidencial Privilegiada* para nuestros colaboradores.

### Contamos con Certificación PCI

La Certificación PCI (*Payment Card Industry Data Security Card*), es un conjunto de estándares de seguridad diseñados para garantizar la protección de la información financiera de los titulares de las tarjetas de crédito y débito.

Con la finalidad de asegurar la **seguridad para transaccionar con tarjeta de crédito y débito** en nuestras sucursales, nuestras marcas 7-Eleven y Petro Seven están certificadas para poder recibir pagos de nuestros clientes, protegiendo la información sensible y construyendo la confianza de nuestros consumidores.



## Petro Seven, es la única compañía de combustibles en el país, que puede recibir pagos sin contacto, a través de Apple Pay y Samsung Pay.

### Información de clientes

— GRI 3-3, 418-1

La seguridad de la información de nuestros clientes es de suma importancia para nosotros. Por esta razón, nuestra área de *Seguridad de la Información* se encarga de manejar los datos de clientes, y de proporcionar apoyo tecnológico para identificar los medios a través de los cuáles se recopila la información de estos y poder establecer controles de seguridad cuando es necesario. A su vez, contamos con dos políticas que nos ayudan a la gestión de estos temas que son la: *Política de Seguridad de la Información* y la *Política de Información Confidencial y Privilegiada*.

Por su parte, el área de *Cumplimiento Regulatorio* es la responsable de asegurar que se cumplan las disposiciones de la materia a nivel Iconn, de capacitar a los colabora-

dores y de atender las solicitudes de Derechos ARCO en caso de que sea necesario. En 2023, se realizó la certificación para los colaboradores de la empresa.

Damos cumplimiento a la *Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares* a través de nuestra *Política de Administración y Protección de Datos Personales*, y de un Comité, integrado por colaboradores de todas las áreas involucradas, que sesiona periódicamente.

Además, nuestro *aviso de privacidad* de información está disponible en todos los sitios web de los diversos negocios de la empresa para garantizar la transparencia y el cumplimiento de nuestras obligaciones en materia de protección de datos.

### Semana de la Seguridad de la Información

En Iconn vivimos la Semana de *Seguridad de la Información* en donde tuvimos una serie de conferencias y capacitaciones relacionados a estos temas con el objetivo de adoptar mejores hábitos de ciberseguridad en nuestro día a día.

## Sistema de Gestión Regulatorio

GRI 2-27

En Petro Seven, contamos con una plataforma y herramienta que nos ayuda a gestionar de manera eficiente nuestras obligaciones de cumplimiento regulatorio, de manera que nos mantengamos en línea con los estándares y regulaciones aplicables, reduce la posibilidad de incumplimientos regulatorios, se centraliza la documentación en temas regulatorios de manera digital, y con lo anterior se busca reducir el número de sanciones y/o clausuras, a la vez que se documentan las evidencias de cumplimiento regulatorio y se da seguimiento en tiempo real a indicadores de monitoreo.

Este mismo sistema se encuentra en desarrollo para 7-Eleven, buscando concretar su implementación en 2024 y de esta manera avanzar hacia un mayor control y resguardo digital del cumplimiento regulatorio de todas nuestras unidades de negocio.



### Derechos humanos

GRI 3-3, 2-23, 407-1, 408-1, 409-1, 411-1



El respeto a los derechos humanos es uno de nuestros valores fundamentales, y es por esto que hemos desarrollado políticas e iniciativas específicas para promover y respetar los derechos universales, a través del apoyo a *los Principios Rectores de la Organización de las Naciones Unidas*, tanto en nuestras relaciones con nuestros colaboradores como con nuestros proveedores. Garantizamos la dignidad humana y las condiciones adecuadas y necesarias para el desarrollo integral de las personas.

A la vez, estamos comprometidos con las comunidades en las que operamos y todos nuestros grupos de interés, a velar por los derechos humanos; a respetar y proteger a los pueblos indígenas; respetar y promover la diversidad e inclusión, así como la igualdad de oportunidades y la no discriminación por motivos de raza, color, sexo, género, orientación sexual, religión, opinión política, extracción nacional u origen social; la libertad de asociación y negociación colectiva; asegurar lugares de trabajo seguros y saludables; prohibir el trabajo infantil y forzoso;

contar con remuneraciones y beneficios; estilos de vida saludable; y transparencia en la información para los colaboradores.

Lo anterior se refleja en nuestro firme compromiso con el respeto y la promoción de los derechos humanos en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales; los cuales se encuentran en nuestro **Código de Ética y Conducta Iconn**, donde se establecen los principios fundamentales que guían nuestras acciones y decisiones en consonancia con los más altos estándares éticos.

Adicionalmente, impartimos una capacitación exclusiva de derechos humanos a todos nuestros colaboradores a lo largo de la organización, fomentando el conocimiento y respeto de estos.

**1,359 horas de capacitación en Derechos humanos**



# Elige Personas

**Construyendo nuestro  
compromiso humano.**







— GRI 3-3, 2-7, 2-30, 405-1

## Buscamos el fortalecimiento de nuestra gente, fomentando la inclusión, la diversidad y nuestro impacto positivo en la sociedad.

Somos una empresa mexicana, integrada por seres humanos, al servicio de seres humanos. Nuestros colaboradores son el motor de todo lo que hacemos y es gracias a ellos que podemos hacer posible nuestro propósito de facilitar la vida de las personas. Por esta razón, hemos desarrollado una estrategia de talento y cultura para atraer y retener el mejor talento, ofreciendo las mejores condiciones de trabajo, construyendo un gran lugar para trabajar y entregar resultados de negocio sostenibles en el largo plazo.

**23,728** colaboradores

**79.8%** sindicalizados

**20.2%** no sindicalizado



## Atraemos al mejor talento para juntos construir un gran lugar para trabajar y entregar resultados sostenibles en el largo plazo.

Para llevar a cabo esta estrategia, hemos definido cinco dimensiones, las cuales nos ayudan a establecer prioridades a corto, mediano y largo plazo para lograr los objetivos:

|                         |                     |                       |                         |                      |
|-------------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|
| Atraer el mejor talento | Invertir en líderes | Impulsar el desempeño | Agilidad organizacional | Cultura de liderazgo |
|-------------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|

Nuestra *Política de Atracción de Talento*, estipula que ofrecemos las mismas oportunidades, a todos los candidatos, considerando y respetando su origen étnico, creencias religiosas, orientación sexual y/o género, basados en una cultura de meritocracia, en la que la atracción y retribución de nuestros colaboradores se encuentra ligada totalmente al talento y al desempeño.

Estamos convencidos de que al atraer el mejor talento y desarrollarlo internamente, lograremos maximizar el compromiso de nuestros colaboradores, teniendo como consecuencia un mejor desempeño, retención y estabilidad. Asimismo, buscamos el fortalecimiento de nuestros líderes con afinidad a la cultura de la empresa y maximizando el desarrollo interno.





### Programa Trainees

Debemos aprovechar el impulso, la visión y energía de las nuevas generaciones, para lo cual hemos desarrollado un programa de trainees, en el cual **recién egresados con gran potencial** que hayan sido seleccionados, tendrán la oportunidad de rotar en diferentes áreas de la compañía, cuyo objetivo es ofrecerles un **proceso de desarrollo acelerado**, a través de un programa de capacitación que les permita integrarse a posiciones de niveles intermedios al finalizar el programa.

Nuestro programa de Trainees Iconn busca desarrollar el talento de recién egresados y transformar su potencial, de acuerdo con las prioridades estratégicas de nuestro negocio.

Durante los primeros seis meses del programa, los participantes conocieron la

operación de todos nuestros negocios a profundidad, y posteriormente presentaron una propuesta de iniciativa con enfoque en sostenibilidad en nuestras operaciones.

Posteriormente, los trainees se incorporaron a sus áreas de asignación donde participaron en proyectos estratégicos y pusieron en práctica sus conocimientos y aprendizajes de los diferentes procesos y metodologías.

**En 2023  
contratamos a  
la 4ª generación  
de trainees.**

## Contratación

### Sumando Talentos

GRI 401-1

Nuevas contrataciones

43%

57%

Mujeres

Hombres

### Diversidad, igualdad e inclusión

GRI 405-1

Nos esforzamos por atraer, desarrollar y retener una fuerza laboral diversa, al igual que garantizar un ambiente de trabajo inclusivo que complemente la fortaleza de nuestras diferencias. Para ello, contamos con una *Política de Igualdad de Oportunidades*.

Reconocemos el respeto a la dignidad individual como elemento fundamental de nuestra propuesta de valor. Somos una empresa cimentada en valores que empodera a los colaboradores, en un ambiente de flexibilidad y productividad basada en la confianza mutua.

Capacitamos continuamente a todos nuestros colaboradores para:

**01** Valorar y respetar las opiniones de los demás

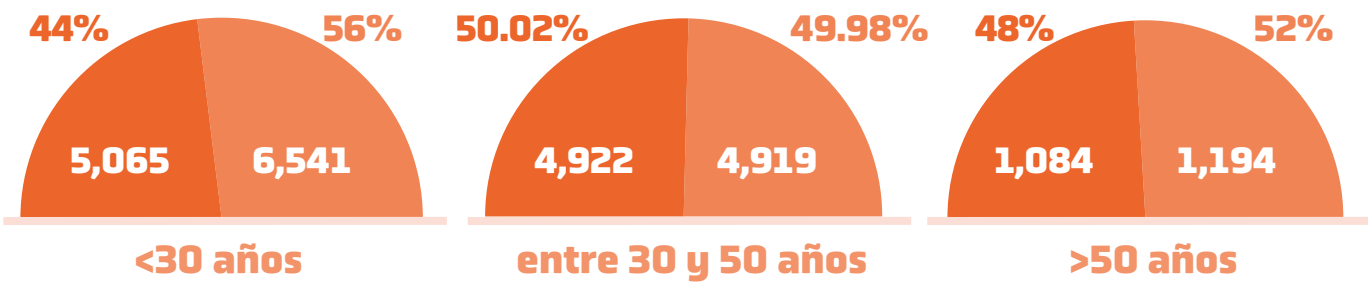
**02** Fomentar una atmósfera de confianza, franqueza y sinceridad

**03** Respetar la diversidad de talentos, capacidades y experiencia de los demás

### Plantilla por nivel y género

|               | Soporte | Operativo | Total general |
|---------------|---------|-----------|---------------|
| Femenino      | 46%     | 47%       | 47%           |
| Masculino     | 54%     | 53%       | 53%           |
| Total general | 100%    | 100%      | 100%          |

### Edad



### i-flex

Nuestra propuesta de valor, al ser parte de Iconn, va más allá de ofrecer un paquete de prestaciones competitivo; también se centra en el desarrollo profesional y la flexibilidad para nuestros colaboradores, permitiéndoles lograr el balance que buscan.

