

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD



# 2023

# Índice

<b>01</b>	<b>Mensaje del Presidente y Director General</b>	<b>p. 04</b>
<b>02</b>	<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>p. 06</b>
<b>03</b>	<b>Así somos</b>	<b>p. 10</b>
	Nuestra oferta y presencia	p. 11
	Oferta Digital	p. 12
	Otros servicios	p. 13
<b>03</b>	<b>Camino a la sostenibilidad</b>	<b>p. 14</b>
	Gestión de la sostenibilidad	p. 15
	Propósito de la sostenibilidad	p. 16
	Mecanismos institucionales	p. 17
	Materialidad y grupos de interés	p. 18
	Desarrollo sostenible y transformación	p. 19
<b>04</b>	<b>Personas</b>	<b>p. 21</b>
	Inclusión y educación financiera	p. 22
	Educación financiera en Grupo Coppel	p. 23
	Empleabilidad	p. 24
	Desarrollo profesional	p. 26

Iniciativas educativas	p. 27
Evaluación de desempeño	p. 28
Talento diverso	p. 30
Seguridad, salud y bienestar puertas adentro	p. 33
Desarrollo Comunitario	p. 38
Voluntariado y programas de responsabilidad social	p. 41

## **05 Planeta** **p. 42**

Energía y emisiones	p. 43
Pilares de eficiencia energética y reducción de emisiones	p. 45
Gestión de residuos	p. 51
Cocrea Lab, semillero de innovación	p. 52
Compras sustentables y otras iniciativas	p. 55

## **06 Prácticas corporativas** **p. 57**

Gobierno corporativo	p. 58
Composición de los órganos de gobierno	p. 59
Ética y transparencia	p. 62
Financiamiento e inversión sostenible	p. 67
Prácticas de abastecimiento sostenibles	p. 68
Afiliaciones	p. 69

## **07 Acerca de este informe** **p. 70**

## **08 Índice de contenidos GRI** **p. 71**



# Mensaje de Agustín Coppel Luken

Presidente y Director General de Grupo Coppel  
GRI: 2-22

Concebimos la **sostenibilidad** como un principio que complementa nuestra **transformación** de cara al cliente y como parte esencial de nuestro **compromiso** con el desarrollo de las **personas** y las **comunidades** en donde operamos, minimizando el impacto en el **planeta**, con prácticas corporativas de gran conciencia y responsabilidad.

La **legalidad**, la **responsabilidad** y la **sostenibilidad** son principios claves para quienes trabajamos en Grupo Coppel. Representan una guía bajo la cual definimos las acciones para materializar nuestro **propósito**: Acompañar a nuestros clientes en sus necesidades y deseos, acercándoles un mundo de posibilidades para mejorar su vida.

Las **personas** están al centro del propósito de Coppel: como clientes, a quienes acompañamos y servimos; como colaboradores, para quienes buscamos las mejores rutas de crecimiento y logro de sus objetivos. Los conceptos de **inclusión**, **educación**, **diversidad** y **accesibilidad** orientan nuestras interacciones y buscan contribuir con el desarrollo de las personas dentro y fuera de la organización.

Conscientes de que la **educación** es un elemento esencial para el desarrollo, promovemos la educación y capacitación de quienes forman parte de la empresa y sus familias a través de apoyos, una amplia oferta de programas académicos y una plataforma robusta de aprendizaje. **Fundación Coppel** complementa esta línea de acción desde la filantropía, con programas de becas, formación de docentes, impulso a la calidad educativa y participación en las comunidades escolares. También a través de Fundación Coppel acompañamos y multiplicamos la contribución social del Grupo por medio de más de 200 **organizaciones ciudadanas aliadas** que promueven el bienestar comunitario y la movilidad social.

En este contexto, la **inclusión financiera** ha sido una de las contribuciones más relevantes de Grupo Coppel, alcanzando a más de 65 millones de clientes a lo largo de nuestra historia. Y queremos llegar más lejos, convencidos de que podemos acercar cada vez a más personas al uso cotidiano de los servicios financieros, para ampliar sus posibilidades en la vida.

Al interior de la organización fomentamos un ambiente basado en **valores y principios** que potencian el **talento diverso**. Para ello, nuestros líderes están comprometidos y empoderados para alcanzar los objetivos de **inclusión** y ofrecer mayores oportunidades de crecimiento a mujeres interesadas en desarrollarse en posiciones de mayor responsabilidad.

En materia de **accesibilidad**, detonaremos un conjunto de inversiones para realizar ajustes en espacios comerciales y operativos para hacerlos más accesibles para personas con discapacidad.

Queremos actuar en favor del **planeta**, por ello, nos esforzamos en reducir las **emisiones** asociadas al consumo eléctrico de nuestra operación y, por tercer año consecutivo, en 2023 instalamos paneles solares en más de 130 tiendas y centros de distribución. También continuamos implementando medidas de **eficiencia energética**, como iluminación LED y ventilación ahorradora en las tiendas. Como tercer pilar, durante 2024 arrancaremos un ambicioso plan de sustitución de vehículos de combustión por **eléctricos e híbridos**.

Para garantizar el respeto, la **dignidad e integridad** de cada persona, fortalecemos nuestras **prácticas corporativas** con mecanismos de cumplimiento en nuestra operación y actuar cotidiano. Trabajar con apego a la **legalidad**, fomentando el comportamiento **ético**, es la vía para construir sociedades más justas y un país más próspero.

Somos una empresa madura que ve la **transformación** como el habilitador del futuro que queremos: un futuro en el que seguiremos construyendo confianza con clientes, colaboradores y organizaciones. Este **Informe de Sostenibilidad 2023** de Grupo Coppel da cuenta de los avances, así como de los retos y oportunidades que enfrentamos, con un enfoque amplio para la generación de valor. Seguimos consolidándonos y transformándonos, convirtiendo desafíos en posibilidades para enriquecer nuestro ecosistema empresarial, ambiental y humano.

# Resumen ejecutivo

GRI: 2-6 y 2-7

Somos una empresa mexicana privada de comercio omnicanal y servicios financieros. Contamos con un total de 140,518 colaboradores en nuestras tres unidades de negocio en México: Tiendas Coppel, BanCoppel y Afore Coppel.

La transformación que atraviesa Grupo Coppel pasa por la creciente incorporación de la sostenibilidad como capacidad estratégica de la organización.

Durante 2023 se han dado avances en las metas establecidas en la ruta para seguir impulsando el desarrollo de todas las **personas** con las que interactuamos y minimizar nuestro impacto en el **planeta**, con las mejores **prácticas corporativas**.

## 1. Personas

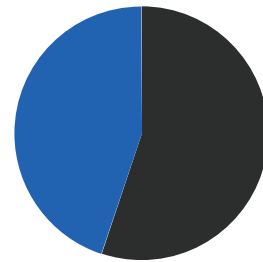
### Inclusión financiera

Nuevos clientes de servicios financieros (2023):

# 1.76 millones

45%

sin acceso a crédito formal

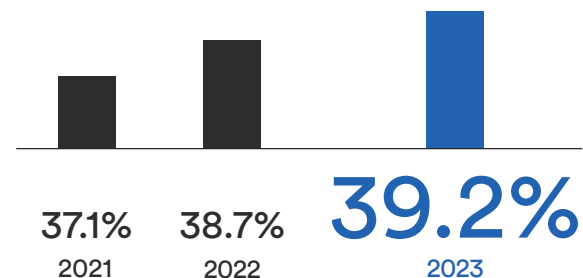


55%

sin cuenta de captación

### Colaboradores

Mujeres en puestos de liderazgo en Grupo Coppel (%)



## Apoyos educativos para colaboradores y sus familias (beneficiarios)

16,593  
202114,651  
202215,279  
2023

### Programas académicos 2023



	Inscritos	Egresados
Prepa Coppel	2,781	793
Licenciatura en Gerenciamiento	4,215	220
Ingeniería en Desarrollo de Software	761	20
Maestría en Dirección de Negocios	385	163

### Educación financiera

Blog “Mejora tus finanzas”  
(<https://aforecoppel.com/educacion-financiera>);  
espacio digital lanzado en  
2023