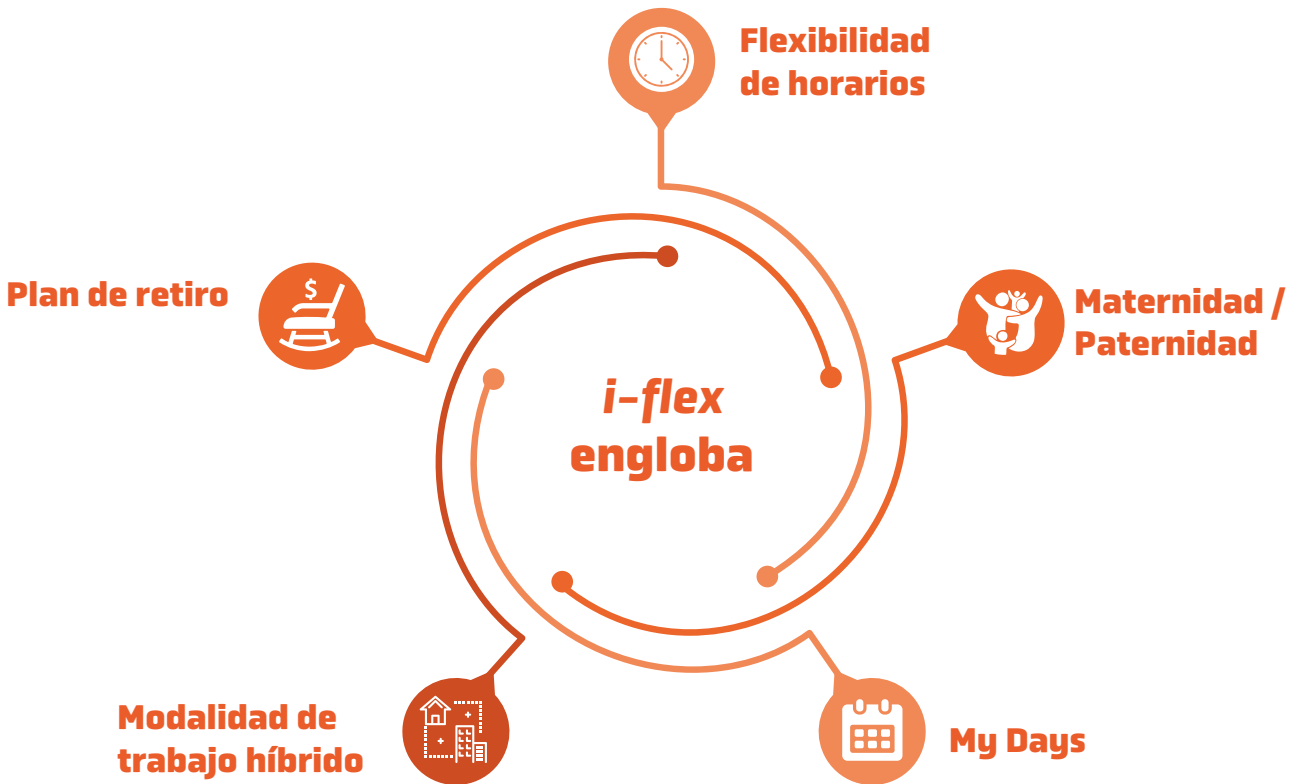
Por medio de nuestro programa *i-flex*, buscamos integrar la vida personal y laboral de nuestros colaboradores, cumpliendo y superando las metas personales y de negocio alineados a la estrategia de Iconn. **Creemos en el valor de confiar en nuestros colaboradores y en trabajar con base a objetivos y entregables.**

Seguimos constantemente priorizando cómo reflejar esta flexibilidad en equipos operativos, que aunque tengan que estar presentes, atendiendo las necesidades de los consumidores, puedan gozar de estos beneficios.

Nuestra flexibilidad se ve reflejada en las siguientes iniciativas:

**My Days**, en la cual todos nuestros colaboradores cuentan con cuatro días disponibles al año para atender temas personales, con goce de sueldo, a partir de los seis meses de antigüedad, sin que requiera autorización de su jefe o supervisor, y adicionales a sus días de vacaciones.

De igual manera manejamos **horarios de trabajo flexibles**, donde nuestros colaboradores pueden ajustar sus horarios de entrada y salida según sus necesidades, en donde sea factible por la naturaleza de las responsabilidades; de igual manera los colaboradores tienen la **opción de trabajar de manera híbrida**, mezclando la opción de trabajar de manera remota y presencial en la oficina. Brindamos la confianza a nuestros colaboradores permitiéndoles la flexibilidad de decidir su ubicación de trabajo, lo cual se ve reflejado en sus buenos resultados y alta productividad.





# Beneficios y prestaciones

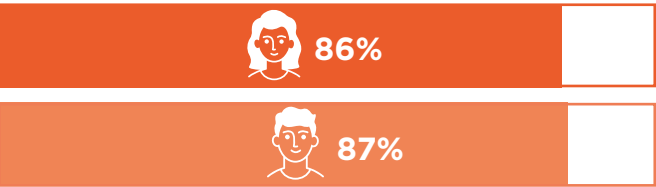
— GRI 3-3, 401-2, 401-3

El impulso del bienestar integral es fundamental en Iconn, por lo que buscamos generar las mejores condiciones laborales para todos nuestros colaboradores, además de ofrecerles beneficios y prestaciones por encima de los establecidos por la ley.

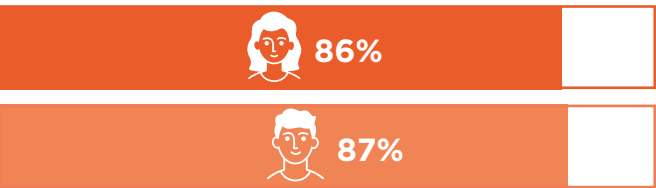
## Permiso Parental

Contamos con permisos parentales superiores a lo que se suele manejar en el mercado laboral, **ofrecemos un mes de incapacidad adicional para las nuevas madres** y 5 días extra a los que establece la ley para los nuevos padres. Adicionalmente, para las nuevas madres, brindamos una jornada reducida de 6 horas durante el primer año de vida de su bebé. Estamos convencidos que para construir un ambiente laboral más equitativo, debemos empezar a brindar este tipo de apoyos a los padres al momento de recibir un nuevo miembro en su familia.

**Total de colaboradores que han regresado al trabajo en 2023 después de terminar el permiso parental**



**Total de colaboradores que continúan trabajando en la organización 12 meses después de regresar al trabajo por permiso parental**



## Maternidad

**4** meses de incapacidad

## Paternidad

**10** días de incapacidad



## Plan de beneficios i-flex

Buscando brindar a nuestros colaboradores una oferta integral de beneficios, este plan permite que intercambien algunos de los beneficios que la empresa otorga, para adquirir otros adicionales que se adapten mejor a sus necesidades y estilos de vida, teniendo acceso a estos desde el momento en que se unen a la compañía. El objetivo central de esta prestación es brindarles la oportunidad de incrementar su poder adquisitivo, tener mayor flujo de efectivo o si así lo deciden, elegir los mismos programas con los que ya contaban, con el fin de permitirles tomar mejores decisiones sobre el aprovechamiento de su remuneración.

# Escuchamos a nuestros colaboradores

**Estrategia Compromiso**  
ICONN

En 2023, se fortaleció la **Estrategia de Compromiso**, la cual potenciará el éxito de Iconn mediante la identificación de impulsores del compromiso y la escucha, activa promoviendo acciones sostenibles a través de una cultura de liderazgo, con el objetivo de brindar una experiencia superior para nuestros colaboradores y generar un alto nivel de compromiso.

En esta estrategia se integran los mecanismos de medición del compromiso a través de dos encuestas: **Oye! Iconn** y **PULSO**, con la metodología de *Gallup*, así como la medición de la experiencia en *Onboarding* y Salida de nuestros colaboradores.



Nuestra encuesta PULSO 2023, obtuvo una participación de 81%, representado por 9,851 colaboradores, de una muestra total de 12,142, con una representación de 47% mujeres y 53% hombres, así como 82% personal operativo y 18% staff.

Entre los principales resultados de la **encuesta Pulso 2023**, podemos resaltar lo siguiente:

- **Este resultado ubica el compromiso de ICONN superior en la industria de retail, y aunque hemos mejorado, todavía existen oportunidades para seguir fortaleciendo el compromiso en la organización.**

El percentil es una medida de posición usada en estadística, que indica la posición que ocupa Iconn de acuerdo con su nivel de compromiso en comparación con el resto de las empresas, dentro de la base de datos de Gallup. El promedio Q12 de Iconn, es mayor que el 42% de las empresas con 100 o más empleados, observados por Gallup.

Entre los aspectos evaluados, dos de ellos destacaron al ser los mejores calificados a nivel Iconn, mostrando nuestras fortalezas:

- *“Sé lo que se espera de mí en el trabajo.”* Obteniendo una calificación de 4.50 de 5.00
- *“En mi trabajo tengo cada día la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer”.* Obteniendo una calificación de 4.40 de 5.00

Remuneración

Para los colaboradores y asociados de todos los niveles, nuestra filosofía se basa en alinear la remuneración con el desempeño individual. Buscamos motivar constantemente a nuestros colaboradores para mejorar su rendimiento y compromiso, lo que a su vez se traduce en una experiencia superior para nuestros clientes.

Por su parte, la política y estrategia de remuneración, se establece con base a la competitividad en el mercado para atraer y retener al talento correcto, con las capacidades necesarias para construir un gran lugar para trabajar y entregar resultados sostenibles de negocio.

Modelo de Compensación Total en ICONN

| Transaccional                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>Pago</div> <ul style="list-style-type: none"><li>• Salarios base</li><li>• Bonos en efectivo</li><li>• Incentivos*</li><li>• Incentivos a largo plazo*</li><li>• Reparto de utilidades</li></ul>                  | <div>Beneficios</div> <ul style="list-style-type: none"><li>• Flexibilidad</li><li>• Plan de retiro</li><li>• Vacaciones</li><li>• Seguro médico</li><li>• Seguro de vida</li><li>• Otros beneficios</li></ul>                          |
| Individual                                                                                                                                                                                                             | Grupal                                                                                                                                                                                                                                  |
| <div>Capacitación y Desarrollo</div> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aprendizaje en el trabajo</li><li>• Capacitación</li><li>• Administración del Desempeño</li><li>• Plan de Desarrollo de Talento</li></ul> | <div>Ambiente de Trabajo</div> <ul style="list-style-type: none"><li>• Liderazgo y cultura</li><li>• Comunicación</li><li>• Involucramiento</li><li>• Equilibrio trabajo-vida personal</li><li>• Reconocimiento no financiero</li></ul> |
| Relaciones                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                         |

\*Aplicable para ciertas posiciones



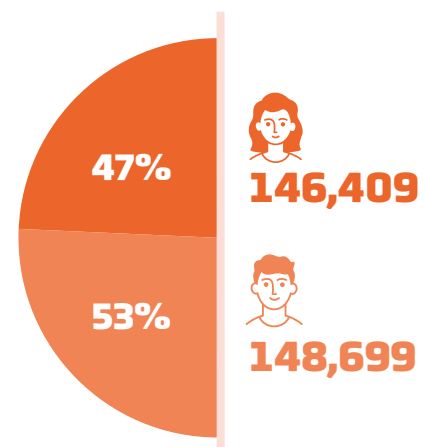


# Empoderando talentos

## Capacitación y Desarrollo

— GRI 3-3, 404-1, 404-2, 404-3

**295,108** horas de capacitación



## Proceso de Desarrollo de Talento

Nuestro Proceso de Desarrollo de Talento Iconn (PDT), tiene como objetivo fortalecer los **planes de sucesión para posiciones clave**; el programa tiene como objetivos principales identificar necesidades de talento, evaluar la calidad del talento interno y generar planes de acción necesarios que aseguren atraer y desarrollar al mejor talento. A través del programa PDT, buscamos empoderar a nuestros colaboradores en el desarrollo de su carrera profesional, a los líderes en el acompañamiento a su equipo, en el análisis y planeación de talento, alineados con la estrategia Iconn, para garantizar el éxito del negocio.