## Apoyos Huracán Otis

1. Campaña de recaudación 1+1 “Doble Ayuda para Guerrero” a favor de la Cruz Roja Mexicana
2. Intervención humanitaria inicial: 13,000 despensas
3. Apoyo en la construcción de refugios temporales: 138
4. 158,071 créditos apoyados con diferimiento de pago por tres meses
5. 814 colaboradores beneficiados con apoyos económicos
6. Atención médica a 669 personas
7. Préstamo temporal de centro de distribución a Cruz Roja Mexicana en Acapulco

# 2. Planeta

## Energía Limpia

% Energía eléctrica de fuentes renovables

<b>2.1%</b> 2021	<b>7.9%</b> 2022	<b>13.3%</b> 2023
---------------------	---------------------	----------------------

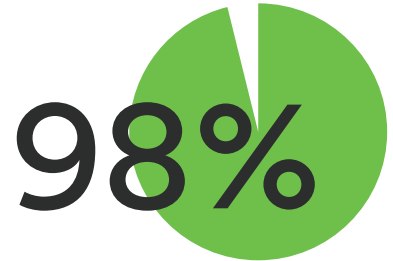
Edificios con paneles solares instalados

<b>243</b> 2021	<b>455</b> 2022	<b>587</b> 2023
--------------------	--------------------	--------------------



## Eficiencia energética

Tiendas con iluminación LED:



Tiendas con equipos de **aire acondicionado ahorrador** (tecnología Inverter):



## Transporte verde

### Transporte Ferroviario

Reducción de emisiones por un total de

**6,028 toneladas de CO<sub>2</sub>e**

Total de unidades eléctricas e híbridas en flota de última milla:

<b>Eléctricos</b>	<b>16</b> 2022	<b>170</b> 2023	<b>460</b> 2024*
<b>Híbridos</b>	<b>0</b>	<b>107</b>	<b>231</b>

\*Estimado a 2024

## Residuos reciclados

% estimado de residuos reciclados

<b>74.8%</b> 2021	<b>71.7%</b> 2022
----------------------	----------------------





# 3. Prácticas corporativas

## Integridad

Ranking de Integridad Corporativa 500 (IC500)

Mexicanos Contra la Corrupción y la Impunidad y Transparencia Mexicana

### 1º lugar

en el ranking para Coppel y para BanCoppel



Debida diligencia a proveedores

# 4,977

proveedores evaluados

Reingeniería de procesos en cumplimiento

# 28%

de mejora en eficiencia

Consolidación de la línea de denuncia

- Creación de protocolos de investigación y manuales
- Difusión, promoción de acceso y capacitación

# Así somos

GRI: 2-6 y 2-7

Somos una empresa mexicana de comercio omnicanal y servicios financieros nacida en 1941. Tenemos presencia comercial en 627 municipios de México y en 18 ciudades de Argentina, con actividades logísticas en Estados Unidos, China e India. Operamos con tres principales unidades de negocio: Tiendas Coppel, BanCoppel y Afore Coppel.

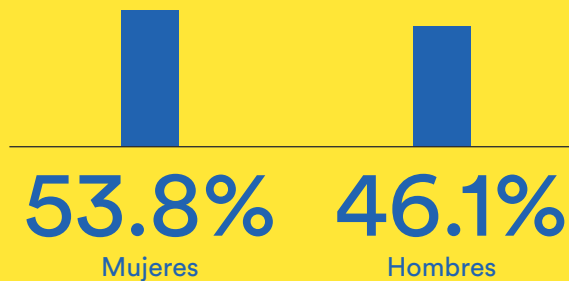
## Propósito

Acompañarte en tus necesidades y deseos, acercándote un mundo de posibilidades para que mejores tu vida.

## Visión

Ser la tienda omnicanal y de servicios financieros personales y digitales favorita del mercado masivo, que ofrece una gran variedad de categorías de productos y servicios útiles, atractivos y accesibles, de marcas líderes, que atienden las necesidades, así como los deseos de sus clientes.

Un total de **140,518** personas trabajadoras colaboraron en Coppel durante 2023.



Apostamos por relaciones laborales de largo plazo y ampliamos nuestra oferta laboral en temporada alta.

**84.4%**

contrataciones fijas

**15.5%**

contrataciones eventuales

# Nuestra oferta y presencia

Acompañamos a nuestros clientes con un gran ecosistema omnicanal de productos y servicios.

## Productos comerciales

Muebles: **27** categorías

- Celulares
- Línea blanca
- Audio y video
- Recámaras
- Cómputo, tablets y videojuegos
- Motos
- Hogar
- Enseres domésticos
- Ventilación y calefacción
- Juguetes, bebés y aparatos de ejercicios

Ropa y Zapatos: **19** categorías

- Deportivo
- Caballero exterior
- Dama joven
- Zapato Dama
- Lencería
- Zapato Caballero
- Bebés
- Zapato infantil
- Juguetes
- Niñas

## Servicios Financieros

### Tiendas Coppel

Crédito Coppel  
Coppel Soluciones (garantía extendida)  
Préstamos Personales  
Coppel Max (programa de recompensas)  
Seguros. Club de Protección

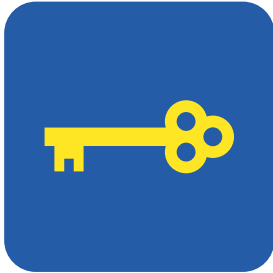
### BanCoppel

Banca Empresarial  
Captación  
Crédito Hipotecario  
Cuenta de Nómina  
Crédito Automotriz  
Remesas  
Tarjeta de crédito  
Tarjeta de débito  
Tarjeta de Crédito Oro  
Inversión Creciente  
Pagaré  
Seguros

### Afore Coppel

Ahorro para el Retiro  
Ahorro voluntario  
Retiro por desempleo  
Retiro por matrimonio  
Simulador de Pensiones

# Oferta Digital



**coppel.com**  
**y App Coppel**

2,222 sellers Marketplace

## Descargas app

**36.3**  
millones de descargas  
de la app Coppel

**73,758**  
de productos (sku),  
incluyendo en la línea  
extendida

**7.2**  
millones de entregas  
a domicilio en 700  
ciudades

**8.4%**  
de la venta total fue  
digital



**BanCoppel**

**10.6**  
millones de descargas  
en BanCoppel

**6.7**  
de clientes digitales  
activos en BanCoppel

# Otros servicios

## Coppel Soluciones

Servicio postventa que incluye la instalación o armado de productos adquiridos en nuestras tiendas y una garantía adicional para proteger las compras por más tiempo.

## Coppel Access

Cartera móvil disponible para mexicanos radicados en Estados Unidos que permite crear una cuenta bancaria, ofrece tarjeta de débito y envíos de dinero a México.

## Coppel Pay

Crédito para comprar en negocios afiliados a Coppel, físicamente o vía digital.

## Sale Vale

Línea de crédito en vale electrónico.

## Arrendadora Coppel

Servicios de arrendamiento.

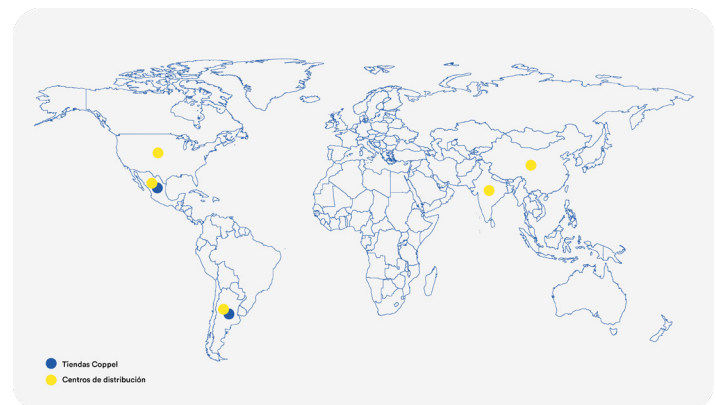
## Coppel tiene presencia en **627** municipios en México

**1,803**  
tiendas

**1,333**  
sucursales  
BanCoppel

**958**  
módulos Afore  
Coppel

**187**  
centros de  
distribución



### Estados Unidos

1 CEDIS (centro de distribución)

### México

2 corporativos  
1,771 tiendas Coppel  
1,333 sucursales BanCoppel  
958 módulos Afore Coppel  
186 CEDIS  
2,363 flotilla

### Argentina

1 corporativo  
27 tiendas  
1 CEDIS

### China

1 oficina comercial  
4 almacenes externos

### India

1 oficina de tecnología



# Camino a la sostenibilidad

GRI: 2-13, 2-23, 2-24, 2-25, 2-29, 3-1, 3-2

# Gestión de la sostenibilidad

**En 2022 establecimos formalmente nuestra estrategia de transformación en materia de sostenibilidad y creamos un comité específico para dar seguimiento a las prioridades e iniciativas.**