Continuamente buscamos generar valor e impulsar el desarrollo y aprendizaje de nuestros colaboradores, a través de la capacita-

ción, la cual llevamos a cabo por medio de nuestra plataforma de **Universidad Iconn**.

Adicional, contamos con diversos convenios con instituciones educativas y universidades de prestigio, que ofrecen precios preferenciales en programas de estudio en donde los colaboradores pueden continuar o iniciar con sus estudios profesionales.

**Durante 2023, 468 de nuestros colaboradores (142 mujeres y 326 hombres) se capacitaron en el Proceso de Desarrollo de Talento.**

La **Universidad Iconn**, se basa en cuatro enfoques principales:

- |                                                                                                           |                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>01</b> Desarrollo de competencias integrales que impulsen el logro de nuestra transformación en Iconn. | <b>02</b> Adopción de nuevas metodologías para la educación que generen una cultura de autodesarrollo entre los colaboradores. |
| <b>03</b> Impulsar la innovación, para la mejora continua en el trabajo.                                  | <b>04</b> Estructurar procesos de aprendizaje dinámicos y flexibles.                                                           |

**Nuestra certificación de sostenibilidad logró un 91% de participación en toda la organización durante 2023.**

# Programa de Desarrollo Integral Iconn

## Nuestra aspiración

En Iconn tenemos como propósito facilitar la vida de las personas, y es por esta razón que ponemos al individuo y a la comunidad al centro de nuestro enfoque empresarial.

En noviembre de 2023, llevamos a cabo el arranque del que será nuestro **Modelo de Desarrollo Integral Iconn** para el año 2024. Este modelo tiene como objetivo principal el desarrollo de mejores seres humanos en los diferentes entornos en los que se desenvuelve, y como puede interactuar con ellos, **generando un impacto positivo en la sociedad.**

Este programa busca crear un espacio de crecimiento integral, ya que somos conscientes que invertir en la persona potencia nuestras capacidades diferenciadoras y construye mejores ciudadanos, mejores

familias, mejores personas y como resultado construimos una mejor sociedad conformada por seres humanos responsables y comprometidos por su propio desarrollo.

Este modelo estará alineado a los conceptos y herramientas a través de la Universidad Iconn; los colaboradores podrán afiliarse entre ellos para aprender de manera colaborativa y contará con activaciones, retos y comunicación para crear trascendencia.

Colaboramos con universidades locales como Tec Milenio, UDEM y organizaciones como Hagámoslo Bien para crear los materiales necesarios para este programa.



## Entornos

A través de ellos facilitamos espacios que impulsan hacia la mejor versión de sí mismos. Generando mayor compromiso e involucramiento consciente en cada aspecto de su vida.



### Superación personal

Desarrollo de las habilidades, hábitos, actitudes y formas de pensar que ayuden a mejorar nuestra calidad de vida.



### Familia y valores

Cuidado, afecto y educación como claves para una convivencia sana y equilibrada.



### Cívico ciudadano

Cooperación, participación y solidaridad para impactar en nuestras comunidades.

**En Iconn tenemos como propósito facilitar la vida de las personas, y es por esta razón que ponemos al individuo y a la comunidad al centro de su enfoque empresarial.**



## Plan de Desarrollo Individual (PDI)

Complementando nuestras iniciativas anteriores, contamos con un **Plan de Desarrollo Individual (PDI)** a través del cual buscamos el desarrollo de competencias, utilizando una plataforma en línea que ofrece diferentes herramientas de capacitación y que los colaboradores pueden tomar a su propio ritmo durante todo el año. El PDI se administra y personaliza directamente con los jefes directos de acuerdo con las necesidades y áreas de oportunidad de crecimiento de cada colaborador.

## Programa Líderes al 100: Transformando Iconn

Los líderes de Iconn destacan por su alto sentido humano y su enfoque en resultados del negocio. En un entorno cada vez más retador, las competencias de nuestro Modelo de Liderazgo necesitan ser desarrolladas y permeadas en todos los niveles de la organización.

A través de nuestro programa **Líderes al 100**, lanzado en 2021, habilitamos a nuestros equipos para desarrollar competencias y comportamientos de Liderazgo Iconn; facilitando conocimientos, herramientas, y experiencias a través de la práctica.



**537** personas capacitadas

Duración:  
**57** horas en promedio

El programa está desarrollado bajo un modelo enfocado principalmente a las experiencias prácticas y cuenta con contenido en línea, videoconferencias, análisis de casos, foros de discusión, sesiones de acompañamiento, entre otros.

El programa va dirigido tanto para líderes de equipo como a contribuidores individuales, así como colaboradores de operaciones y áreas de soporte en formatos tanto virtuales como híbridas.

## Instituto de Formación Continua

Este instituto tiene la visión de ser un centro de formación en nuestra plataforma de Universidad Iconn que viabiliza el desarrollo profesional, fortaleciendo las capacidades académicas de los colaboradores a través de programas e instituciones de excelencia.

Esto se realiza a través de dos programas de educación continua:



### Convenios Educativos

Actualmente Iconn cuenta con más de 2,500 programas de estudio disponibles a precio preferencial, para colaboradores Iconn y sus familias.



### Becas Operativas Iconn

A través de este programa, Iconn impulsa el desarrollo profesional de nuestro equipo de operaciones con **becas del 80%** sobre programas educativos de instituciones seleccionadas por Iconn como Tec Milenio, Universidad Insurgentes y UMM.

## Evaluación de Desempeño (PAD)

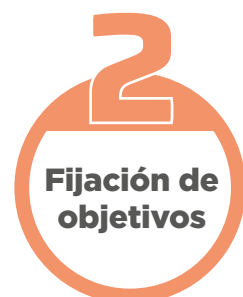
El Proceso de Administración del Desempeño (PAD), asegura y fomenta la alineación de los colaboradores y las diferentes áreas de negocio a las **capacidades diferenciadoras y prioridades estratégicas** que forman parte del modelo de transformación de Iconn. Lo anterior se logra mediante la creación de capacidades de negocio en función de los roles del puesto, con un enfoque a la filosofía de mejora continua, a través de una retroalimentación constante que permita identificar oportunidades para la mejora y la búsqueda de resultados de desempeño de negocio sobresalientes, asegurando evaluaciones consistentes y equitativas a nivel Iconn.

El PAD fomenta la creación de una siguiente generación de líderes más fuerte y con una claridad en sus objetivos y su impacto en la organización, alentando al desarrollo personal, el reconocimiento al mérito y a los comportamientos esperados.

El PAD consta de 5 etapas:



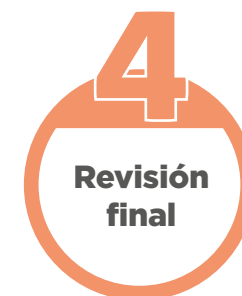
Es la primera etapa del Proceso de Administración de Desempeño donde el líder da a conocer la visión, estrategia del negocio y las prioridades de su dirección, explicando a su equipo cómo cada una de sus áreas se conectan y alinean, permeando en todos los niveles de la organización.



Posterior a la alineación de prioridades, se lleva a cabo la creación de Objetivos de Gente y de Negocio, que permiten el desarrollo de capacidades y medidas de éxito (cualitativas y/o cuantitativas) en un nivel retador y alcanzable para determinar si los objetivos de desempeño se han logrado.



Validar avances y planes para final del año. El colaborador junto con el líder identifica oportunidades para mejorar en el desempeño, y así asegurar la mejor contribución al cierre del año y el líder emite un comentario general sobre el desempeño del colaborador.



En esta etapa, el líder dialoga con el participante, y revisa su progreso con respecto a los objetivos definidos y las medidas de éxito, teniendo una revisión objetiva. Se espera que el líder comparta al colaborador una calificación general de su revisión, la cual será validada en la etapa de Calibración.



Con el fin de asegurar evaluaciones consistentes y equitativas a nivel Iconn, basadas en resultados tangibles del final de la etapa de revisión, se lleva a cabo la Calibración de calificaciones.





# Salud y Seguridad

— GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8

La salud y seguridad de nuestros colaboradores es nuestra prioridad, por lo cual continuamos trabajando en contar con lugares seguros para trabajar.

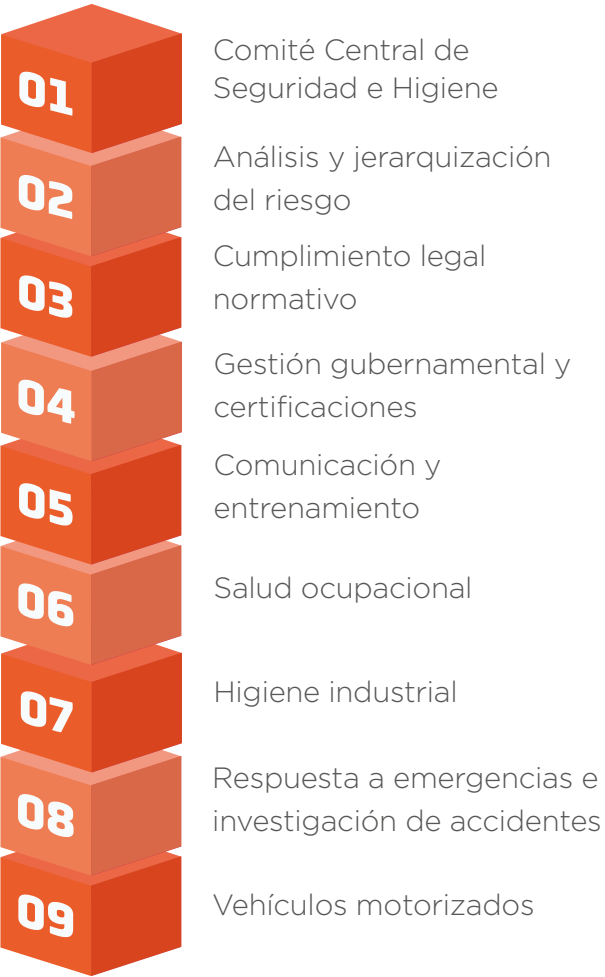
## Seguridad en Iconn

En 2023, finalizamos la implementación de nuestro Sistema de Administración de Seguridad y Salud I-SSAST, y la Política I-SSAST, el cual es un marco normativo y legal que busca brindar los más altos estándares de seguridad, salud y bienestar en Iconn.

Nuestro modelo de seguridad I-SASST, cuenta con tres elementos fundamentales: Gente, Cultura, Infraestructura, y esta soportado por nueve pilares de gestión de seguridad, salud e higiene industrial. Dichos pilares se encuentran bajo un marco legal y normativo, un marco documental, nuestra política I-SASST y desempeño del sistema.

100% de colaboradores cubiertos por nuestro modelo I-SASST.