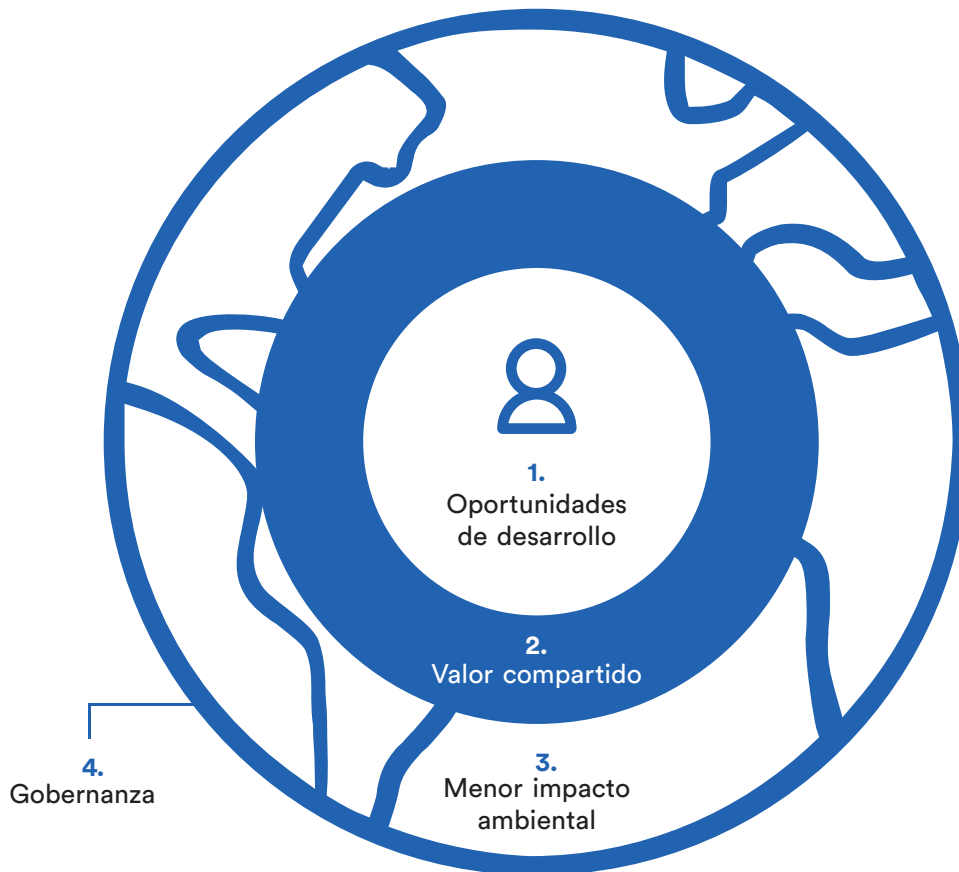
La responsabilidad de dar seguimiento a la estrategia en materia de sostenibilidad recae en la Dirección de ASG, Sostenibilidad y Fundación que reporta directamente a la Presidencia y Dirección General de Grupo Coppel. Para la gestión diaria, dentro de la estructura se cuenta con la Gerencia Nacional de Sostenibilidad de Grupo Coppel, la Gerencia de Sustentabilidad, y la Dirección de Sostenibilidad de Servicios Financieros, además de la participación activa de todo el C-Level.

Existe también un Comité de Riesgos de Grupo Coppel en alto nivel directivo, el cual supervisa, junto a otros órganos como el Comité de Auditoría y Consejo de Administración, la gestión y estado de 29 riesgos de nivel estratégico para la organización, y fomenta la cultura de gestión del riesgo. El Comité ha definido una agenda de riesgos de sostenibilidad, potencialmente detonados por factores internos y externos y da seguimiento regular a un conjunto de actividades de control, con responsables, entregables y fechas de compromiso asociados.



# Propósito de la sostenibilidad en Coppel

Implementar la estrategia de sostenibilidad para generar **oportunidades de desarrollo** y **valor compartido** y reducir el **impacto ambiental**, con un **sistema de gobernanza** que garantice la certeza jurídica y el cumplimiento.





# Mecanismos institucionales

Para dar seguimiento transversal a los asuntos de desarrollo sostenible, a nivel corporativo operan desde 2022 un comité y dos juntas de trabajo especializadas. Se reúnen trimestralmente para la toma de decisiones y rendición de cuentas.

## Comité para la gestión ambiental, social y de gobernanza:

define y da seguimiento a la estrategia de sostenibilidad del Grupo, así como su impacto en los grupos de interés. Es un Comité de Transformación, los cuales dan seguimiento a las prioridades estratégicas y se apoya en dos juntas de trabajo.

## Comité de sustentabilidad de Servicios Financieros:

define y ejecuta la estrategia ASG de los Servicios Financieros del Grupo Coppel, asegurando la alineación con la de Grupo, promoviendo buenas prácticas en materia ambiental, social y de gobernanza.

Reporta al Consejo de BanCoppel y al Comité de Transformación para la gestión ambiental, social y de gobernanza.

## Comité de riesgos GC:

supervisa la gestión de riesgos de la mano del Comité de Auditoría. Es parte de los comités de apoyo a la Dirección General.

## Junta de trabajo ambiental:

discute y propone las principales decisiones estratégicas que permitan reducir la huella ambiental.

## Junta de trabajo de ética y cumplimiento:

busca fortalecer la cultura ética, los valores y la integridad empresarial a través de mecanismos para garantizar el cumplimiento, prevenir, identificar y enfrentar conductas que representen un riesgo legal, operativo o reputacional.

# Materialidad y grupos de interés

El enfoque de sostenibilidad actual de Grupo Coppel se basa en el último análisis de materialidad, realizado en 2022. El nivel de importancia para los grupos de interés se aborda mediante la gestión de las iniciativas estratégicas.

Los 12 temas materiales definidos se cruzan en los ejes ambiental, social y de gobernanza, respondiendo a dos variables: la importancia para los grupos de interés y la influencia en la estrategia corporativa.

Gobernanza
  Social
  Ambiental

+ Colaboradores	Miembros de Comité Directivo	Organizaciones de la Sociedad Civil	Proveedores	Clientes
Seguridad y salud	Políticas antisoborno, anticorrupción y antilavado	Seguridad y salud	Uso de tierra y deforestación	Seguridad y salud
Políticas antisoborno, anticorrupción y antilavado	Igualdad de oportunidades para los colaboradores	Accesos a clínica médica y servicios de salud	Uso y conservación del agua	Equidad de género
Privacidad de datos e información	Ética e integridad profesional	Derechos Humanos	Influencia en conciencia ambiental en comunidades	Relación con proveedores
Servicios de atención al aliente	Privacidad de datos e información	Salud emocional	Diversidad, equidad e inclusión	Diversidad, equidad e inclusión
- Reputación corporativa	Reputación corporativa	Ética e integridad profesional	Remuneración colaboradores	Accesos a clínica médica y servicios de salud

# Desarrollo sostenible y transformación

La estrategia corporativa de transformación incluye, en su décimo eje, el fortalecimiento de la gestión conforme a criterios ambientales, sociales y de gobernanza, alineados a normativas, buenas prácticas y visión de futuro.

## Estrategia de transformación de Grupo Coppel



## Prioridades de sostenibilidad

- 1.** Disminuir la huella ambiental.
- 2.** Crear valor compartido para la empresa y comunidades donde operamos.
- 3.** Incorporar las mejores prácticas de gobernanza.
- 4.** Fortalecer el vínculo con grupos de interés.
- 5.** Generar oportunidades de movilidad social.





# Personas

GRI: 2-7, 2-8, 401-1, 401-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 404-2, 404-3, 405-1

En Grupo Coppel reconocemos que las personas son el motor que impulsa nuestra estrategia para mejorar la vida de quienes nos eligen cada día como clientes. Comprendemos que cada interacción representa una oportunidad para satisfacer sus necesidades, expectativas y construir una relación a largo plazo. Adicionalmente, buscamos impactar positivamente en el desarrollo y bienestar de nuestro talento y de las personas de las comunidades en las que operamos.