### Pilares I-SASST:



La creación de nuestro modelo I-SASST, también fue soportada por la normatividad legal en México que comprende la Secretaría del Trabajo y Prevención Social (STPS), Secretaría de Salud (SSA), Sistema Nacional de Protección Civil, así como de estándares internacionales como el OSHA (*Occupational Safety and Health Administration*).

El *Comité Central de Seguridad*, tiene como principal objetivo, revisar de forma regular y periódica las acciones de la empresa en materia de prevención de riesgos en seguridad y salud ocupacional. Su función consiste en facilitar a nuestro personal de operaciones, soluciones inmediatas y planes de acción a contingencias que se presenten; monitorear constantemente los indicadores y la toma de decisiones ante riesgos, que no requieran escalamiento al *Comité de Crisis*.

Evaluamos periódicamente nuestros centros de trabajo, basados en la *Norma 030-STPS (Diagnostico Situacional de la Empresa)*; para la evaluación de puestos de trabajo, utilizamos herramientas más específicas como es el *IPER+C (Identificación de peligros, Evaluación de riesgos más Controles)*.

Durante el 2023, contamos con un consultor externo en materia de seguridad laboral, quien se dio a la tarea de auditar y realizar evaluaciones de cumplimiento regulatorio a múltiples operaciones en cada una de nuestras marcas, las cuales son analizadas por el área de seguridad e higiene de la empresa.

Por otra parte, cada colaborador participa en sesiones diarias con sus líderes de equipo, donde de manera verbal se reporta cualquier riesgo y/o peligro y es atendido de manera inmediata.

La **capacitación** es fundamental para que la seguridad funcione de manera correcta en la empresa. Durante 2023, llevamos a cabo **22 certificaciones en materia de seguridad** para los colaboradores, entre los que se encuentran temas como:

- Prevención de incendios
- Riesgos en el uso de maquinaria
- Identificación, manejo, transporte y etiquetado de sustancias químicas
- Ergonomía
- Equipo de protección
- Primeros auxilios, entre otros

Hemos continuado con la capacitación presencial en materia de **protección civil** para nuestros colaboradores de tiendas 7-Eleven y Estaciones de Servicio Petro Seven, la cual abarco temas como:

Certificaciones de primeros auxilios

Búsqueda y rescate

Evacuación y resguardo

Uso y manejo de extintores

## Seguridad | PETRO SEVEN 7

El objetivo estratégico de seguridad en Petro Seven, es priorizar la integridad de nuestros colaboradores y del entorno en el que operamos, impulsando una cultura de liderazgo en seguridad en todos los niveles de la organización, con el fin de prevenir accidentes y facilitando espacios flexibles, seguros y confortables.

Contamos con un *Comité de Seguridad Iconn* el cual se reúne periódicamente para atender los temas de seguridad de todas nuestras estaciones de servicio, con la finalidad de revisar los objetivos estratégicos, seguimiento a indicadores de desempeño, dar atención puntual a accidentes e incidentes, así como desarrollar proyectos y planes de acción.

Asimismo, hemos brindado **capacitación** para el manejo de productos inflamables, manejo de combustibles, paradas de emergencia cuando haya riesgos, entrenamiento

para descarga de combustible, conocimientos mecánicos, técnicas de venta, cuidado del medio ambiente, entre otros para todos nuestros agentes de servicio.

Además, contamos con procesos basados en la seguridad reflejados en:

- Capacitación
- Equipo de Protección Personal (EPP)
- Plan de contingencia
- Extintores
- Botiquines
- Manuales de procedimientos
- Política de atención de accidentes
- Recorridos de Estaciones de Servicio, para detectar anomalías o riesgos.

**2,600**  
agentes de servicio  
certificados en procesos  
basados de seguridad.



## Profesionales del servicio | PETRO SEVEN 7

En el año 2023, lanzamos con éxito el programa “Profesionales del Servicio” destinado a nuestros agentes de servicios en las Estaciones de Servicio, el cual tiene como propósito entrenar, medir y reconocer el trabajo de nuestra fuerza operativa en su interacción con los clientes.

Nuestros objetivos:

- 01** Identificar los principales procesos del servicio diferenciado y reconocer las oportunidades y beneficios que ofrece dicho servicio.
- 02** Identificar estrategias diferenciadas y ponerlas en práctica de manera efectiva.
- 03** Relacionar de manera integradora el propósito, el método y los resultados del rol que desempeñan en su trabajo diario.

A través de este programa, buscamos fortalecer las habilidades y conocimientos de nuestros agentes de servicio, asegurando así un **servicio de alta calidad y una experiencia positiva** para nuestros clientes en todas nuestras Estaciones de Servicio.





## Salud en Iconn

Actualmente, para algunas de nuestras operaciones, contamos con un servicio externo subcontratado de salud, el cual ofrece atención de primeros auxilios y evaluaciones médicas periódicas y de nuevo ingreso.

Además, buscando fomentar la salud en nuestros colaboradores, organizamos jornadas de prevención para diabetes, hipertensión, obesidad y nutrición. De igual manera, dentro de nuestras oficinas contamos con salas de lactancia y consultorios médicos.

Como parte de nuestra responsabilidad social en salud, promovemos **campañas de donación sanguínea**, donde beneficiamos a más de 40 personas durante 2023.

Nuestros colaboradores cuentan con apoyo en servicios médicos a través de: IMSS, servicios médicos internos, área protegida para ambulancias, gastos médicos menores y gastos médicos mayores, dependiendo del nivel en la estructura al que pertenezcan.

— GRI 403-9

## Tasa de absentismo

2022 / 0.48

2023 / 0.35

# Apoyando con el corazón

— GRI 304-3

En Iconn, apoyamos con el corazón a las comunidades donde operamos a través de diversas actividades y voluntariados. Nos hemos comprometido a generar un impacto positivo, no solo a través de nuestros productos y servicios, sino también a través de acciones concretas de responsabilidad social.

Fomentamos el voluntariado entre nuestros colaboradores, animándolos a participar activamente en actividades que benefician a la comunidad.

En Iconn, estamos comprometidos a apoyar a nuestras comunidades con el corazón, demostrando que el éxito de una empresa va de la mano con el bienestar de la sociedad. Al unir esfuerzos y trabajar juntos, podemos lograr un impacto aún mayor para contribuir a aquellos que más lo necesitan.





GRI 304-3, 306-4



 **+570** colaboradores y colaboradoras pertenecen a nuestras comunidades

 **+2,250** horas del voluntariado

 **+5,000** personas beneficiadas

 **+13,195 kg** de basura recolectada

 **+65** actividades

 **+2,033** árboles plantados

 **+1,970** horas de capacitación y activaciones

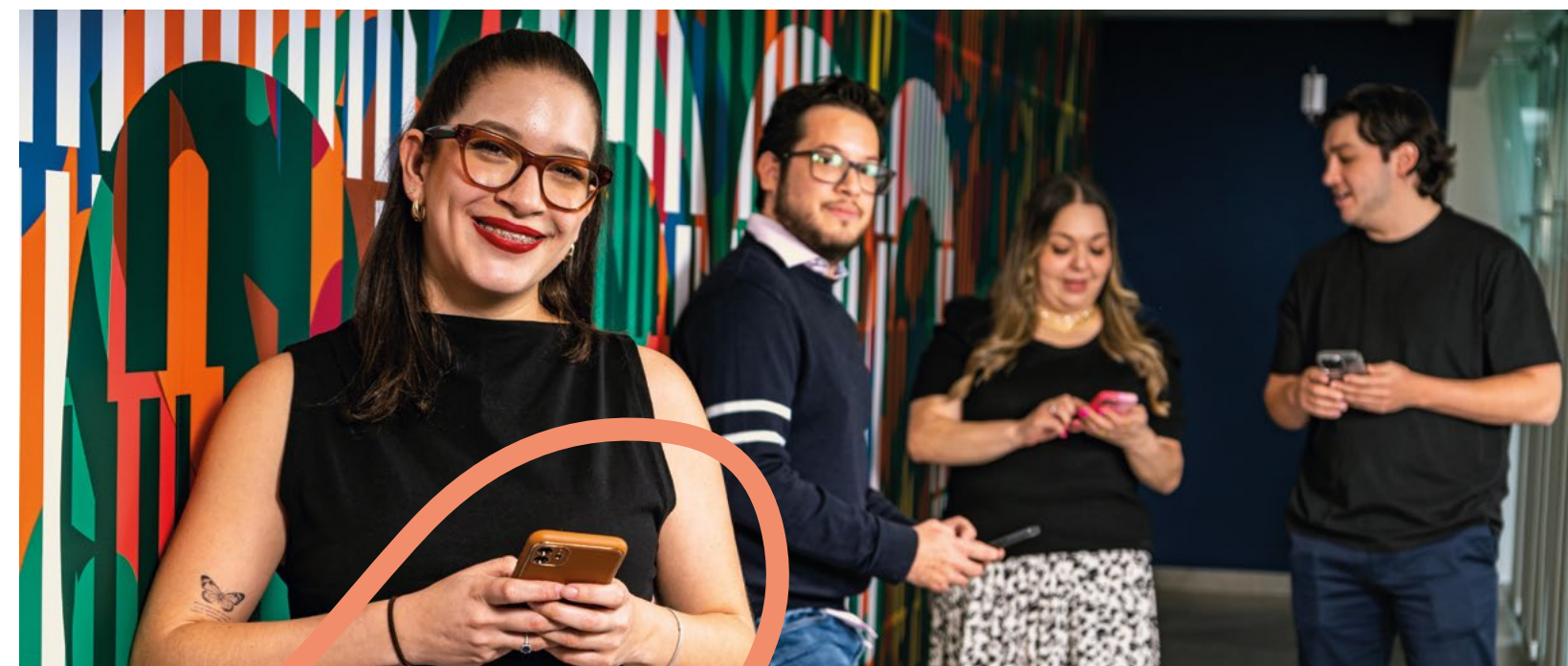
## Comunidades Iconn

En Iconn, cada individuo tiene la oportunidad de crear un camino único de desarrollo personal y profesional. Buscamos fortalecer nuestro eje de Personas dentro de la Estrategia de Sostenibilidad, promoviendo un ambiente donde se fomenta el crecimiento individual a través de diversas plataformas e iniciativas que permiten a nuestros colaboradores aumentar su talento y conectar con compañeros que tengan intereses en común.

Creemos firmemente que, al impulsar el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores, contribuimos no solo al éxito individual, sino también al crecimiento y bienestar de toda nuestra comunidad laboral. Es en este contexto que nace **Comunidades Iconn**, un espacio dedicado a dar cabida a los diferentes segmentos de interés de nuestros colaboradores.

### Comunidad speakers

Nuestros colaboradores a través de las redes sociales oficiales de Iconn, comparten como vivimos la cultura de la compañía, siendo los voceros de nuestras principales iniciativas y programas.





Comunidad

bienestar

— GRI 403-1, 403-7

Está integrada por colaboradores Iconn que buscan promover estilos de vida saludables, para el bienestar físico y mental de sus compañeros y familias.

Como cada año, en 2023 llevamos a cabo la **Semana de la Salud**, con el objetivo de impulsar el desarrollo integral de nuestros colaboradores y hacer conciencia sobre la importancia del cuidado de la salud, tanto para ellos como para sus familias, donde a través de conferencias, activaciones y voluntariado, buscamos que nuestra gente adopte estilos de vida más saludables.