# Inclusión y educación financiera

Durante más de 80 años Grupo Coppel se ha consolidado como una de las principales opciones para iniciar la historia crediticia de millones de mexicanos al abrirles la posibilidad de obtener un primer crédito.

**En 2023 sumamos a 1.76 millones de clientes nuevos; de ellos, el 55% no contaba con una cuenta de captación y el 38% no tenía acceso a crédito formal.**

Potenciamos la inclusión financiera con un gran esfuerzo de digitalización al ofrecer un servicio ágil y omnicanal, desde la palma de la mano. En dos años duplicamos la base de clientes digitales activos en BanCoppel; hoy tenemos 7.5 millones de clientes digitales en la App.

**Históricamente, hemos ofrecido acceso a servicios financieros a más de 65 millones de personas.**



# Educación financiera en Grupo Coppel

En Grupo Coppel, reconocemos la importancia de la educación financiera para el bienestar económico. Creemos firmemente que las habilidades financieras son un factor transformador para la vida cotidiana de las personas. Hemos diseñado una estrategia integral de educación financiera basada en ciencias del comportamiento que busca informar, sensibilizar y mejorar los hábitos financieros de nuestros clientes para que alcancen una mayor salud financiera.

En 2023 lanzamos algunas iniciativas que contribuyen con la formación de habilidades financieras.



## Blog “Mejora tus finanzas”

Coppel lanzó en 2023 este espacio de educación financiera para sus clientes y cualquier persona interesada. Incluye contenidos enfocados a diferentes segmentos de edad, nivel socioeconómico y ubicación geográfica.

## Simulador de Pensiones

# 65,244 simulaciones

desde su lanzamiento el 18 de julio al 31 de diciembre 2023.

## Rediseño de estado de cuenta

# 14.4 millones

de clientes registrados.

# Afore Coppel y el retiro

Queremos acompañar responsablemente a más personas en la construcción de un mejor retiro. Es por eso que 1 de 4 clientes del Sistema de Ahorro para el Retiro eligen Afore Coppel

- De 2016 a 2023, Afore Coppel ha pasado del último al segundo lugar en el Censo de Educación Financiera y Previsional, publicado por la CONSAR.
- En el apartado “Mejores condiciones de retiro para las mujeres” del mismo Censo, Afore Coppel aparece como una de las 5 administradoras que cuenta con acciones de difusión con enfoque de género.

# Empleabilidad

**Nuestra ventaja competitiva es el talento y por eso ubicamos a las personas al centro de nuestra estrategia: sus voces, diversidad y experiencia agregan valor a cada área de la empresa, la fortalecen y la diferencian de sus competidores.**

De las 140,518 personas que trabajaban en Grupo Coppel al cierre de 2023, 30,396 fueron contratadas durante el año en las tres unidades de negocio.

## Nuevas contrataciones, por unidad de negocio y género

Género	Grupo Coppel	Tiendas Coppel	BanCoppel	Afore Coppel
Mujeres	22,763	18,283	4,149	331
Hombres	21,699	18,892	2,535	272



Tasa de rotación del personal operativo por unidad de negocio



# Desarrollo profesional

Reconocemos que el desarrollo profesional del talento es esencial para el crecimiento y éxito organizacional. En agosto de 2023 actualizamos las **Competencias Coppel** para impulsar el desarrollo de comportamientos alineados con la ejecución de la estrategia. Buscamos un modelo ágil y práctico, acorde con los Rasgos Culturales o hábitos, para lograr la transformación.



Además, brindamos oportunidades de aprendizaje y crecimiento continuo para alcanzar su máximo potencial, incluyendo un programa para abordar el momento del retiro.

El acompañamiento a los colaboradores se realiza por medio de programas como:

- Coaching ejecutivo
- Consejería para programas de Líderes de Coppel
- Programa de mentorías
- Prevención, identificación y manejo de factores de riesgo psicosocial (NOM-035)
- Planeación para el retiro

En 2023 egresó la primera generación de Líderes del futuro, formación dentro de la empresa impartida por el Tec de Monterrey que está dirigida a líderes de la operación reconocidos por su esfuerzo, desempeño y liderazgo. Su objetivo es desarrollar capacidades, consolidar competencias y aumentar el conocimiento del entorno de negocio para afrontar retos más complejos.