+1,600

colaboradores participaron en la Semana de la Salud

Durante el evento, se llevaron a cabo check-ups médicos, valoraciones y limpiezas dentales, sesiones de yoga, y conferencias en distintos temas como: inteligencia emocional, salud mental, salud dental, detección oportuna de Cáncer de Mama, próstata e infantil, entre otros.



Igualmente realizamos nuestra **Jornada de Vacunación 2023**, contra influenza y COVID-19, con el objetivo de evitar enfermedades en la temporada invernal. Administramos más de 700 dosis de vacunas a los colaboradores, mostrando nuestro compromiso por cuidar su salud.

Otras acciones:

Cierre de Reto Wellness

Club de Corredores Iconn

7ma Carrera Iconn

Campaña de donación de sangre

Campaña de salud de diabetes

Se creó el **Club de Corredores Iconn**, con el objetivo de incluir y activar a más colaboradores a vivir un estilo de vida saludable. Cuenta con opciones de apps que le facilitan a la comunidad a mantenerse comunicados, compartir avances. Se compartió un plan de entrenamiento para los participantes, además de la **Carrera Iconn 1k y 5k** que se llevó a cabo en el mes de noviembre en su 7ª edición, donde participaron colaboradores y sus familias.

170 corredores en nuestra Comunidad Bienestar.



## Comunidad innovación

A lo largo de la historia hemos sido dueños de muchas primeras veces; la innovación es fundamental en la diferenciación que la compañía puede lograr en el tiempo, además de ser un motor en el crecimiento y generación de valor para nuestros grupos de interés. Por lo que continuamos la jornada de evolucionar de una innovación intuitiva a una innovación transformacional.

A través de nuestra Comunidad de Innovación buscamos fomentar actividades, talleres, conferencias y capacitaciones que fomenten el desarrollo de habilidades necesarios para innovar y poder emprender proyectos dentro de la misma compañía.

Entre nuestras principales actividades del 2023 se encuentran:

- **Iconn Hacks:**  
El evento reunió a estudiantes brillantes de Nuevo León, provenientes de diferentes universidades, buscando reinventar las reglas del retail.
- **Laboratorio de Innovación:**  
En conjunto con el equipo de *Consumer Insights* generamos soluciones innovadoras para dar uso a nuestra merma de café en tiendas.
- **Bootcamp de Innovación:**  
Trabajamos en sesiones para definir un modelo de experiencia de nuestros colaboradores y clientes.

Contamos con un programa de innovación avanzado disponible de manera voluntaria para todos nuestros colaboradores, a través de este programa reciben una capacitación intensiva de metodologías y herramientas para generar propuestas de mejora a través de un reto estratégico.

Los participantes, reciben coaching y mentorías durante varios meses para desarrollar habilidades de Design Thinking; y aquellos que completen el programa se convierten en Coaches de Innovación para la compañía.

## Comunidad diversidad

— GRI 3-3

Buscamos sensibilizar y crear conciencia a todo Iconn sobre el valor de la diversidad e inclusión en nuestro equipo de trabajo y en nuestra comunidad, a través de iniciativas y activaciones a lo largo del año.

## Comunidad diversidad mujeres

A través de esta comunidad construimos y desarrollamos iniciativas para atraer, retener y desarrollar a las mujeres dentro de Iconn, con la finalidad de elevar el nivel de conciencia en la empresa sobre el impacto positivo que puede generar en la organización al impulsar al talento femenino.

### 1er Foro de Mujeres Iconn

**+30** asistentes presenciales | **+75** virtuales

**60** colaboradores nominados como habilitadores de la diversidad en Iconn

**10** colaboradores reconocidos | **2** conferencias

### Jornada de concientización sobre la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres

### Pink Market

Pink Market recaudó fondos que fueron donados a Cruz Rosa.



## Certificación W.IN

Durante este año concluimos la segunda generación de la Certificación W.IN, con la participación de más de 40 colaboradoras, la cual fue impartida por **Bolsa Rosa** -plataforma que conecta candidatas con empresas que ofrecen trabajos flexibles dentro de empresas- en donde ellas pudieron desarrollar su potencial dentro del entorno laboral, consiguiendo fortalecer vínculos aspiracionales y competencias de liderazgo y comunicación.

### Conferencias virtuales impartidas durante el año:

- Diversidad e Inclusión
- Amar es un lenguaje
- Conferencia 8M: Retomando tu poder
- Como verte y sentirte de un millón de dólares
- Hablemos del Autismo
- Sesgos inconscientes
- Taller de defensa personal para mujeres

Asimismo, en 2023 se llevó a cabo la *Asamblea Anual de Movimiento Congruencia*, y la entrega de los *Premios Incluye*. Como miembros activos del movimiento, nos encontramos comprometidos en continuar sensibilizando, facilitando y promoviendo la inclusión laboral, como base de un mundo más equitativo.

Adicional, dentro de esta iniciativa llevamos a cabo las siguientes actividades:

- Pruebas de Cáncer cervicouterino
- Entrega de kits de recién nacido a mamás
- **Conferencias:**
  - Comunicación igualitaria
  - Prevención del acoso en el trabajo
  - Prevención de la violencia de género en Internet
- **Conversatorio:**
  - Lenguaje no sexista

## Comunidad diversidad LGBTQ+

A través de esta comunidad, buscamos proveer soporte, defensa y conexión para los derechos de nuestros colaboradores LGBTQ+, así como iniciativas de atracción y programas de aliados internos.

## Comunidad diversidad discapacidad

Desarrollamos experiencias e iniciativas para incluir a todos los colaboradores de la organización.

## Comunidad voluntarios

GRI 304-3

La Comunidad de Voluntarios, desempeña un papel esencial en mantener el propósito de la compañía de Facilitar vidas, al mismo tiempo que Facilitamos Un Mundo Mejor.

Este 2023, junto con la celebración de nuestros primeros 100 años de operaciones, nuestra comunidad de Voluntarios realizó una serie de actividades:

 **21 actividades de voluntariado** |  **+2,250 horas de voluntariado**

 **+13,195 kg de basura recolectada**

**+2,030 personas impactadas** |  **+2,033 árboles plantados**





### Facilitamos un planeta más limpio

GRI 304-2, 304-3



Tuvimos una mega limpieza en tres plazas simultáneas, donde participaron más de 190 colaboradores y sus familias:

#### Nuevo León

Limpieza en Presa La Boca

#### Jalisco

Limpieza Bosque Primavera

#### CDMX

Limpieza en kayak en Presa Madín

Adicional, realizamos 5 conferencias y talleres virtuales que nos ayudaron a permear una cultura de sostenibilidad a lo largo de Iconn.

### Contribuimos a un mundo más verde

Realizamos la primera arborización virtual en donde tuvimos una participación de más de 170 personas y plantamos 510 árboles. Lo que representa que generamos oxígeno suficiente para más de 2,000 personas durante un año.

### Facilitamos la vida de nuestra comunidad

Durante el mes de octubre, nuestros colaboradores realizaron +200 prótesis externas para mujeres que vivieron una mastectomía. Como parte de la iniciativa de Ruta Rosa, realizamos actividades de sensibilización del Cáncer de Mama como lotería y la conferencia “Mi vida a través del mundo rosa”. De igual manera, participamos como patrocinadores de la Copa FRISA apoyando a la escuela Primaria Primero de Mayo.

**+200% de  
aumento  
en 2023 en  
actividades de  
voluntariado  
vs. 2022.**

## talento joven

Apoyamos y desarrollamos a nuestros jóvenes practicantes en su trayectoria profesional, en esta comunidad se fomenta el intercambio de conocimientos y experiencias para lograr resultados extraordinarios. Celebramos el Día del Practicante, organizamos diversos eventos especiales para nuestros practicantes y celebramos junto a ellos cuando llegan a su graduación.





# Desarrollo Comunitario

— GRI 3-3, 203-1, 203-2, 413-1, 413-2

En el ámbito social, nuestro compromiso se centra en mejorar activamente las comunidades en las que operamos. Buscamos apoyar proyectos locales que generen oportunidades de crecimiento y desarrollo para nuestras comunidades.

Durante 2023, hemos fortalecido nuestras alianzas con diversas organizaciones de la sociedad civil y apoyado proyectos que tienen un impacto positivo, buscando contribuir al bienestar de las comunidades en donde se encuentran nuestras operaciones.

**+178,600**  
beneficiarios en los programas

**+170**  
instituciones beneficiadas

## Ruta Segura | Guadalupe, Nuevo León



Este programa municipal se enfoca en establecer puntos de resguardo y atención para posibles víctimas de violencia de género. Para contribuir a este programa capacitamos al personal en tienda, para que sean capaces de ejecutar los protocolos de seguridad y dar atención a quien lo requiera en

caso de ser necesario. Nuestro objetivo es proporcionar un espacio seguro para el resguardo de las víctimas y brindarles el apoyo en el momento que lo requieran. También hemos difundido ampliamente este programa para que la comunidad esté informada y pueda acceder a él en caso de necesidad.

**11** tiendas capacitadas



## #Punto Púrpura | Gobierno Estatal de Jalisco



Como parte de nuestra Estrategia de Seguridad Urbano-Comunitaria #PuntoPúrpura, firmamos un convenio de colaboración con la Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres del estado de Jalisco, donde sumamos a nuestras tiendas 7-Eleven y las Estaciones de Servicio Petro Seven en el estado, con el objetivo de unir esfuerzos para prevenir la violencia comunitaria y la de género.



Punto Púrpura, es una estrategia de seguridad, para garantizar que las mujeres adultas, jóvenes, adolescentes y niñas, puedan trasladarse en transporte público, de manera segura con el respaldo de la comunidad. Las tiendas binomio han sido equipadas con botones de pánico, y se realizan simulacros con el equipo de manera bimestral para estar preparados en caso de emergencia.

De igual manera, hemos implementado programas de formación para nuestros colaboradores sobre temas de prevención de violencia, masculinidades alternativas y marco jurídico, para evitar el acoso callejero dirigido a nuestras colaboradoras y clientas, con el fin de proporcionar entornos más seguros para las mujeres en nuestras instalaciones y comunidades.



## Puntos Violeta | Atizapán de Zaragoza, CDMX



En 7-Eleven, nos sumamos al proyecto Puntos Violeta, organizado por el Instituto de la Mujer de Atizapán de Zaragoza, en la Ciudad de México. Como parte de esta asociación, hemos designado seis de nuestras tiendas ubicadas en esa zona como sedes de resguardo para aquellas que lo necesiten.

Nuestro compromiso con la seguridad y el bienestar de nuestra comunidad es primor-

dial, por lo que nuestros colaboradores de operación recibieron dos capacitaciones por parte del equipo municipal del programa, las cuales están diseñadas para preparar a nuestro personal para actuar de manera efectiva en caso de algún incidente, garantizando así un entorno seguro y acogedor para todos nuestros clientes y asociados.

## Zona Salva | Hermosillo, Sonora



Todas nuestras tiendas 7-Eleven ubicadas en Hermosillo, forman parte del programa Zona Salva, iniciativa dedicada a combatir la violencia de género y proporcionar un resguardo adecuado a posibles víctimas. A través de la Dirección General de Atención a la Mujer en Hermosillo, se brindó capaci-

tación a todo el personal de operaciones para que esté preparado y pueda atender adecuadamente las emergencias en caso de que se presenten, dando aviso oportuno a las autoridades correspondientes. Además, nuestras sucursales puedes encontrarlas en la app Zona Salva, como locaciones seguras.



## Donativo Pintura | Azcapotzalco, Ciudad de México



Realizamos un donativo de pintura, para la rehabilitación de una cancha deportiva comunitaria en el Desarrollo Urbano Azcapotzalco de la Ciudad de México.

Esta iniciativa forma parte de nuestro compromiso continuo con el bienestar y la mejora de los espacios públicos en las comunidades en las que operamos.

## Programa Hermosillo Conecta | Hermosillo, Sonora



Participamos en el Encuentro de Negocios del programa Hermosillo Conecta, Edición Comercial, organizado por la Agencia Municipal de Desarrollo Económico de Hermosillo, en el que se llevaron a cabo encuentros de negocios con empresas tractoras nacionales, buscando crear relaciones comerciales con proveedores locales en distintos sectores, brindándoles oportunidades para ser proveedores de Iconn y 7-Eleven.



## Programa Redondeo RED



A través del programa Redondeo RED, servimos como enlace entre instituciones u organizaciones de la sociedad civil y nuestros clientes, quienes son invitados a donar la diferencia entre el total de su compra y el siguiente peso, con el fin de apoyar a las diversas causas prioritarias en nuestro país.

Durante más de 15 años, el **Programa Redondeo RED 7-Eleven** ha sido una piedra angular en el compromiso de Iconn con las comunidades donde operamos. Con la generosidad de nuestros clientes, hemos apoyado más de **500 instituciones** de beneficencia privada, abarcando áreas vitales como la salud, educación, medio ambiente y asistencia social

En un hito histórico para nosotros en 2023, decidimos ampliar nuestra red de apoyo extendiéndola a nuestras **tiendas MercaDía**, marcando así un paso significativo en nuestro

compromiso por hacer una diferencia en las comunidades que operamos.

Este logro fue posible gracias al esfuerzo de las diversas áreas de soporte de MercaDía, en colaboración con los equipos de operaciones, logrando implementar exitosamente el programa en más de 50 tiendas ubicadas en la Zona Metropolitana de Monterrey.

Como muestra de nuestro compromiso social, nos unimos a la causa **Cáritas Monterrey**, participando activamente en las brigadas de salud y apoyamos la iniciativa de la Secretaría de Igualdad e Inclusión del Estado de Nuevo León con el **Programa Hambre Cero**.

### Beneficiarios

**+50** instituciones

## Programa “Marca la diferencia”

Realizamos campañas internas de comunicación invitando a nuestros colaboradores a actualizar su INE y de esta manera poder cumplir con nuestras obligaciones y derechos como ciudadanos en las próximas elecciones nacionales.

## Aroma con Causa | Cáncer de Mama y Autismo



En Petro Seven, continuamos con nuestras campañas de responsabilidad social, enfocados en dos instituciones: Fundación Cruz Roja con su campaña para el Cáncer de Mama y Fundación Arena dedicada al autismo.

Durante el mes de abril (Autismo) y octubre (Cáncer de Mama) llevamos a cabo, la campaña a través de la cual invitamos a los clientes a comprar nuestros aromas con causa, aromatizantes para coche, y así crear concientización sobre estos temas en nuestros clientes.

## Vida en Iconn



Creamos un espacio donde nuestros colaboradores y sus familias, pueden beneficiarse de los convenios activos con diversas empresas y recibir descuentos directos sobre una variedad de productos y servicios, en temas educativos, de salud y entretenimiento.

**+10** convenios activos en 2023

## Genios Iconn



En Iconn sabemos lo importante que es la familia y valoramos el éxito académico de cada uno de sus miembros. Por ello, hemos impulsado un programa en el que reconocemos y celebramos a los hijos de nuestros colaboradores que destacan por su excelencia académica, a través de una ceremonia

de premiación en la que les otorgamos un reconocimiento por sus logros sobresalientes en el ámbito educativo.

**+538** participantes



## Donativos Banco de Alimentos BAMX | Nacional



En Iconn nos comprometemos a rescatar los alimentos aprovechables e inocuos de todos nuestros Centros de Distribución (CEDIS) a nivel nacional, para donarlos y así evitar su desperdicio. Este convenio entre Iconn y la Red de Bancos de Alimentos de México (Red BAMX), nos ha permitido apoyar a la mejora de las condiciones alimentarias en estados como Nuevo León, Jalisco, Hermosillo, Quintana Roo, Tijuana y Estado de México.

Durante 2023, fortalecimos nuestro programa de donación de alimentos logrando expandir el programa en el **100% de nuestros Centros de Distribución**, lo que nos permite maximizar nuestro impacto social y contribuir de una manera más efectiva a la lucha contra el hambre.



Se logró rescatar y redistribuir

**28,498** kg de alimento

Beneficiarios

**1,583** personas

Localidades

Ciudad de México, Cuautitlán, Hermosillo, Nuevo León, Quintana Roo, Tijuana.

Se logró rescatar y redistribuir

**136,736** kg de alimento

Beneficiarios

**10,129** personas

Localidades

Ciudad de México, Cuautitlán, Hermosillo, Nuevo León, Quintana Roo, Tijuana.



En 2023, donamos más de  
**165,000 kg**  
de alimentos, beneficiando a  
**11,712 personas**  
con pobreza alimentaria.

Logramos cobertura al 100% de  
nuestros Centros de Distribución a  
nivel nacional.



## Programa Donativo Despensas | García, Nuevo León



En Iconn, buscamos activamente generar alianzas y colaboraciones con los gobiernos locales de las ciudades donde operamos, con el objetivo de generar un impacto positivo y significativo en nuestras comunidades.

Con el objetivo de brindar apoyo a las familias más necesitadas de la región, se donaron 250 despensas mensuales con productos de canasta básica durante un periodo de 18 meses. Este donativo se hizo a través del DIF del municipio de García, contribuyendo al objetivo estatal de Hambre Cero.

### Beneficiarios

**250 familias al mes = 4,500 familias durante todo el programa**

## Donativo de bicicletas | Tijuana, Baja California



En 7-Eleven se donaron bicicletas infantiles a la Cámara de Comercio, Servicios y Turismo (CANACO) Tijuana, como parte de nuestras iniciativas de responsabilidad social, las cuales fueron entregadas durante el Festejo del Día del Niño 2023.

### Beneficiarios

**36 niños**

## Donación de juguetes | Cancún, Quintana Roo

Llevamos a cabo en 7-Eleven, la donación de juguetes al *Ayuntamiento de Benito Juárez* como parte de nuestro compromiso con la comunidad. Esta donación se realizó en el marco del evento de proximidad “*Todos por la Paz: Sembrando Esperanza*”.

### Beneficiarios

**50 niños**

## Día de la mujer | Santiago, Nuevo León

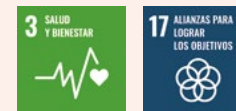


A través del programa organizado por el municipio de Santiago, buscamos apoyar y fomentar la formación y desarrollo de mujeres apasionadas por el baile y el deporte, a través de un donativo de productos de marca propia, en un evento denominado “*Bailoterapia Masiva Neón*”.

### Beneficiarios

**2,000 mujeres**

## Deporte Adaptado | Zapopan, Jalisco



A través de nuestra colaboración con el *DIF en Zapopan, Jalisco*, durante 2023 brindamos apoyo a una escuela de fútbol inclusiva. Esta iniciativa está diseñada para niños y niñas con discapacidad y sin ella, creando un entorno saludable y benéfico para su desarrollo social.

### Beneficiarios

**+60 niños y niñas entre 10 - 14 años**



## Programa Consume Monterrey | Monterrey, Nuevo León



## Juegos Infantiles “Mundo Acuático” Parque Clouthier | San Pedro Garza García, Nuevo León



En un esfuerzo de apoyo a las comunidades en donde operan nuestros negocios, promovemos el consumo de productos locales, el desarrollo de emprendedores y el apoyo a PyMEs.

Tras el éxito de nuestro programa Hecho en Zapopan, generamos un acercamiento con el Municipio de Monterrey, para llevar a cabo el lanzamiento de la convocatoria de participación para el programa Consume Monterrey, con emprendedores locales.

Los finalistas fueron dados de alta como proveedores oficiales de 7-Eleven y sus productos se encontrarán disponibles en nuestras tiendas a partir de 2024.

Por nuestra parte, brindamos apoyo integral a los emprendedores seleccionados, incluyendo la publicidad y promoción del programa, logística, distribución de exhibidores a nuestras tiendas, retroalimentación de desempeño en ventas y el lanzamiento oficial de los productos.



Buscamos apoyar iniciativas que generen espacios públicos de calidad para las comunidades locales. En el parque Clouthier, ubicado en el municipio de San Pedro y con ubicación cercana al Centro de Atención Iconn (CAI), realizamos un donativo para la compra de juegos infantiles. De esta manera buscamos promover y proporcionar un entorno seguro y recreativo de calidad para los niños y niñas de la comunidad vecina a nuestras oficinas corporativas.



## Cerro de las Abejas | Tijuana, Baja California



Construcción de la Plaza de acceso al Parque Cerro de las Abejas, situado en Tijuana, Baja California, con el fin de sumarnos al conjunto de esfuerzos generados en alianza con el gobierno municipal y otras empresas de la iniciativa privada, con el objetivo central de generar mejores espacios públicos de esparcimiento para los ciudadanos de Tijuana, así como aumentar las áreas verdes disponibles en la ciudad.

### Beneficiarios

**160,000**  
personas en Tijuana

## Posada con causa | Monterrey, Nuevo León

Las *Comunidades Iconn* unieron esfuerzos para cerrar el año con el corazón. Como último evento, realizamos una posada con causa, en donde se apoyó a la asociación *Ciudad de los Niños* a través de donativos de juguetes y despensas para familias en situación de vulnerabilidad.

*Ciudad de los Niños de Monterrey* está alineado al objetivo 4 de la agenda global 2030 de la ONU para un Desarrollo Sostenible: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos y todas.

### Donativo

**116** niños | **37** familias



Desde su fundación, el compromiso de la familia Chapa por contribuir al desarrollo de la comunidad ha sido fundamental en su identidad.

En honor a la memoria de los socios fundadores: Don Ricardo, Don Andrés y Don José A. Chapa González –quienes siempre se destacaron por participar en iniciativas destinadas a mejorar el bienestar de la sociedad– se estableció en el año de 1999 la Asociación Civil la cual lleva su nombre “Fundación Ricardo, Andrés y José A. Chapa González A.C.”

Esta Asociación fue creada con el propósito de apoyar, a través de aportaciones económicas a **causas relacionadas con la educación, salud y asistencia social**, colaborando con diversas organizaciones de la sociedad civil.

Su legado continúa a través del impacto positivo que han dejado en la sociedad, inspirando a seguir adelante con su importante labor humanitaria;

Para conocer más acerca de la Fundación, visita: [fundacionchapa.org.mx](http://fundacionchapa.org.mx)

### Beneficiarios

**101** instituciones



# Eic

## Producto

**Productos Sostenibles.**





# Productos Sostenibles

En Iconn, estamos comprometidos con el desarrollo de productos sostenibles y amigables con el medio ambiente. Avanzamos constantemente en la búsqueda de soluciones que nos permitan alinearnos con las regulaciones que promueven la economía circular, y eliminar progresivamente el uso de plásticos.

Nos esforzamos por innovar en el diseño de nuestros productos y empaques, utilizando materiales reciclables y biodegradables. La sostenibilidad de nuestros productos es una oportunidad para diferenciarnos con el fin de ofrecer opciones que sean respetuosos con el planeta.

## Empaque y etiquetado responsable



— GRI 3-3, 308-1, 416-1, 417-1, 417-2

Continuamos trabajando con un enfoque de economía circular en materia de envases y empaques de nuestra marca propia, buscando contar con empaques con menor impacto ambiental, a la vez que reciclamos nuestros residuos generados, y promovemos estas prácticas a lo largo de nuestra cadena de valor.

Colocamos a nuestros clientes en el centro de nuestro negocio, buscamos brindarles productos de la más alta calidad y variedad, sin descuidar la sostenibilidad en cada una de sus etapas, desde su producción, consumo y hasta su disposición final.

El área de *Aseguramiento de Calidad* es la encargada de gestionar la seguridad y ca-

lidad de nuestros productos, la cual cuenta con el sistema de certificación de seguridad alimentaria basado en la *norma ISO 22000* reconocida internacionalmente y es avalada por *Global Food Safety Initiative (GFSI)*, iniciativa mundial de seguridad alimentaria.

Nos comprometemos a garantizar la precisión y veracidad del etiquetado de nuestros productos, colaborando estrechamente con nuestros proveedores para cumplir con todas las regulaciones y estándares de etiquetado nutricional y de advertencia.







## Salud y seguridad de los productos

Para asegurar que nuestros productos son seguros para la salud, llevamos a cabo auditorías del sistema de gestión de calidad e inocuidad tanto anunciadas, como no anunciadas para tiendas 7-Eleven; así como auditorías del sistema de gestión de calidad e inocuidad para comisariatos de alimentos a panaderías, centros de distribución y proveedores de marca propia.

Para generar productos beneficiosos para los clientes nos basamos en los siguientes procesos:

- Las auditorías y aprobaciones para proveedores de *Marcas Propietarias*, se realizan conforme a estándares de clase mundial *GFSI* y un sistema interno enfocado al mercado de conveniencia.

- Todas las funciones de *Aseguramiento de Calidad 7-Eleven* están alineadas a nuestro Código de Ética y Conducta, la *Política de Seguridad Alimentaria*, el *Código de Conducta para Proveedores* y la *NOM-251-SSA1-1994*.

- Las auditorías para tiendas 7-Eleven se realizan de acuerdo con un estándar interno alineado a un mapa de calor, con revisión anual de criterios e inclusión de nuevos programas de alimentos.

- Las auditorías para comisariatos de alimentos en panaderías Iconn (MAS Bakeries) y Centros de Distribución Combinados Iconn (CDC), se realizan bajo estándares internos de *7-Eleven Incorporated*, alineados a estándares de clase mundial del *Global Food Safety Initiative (GFSI)*.

**Nuestra Política de Seguridad Alimentaria Iconn asegura la correcta gestión en materia de alimentos basado en la norma ISO 22000**

**70%** de nuestros productos son evaluados en materia de salud y seguridad

**100%** de nuestros proveedores conocen el Código de Conducta de Proveedores





## Café Select

— GRI 3-3, 203-2

La innovación en los productos que vendemos en nuestras tiendas 7-Eleven, es fundamental para cumplir con una de nuestras metas: **“Incrementar nuestra oferta de valor en bebidas, alimentos y marca propia”**.

El café es uno de los productos de mayor consumo en nuestras tiendas, razón por la cual continuamos trabajando en ofrecer a nuestros clientes la mejor calidad. En este sentido, colaboramos estrechamente con **agricultores mexicanos** para promover **prácticas sostenibles**. Por medio de estas alianzas, proporcionamos a los agricultores insumos como fertilizantes y plantas de café en sus diversas variedades, para que de esta manera puedan producir café de la calidad que buscamos. Adicional, estas iniciativas contribuyen significativamente a la economía de las comunidades locales.

# 350

**agricultores de Tuxtla y Tapachula, Chiapas, Xalapa y Córdoba Veracruz apoyados en 2023**

**Introducimos por primera ocasión nuestra versión de café frío en tiendas 7-Eleven**



Estamos comprometidos con la sostenibilidad en cada uno de los vasos en los que vendemos nuestro *Café Select*, buscando utilizar materiales reciclados o biodegradables que minimicen nuestro impacto en el medio ambiente, es por eso que continuamos utilizando **vasos hechos a base de fibras de agave, 100% reciclables**. Estos insumos los puedes encontrar en nuestras tiendas 7-Eleven de Nuevo León, Coahuila, Tamaulipas, Guadalajara y México. También ofrecemos tarros rellenables los cuáles disminuyen nuestro impacto ambiental al reducir el desperdicio de vasos desechables.

# 1 de cada 5

**tazas de café vendido utiliza tarro rellenable, lo que equivale a 112 ton de papel ahorradas**

De igual forma, continuamos con la sustitución de jarras de vidrio de nuestras cafeteras, por termos, que nos permiten conservar las cualidades del café por más tiempo y evitar su desperdicio.

# 300

**tiendas adicionales con termos en 2023**

# 90%

**de nuestras tiendas 7-Eleven ya cuentan con termos**



## Campaña 7-Reserve

A través de esta campaña, apoyamos a **proveedores certificados de café**, quienes nos proveen de producto de calidad, adicional al **café 100% mexicano**, lo cual nos permite ofrecer mayor variedad para nuestros clientes.

En 2023, lanzamos **café 100% arábica de El Salvador**, certificado por **Rainforest Alliance**, buscando mejorar la experiencia del cliente al consumir nuestro Café Select, además de apoyar a la protección de las selvas salvadoreñas, sus recursos naturales y fomentar la protección de las comunidades que lo producen, abonando a mejorar su estilo de vida.

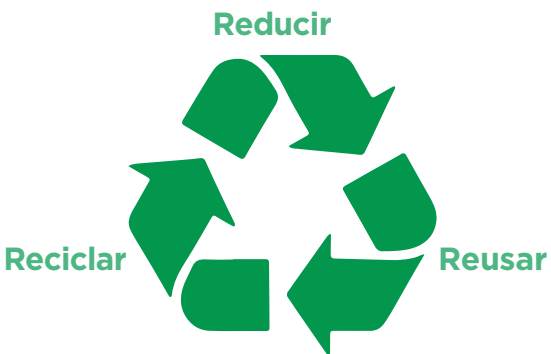
**70 ton**  
de café certificado compradas  
(julio 2023- marzo 2024)



## Productos desechables biodegradables

Nos esforzamos por ofrecer productos con menor impacto ambiental y aportando a la causa de las 3 R'S - Reduce, Reusa y Recicla; a través de nuestro portafolio **desechables biodegradables** en diversos productos disponibles para nuestros clientes, entre ellos: cucharas, tenedores, y servilletas.

Igualmente, dimos continuidad a nuestro programa de concientización de **bolsas reusables disponibles a la venta en nuestras tiendas**, promoviendo la sustitución de bolsas de plástico, con cobertura nacional.





# Eie Planeta

**Protegiendo al planeta.**





GRI 3-3



## Continuamos facilitando un mejor mañana a través de nuestra operación, reduciendo nuestra huella de carbono a través de proyectos relacionados con eficiencia energética, energías limpias, cuidado del agua y manejo de residuos.

En Iconn, estamos comprometidos con la conservación de nuestro planeta. Durante 2023 trabajamos para facilitar un mejor mañana a través de nuestras operaciones, enfocándonos en la reducción de nuestra huella de carbono a través de la implementación de proyectos relacionados con la eficiencia energética, el uso de energías limpias, el cuidado del agua y el manejo adecuado de residuos.

Nos esforzamos por incorporar prácticas sostenibles en nuestras operaciones, buscando reducir nuestro impacto ambiental y contribuir de manera positiva al cuidado de nuestro planeta.



## Eficiencia energética

GRI 3-3, 302-1, 302-2, 302-5

### Consumo de energía dentro de la organización

**278,940** MWh consumo de energía 2023

**29,942** GJ consumo total de combustibles de fuentes móviles (Gasolina)

**738** GJ consumo total de combustibles de fuentes fijas (Diésel)

**827** MWh consumo de energía de fuentes renovables (Energía Solar)

La electricidad es la principal fuente de energía para nuestras operaciones, alineados con nuestra *Política de Energía Iconn*, estamos en constante búsqueda de soluciones tecnológicas que promuevan el uso de **energía limpia**, así como la reducción del consumo energético a través de proyectos de **eficiencia energética**.

## Energía Limpia

### 7-Eleven



# 64% tiendas 7 -Eleven

consumen energía limpia equivalente a 168.9 GWh de energía limpia

## Sistemas Fotovoltaicos



# 16

tiendas con  
Sistemas  
Fotovoltaicos



Reducción de

# 14,043

kWh consumo de energía  
equivalente a mitigar 6.1 ton CO<sub>2</sub>e



Reducción de

# 745

MWh de energía equivalente a  
mitigar 324 ton CO<sub>2</sub>e



# 827

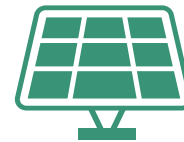
MWh de energía  
renovable



# 33%

Estaciones de Servicio con  
Sistemas Fotovoltaicos

Centro de apoyo Iconn,  
Oficinas corporativas



# 154

Paneles  
Fotovoltaicos



Consumo de

# 68 MWh

de energía renovable, equivalente  
a mitigar 29.6 ton CO<sub>2</sub>e

## Programa de Paneles Fotovoltaicos

### Total de energía renovable generada 827 MWh





# Iluminación

7-Eleven



Petro Seven



MAS Bodega y Logística



Centro de Distribución Obregón

**100%** de cambio a iluminación LED

Cumplimiento con la NOM-025-STPS  
(Condiciones de Trabajo en Centros de Trabajo)



Centro de Distribución Valles

**100%** de cambio a iluminación LED

Cumplimiento con la NOM-025-STPS  
(Condiciones de Trabajo en Centros de Trabajo)

## Iluminación eficiente

242 sitios en Iconn con cambio de iluminación LED

200% mayor iluminación con misma potencia instalada

## Sistemas de Control y Monitoreo

Hemos desarrollado un sistema de control y monitoreo de nuestras tiendas 7-Eleven para optimizar el uso de energía, lo que se ve reflejado en ahorro energético.

De esta manera podemos identificar oportunidades de mejora en nuestras instalaciones de manera oportuna, permitiéndonos implementar medidas correctivas necesarias, gracias al monitoreo en tiempo real.



**34%** tiendas 7-Eleven con beneficio



**3.08** GWh energía ahorrada equivalente a mitigar 1,349 tCO<sub>2</sub>e

**34% tiendas 7-Eleven con sistemas de control en operación**  
**3.08 GWh energía ahorrada**



# Huella de carbono

— GRI 3-3, 305-1, 305-2, 305-5

| Histórico Emisiones (tCO <sub>2</sub> e) |            |            |            |            |
|------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
|                                          | 2019       | 2020       | 2021       | 2022       |
| Indirectas                               | 113,950.99 | 100,947.29 | 103,687.26 | 111,544.37 |
| Móviles                                  | 1,917.71   | 1,742.66   | 1,680.74   | 2,159.45   |
| Fijas                                    | 189.64     | 84.10      | 50.17      | 54.87      |
| Total                                    | 116,058.33 | 102,774.04 | 105,418.17 | 113,758.69 |



## Sistema de Recuperación de Vapores

Continuamos invirtiendo en la instalación del Sistema de Recuperación de Vapores en nuestras Estaciones de Servicio Petro Seven dando cumplimiento a la *NOM-004-ASEA-2017*. Durante 2023, **60% de las estaciones de servicio** han sido certificadas con un tercero autorizado.

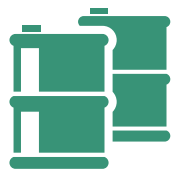
**100% Estaciones de Servicio Petro Seven cuentan con Sistema Certificado de Recuperación de Vapores**, en aquellas locaciones donde lo requiere la regulación vigente.

## Retrofit Refrigerante

Este programa consiste en el cambio de refrigerante en los **cuartos fríos y refrigeradores de tiendas**, por uno con **menor potencial de impacto en el calentamiento global**, y gracias a esto reducimos la generación de emisiones.

### 7-Eleven

Cambio de refrigerante con un menor potencial de impacto en el calentamiento global en cuarto frío y AA de **85 tiendas**.



Reducción de  
**941**  
kWh/kg gas



**2,005**  
de tCO<sub>2</sub> mitigadas



**20**  
equipos que usaban gas  
R-404<sup>a</sup> utilizan gas RS-50



**209**  
equipos que utilizaban gas  
R-22 utilizan ahora gas R-70

## MAS Bodega y Logística

Cambio del sistema de refrigeración en el CDC Escobedo por CO<sub>2</sub>.

Por medio de estas conversiones, tuvimos una reducción significativa en el consumo eléctrico de los equipos, además de proveer soluciones más amigables al medio ambiente, mejorando la eficiencia energética de nuestros equipos.

## Eficiencia en Distribución

### MAS Bodega y Logística

Durante 2023, trabajamos en mejorar la eficiencia del uso del combustible en nuestras operaciones de transporte, a través de **monitoreo y mejora de la tecnología GPS** con la que cuentan nuestras unidades de transporte, así como en brindar capacitación a nuestros operadores y la renovación continua de la flota vehicular de acuerdo a nuestra política para asegurar un desempeño óptimo.



# Gestión de residuos

— GRI 3-3, 301-2, 301-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 414-1, 414-2



Continuamos trabajando en implementar las mejores prácticas para la separación responsable de residuos y la trazabilidad hacia su destino final, desde nuestros Centros de Distribución y tiendas.

Trabajamos en la correcta valorización, disposición e integración a la economía circular, de los residuos generados en nuestras unidades de negocio, para lo cual, en 2023, llevamos a cabo un proyecto de **capacitación en el manejo de residuos** para todo nuestro personal operativo, a través de Universidad Iconn.

A partir de 2022, nos integramos a la asociación de **Global Environmental Management Initiative (GEMI)**, la cual impulsa acciones en pro del medio ambiente y la economía circular.

## Programa de Reciclaje



Los principales residuos generados en nuestros Centros de Distribución incluyen: tarimas, playo y cajas de cartón, los cuales reciclamos, integrándolos a la economía circular.



*Nota: Solo contabilizamos los datos totales en kilos de los meses Agosto – Diciembre de las siguientes localidades: Hermosillo, Guadalajara, Panadería, CDC Servicios, México y Monterrey, debido a un problema con el proveedor.*



## Residuos peligrosos

Los materiales peligrosos generados en nuestras Estaciones de Servicio Petro Seven son prioridad en nuestra gestión ambiental, para lo cual mantenemos un estricto control y su recolección a través de proveedores avalados por la *SEMARNAT*. Estos proveedores nos proporcionan manifiestos que nos permitan cuantificar la cantidad de residuos generados.

### Programa piloto de Estaciones de Reciclaje

Hemos iniciado un programa piloto de implementación de estaciones de reciclaje en nuestras tiendas de Nuevo León, Ciudad de México, Tijuana, Ensenada, Matamoros, Río Bravo, Reynosa y Torreón, las cuales contemplan contenedores para reciclaje de papel, cartón, plásticos, residuos orgánicos, residuos inorgánicos, aluminio y metal.

Entre los objetivos del programa, se incluyen la concientización de los colaboradores y clientes sobre la importancia de reciclar los residuos; su correcta separación y la recirculación de estos a la cadena de valor.

En 2023, instalamos 63 estaciones de reciclaje en tiendas en los estados de: Plaza Nuevo León, Baja California, Ciudad de México y Coahuila. De igual forma, llevamos a cabo diversos proyectos de apoyo al programa, como fueron la capacitación para los gerentes de campo de tiendas. Además, implementamos la separación de residuos en nuestro Centro de Distribución en Guadalajara, la capacitación de su personal y el cambio de proveedor de reciclaje de residuos.

### Residuos generados



Residuos sólidos de manejo especial **9,208.73 ton**



Residuos destinados a eliminación **74.70 ton**



Residuos peligrosos **2,580.85 ton**





# Gestión de recursos hídricos

GRI 3-3, 303-1, 303-5



En Iconn sabemos lo importante que son los recursos naturales, especialmente en lo que respecta al consumo del agua; por lo que estamos comprometidos con la gestión responsable. Por ello buscamos mitigar los impactos de nuestras operaciones en el consumo de agua, a través de la identificación de los negocios y plazas con mayor consumo y el desarrollo e implementación de proyectos para su ahorro, entre los cuáles se encuentra la instalación de mingitorios secos en las Estaciones de Servicio Petro Seven.

En 2023, realizamos dos proyectos de especial importancia en el tema de ahorro de agua que son: el proyecto de instalación de



**WC Ecológicos** en **el 14% de las tiendas 7-Eleven y el 27% de nuestras Estaciones de Servicio Petro Seven** en el estado de Nuevo León, se implementó el proyecto de Sistemas de Monitoreo y **alertas de consumo de agua en 34% de nuestras tiendas 7-Eleven**, con el fin de detectar fugas de agua de manera oportuna.

El consumo de agua de un WC convencional es de 4.8L/descarga y de un WC ecológico de 2.5L/descarga. Esto representará un ahorro de 28,800 m³ de agua al año, considerando que estas se encuentran en una de las zonas de mayor estrés hídrico del país.

**Instalación de WC ecológico en 14% de las tiendas y 27% de las Estaciones de Servicio de Servicio en Nuevo León.**

## Programa de Vigilancia Ambiental

La sostenibilidad se encuentra no solamente en cuidar la operación de nuestras tiendas y Estaciones de Servicio, sino en vigilar la manera en que se construyen. A través de nuestro programa de Vigilancia Ambiental, gestionamos la construcción y mantenimiento responsable de nuestras tiendas 7-Eleven y Estaciones de Servicio Petro Seven, asegurando el cumplimiento de todas las disposiciones y regulaciones ambientales aplicables, y la implementación de diversas acciones que prevengan y en su caso mitiguen los posibles daños causados.

Nuestro programa incluye, el monitoreo de los siguientes aspectos ambientales:



### Atmósfera

Emisiones y contaminación por ruido



### Agua

Descargas residuales y consumo



### Energía

Consumo energético y emisiones



### Vegetación

Afectación a flora



### Fauna silvestre

Protección de hábitat y especies



### Suelo

Erosión y contaminación



### Riesgo Ambiental

Sustancias químicas peligrosas

# Alianzas

GRI 2-28



Pertenecemos y participamos activamente en la **Cámara de la Industria de la Transformación de Nuevo León (CAINTRA)**, donde formamos parte de la Comisión de Enlace Legislativo, de Energía y la de Responsabilidad Social; en la **Cámara Nacional de Comercio (CANACO Nuevo León)** como miembros del Consejo, de la Comisión de Enlace Legislativo y la de Anticorrupción y apoyamos a las autoridades municipales; en la **Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (CONCAMIN)**, cooperamos con la Comisión de Enlace Legislativo y la de Energía; formamos parte del **Consejo de la Asociación Nacional De Tiendas De Autoservicio Y Departamentales (ANTAD)**, del **Clúster Energético en la Comisión de Energía 4.0**; del **Consejo Coordinador Empresarial (CCE)** y la **Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)**.

En nuestro compromiso con el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores y sus familias, hemos implementado un programa en colaboración con instituciones como **TecMilenio, UDEM y Hagámoslo Bien**. A través de esta iniciativa, estamos trabajando en el desarrollo de certificaciones en la escuela de negocios y en programas que promueven el desarrollo integral de nuestros colaboradores.





# Acerca de este informe

— GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5

Como muestra de transparencia y buenas prácticas, presentamos nuestro cuarto informe de sostenibilidad, el cual contiene nuestros resultados en materia ambiental, social y de buen gobierno corporativo del período comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2023 de todas nuestras unidades de negocio. Su publicación es de manera anual.

Este informe cumple con los requerimientos para la elaboración de informes de conformidad a los Estándares GRI:

- 1) Aplicar los principios para la elaboración de informes.
- 2) Presentar los contenidos correspondientes a los Contenidos Generales 2021 .
- 3) Determinar los temas materiales.
- 4) Presentar los contenidos correspondientes a GRI 3: Temas Materiales 2021.
- 5) Presentar contenidos de los Estándares Temáticos GRI para cada tema material.
- 6) Proporcionar los motivos para la omisión relativos al contenido o al requisito que la organización no pueda cumplir.

- 7) Publicar un índice de contenidos GRI.
- 8) Proporcionar una declaración de uso.
- 9) Notificar a GRI para la elaboración de este informe.

Para la divulgación de información, nos hemos basado en los temas determinados como materiales derivados de nuestro estudio de materialidad, realizado en 2022 y por la metodología de los Estándares GRI 2021 de la *Global Reporting Initiative* y el *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*.

El proceso de validación, trazabilidad y confiabilidad de la información aquí presentada es asegurado por el equipo de Sostenibilidad de Iconn en conjunto con Control Interno y con el resto de las áreas internas, las encargadas de recopilar, consolidar y validar la información de las iniciativas, metas y resultados reportados para cada indicador, con el soporte del área de Comunicación, Comité Directivo y Dirección General, quienes parti-

cipan en el proceso de revisión y validación del contenido del informe.

Para la impresión de este informe de Sostenibilidad se utilizó papel procedente de fuentes forestales bien gestionadas (*FSC: Forest Stewardship Council*).

Para cualquier duda o hacernos llegar cualquier comentario, ponemos a disposición los siguientes canales:

**Andrea Castillo**  
Gerente de Sostenibilidad

**Gabriela Raygoza**  
Líder de Sostenibilidad

**Elena Ceron**  
Analista de Sostenibilidad

[sostenibilidad.iconn@iconn.com.mx](mailto:sostenibilidad.iconn@iconn.com.mx)

**Gabriel Leal**  
Gerente de Comunicación

[comunicacion@iconn.com.mx](mailto:comunicacion@iconn.com.mx)

## Índice GRI