**Primera generación  
de Líderes del futuro:  
27 gerentes de zona  
tienda y cobranza**

# Iniciativas educativas

Somos conscientes de la importancia de fomentar la educación e impulsar el desarrollo de nuestro talento.

Como parte de las prestaciones, existe un programa de apoyos para el pago de colegiaturas, disponible para la formación de integrantes de la familia directa.

**En 2023 los apoyos educativos para colaboradores y sus familias sumaron una inversión de más de \$330 millones de pesos en beneficio de 15,279 personas**

Hemos implementado programas académicos destinados a mejorar sus competencias y formación:

793 egresados

**2,781 inscritos**

Prepa Coppel

20 egresados

**761 inscritos**

Ingeniería en Desarrollo  
de Software

220 egresados

**4,215 inscritos**

Licenciatura en Gerenciamiento,  
Ventas y Servicio

163 egresados

**385 inscritos**

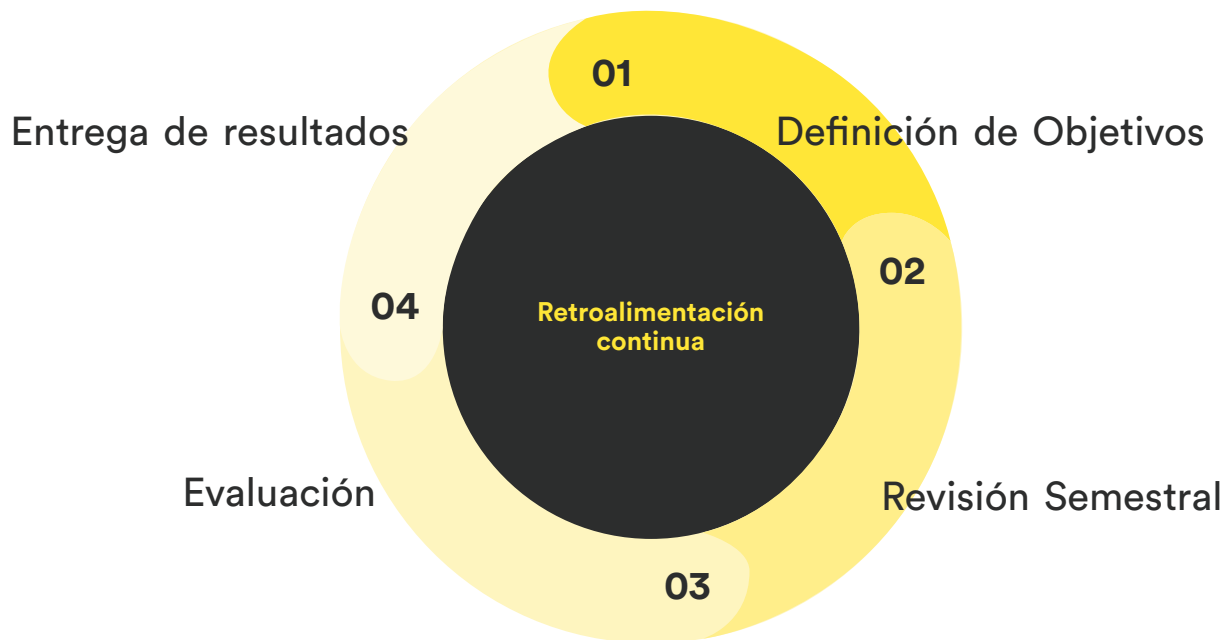
Maestría en Dirección  
de Negocios

**Apoyamos a las familias de colaboradores con  
la entrega de 35,531 paquetes de útiles escolares**

# Evaluación de desempeño

Impulsa los objetivos de negocio y establece claros lineamientos para colaboradores y líderes. Se aplica a quienes llevan más de seis meses en la empresa o en su puesto actual.

## Ciclo de gestión de desempeño



**8,504 personas recibieron evaluación periódica de su desempeño y desarrollo de carrera**

# Prestaciones y beneficios

Ofrecemos prestaciones competitivas para impactar positivamente en la vida de nuestros colaboradores y de sus familias.

Clasificamos el sistema de compensación total en cuatro grupos, según la naturaleza de las prestaciones: **Mi familia, Mi estabilidad, Mi persona y Mi crecimiento.**



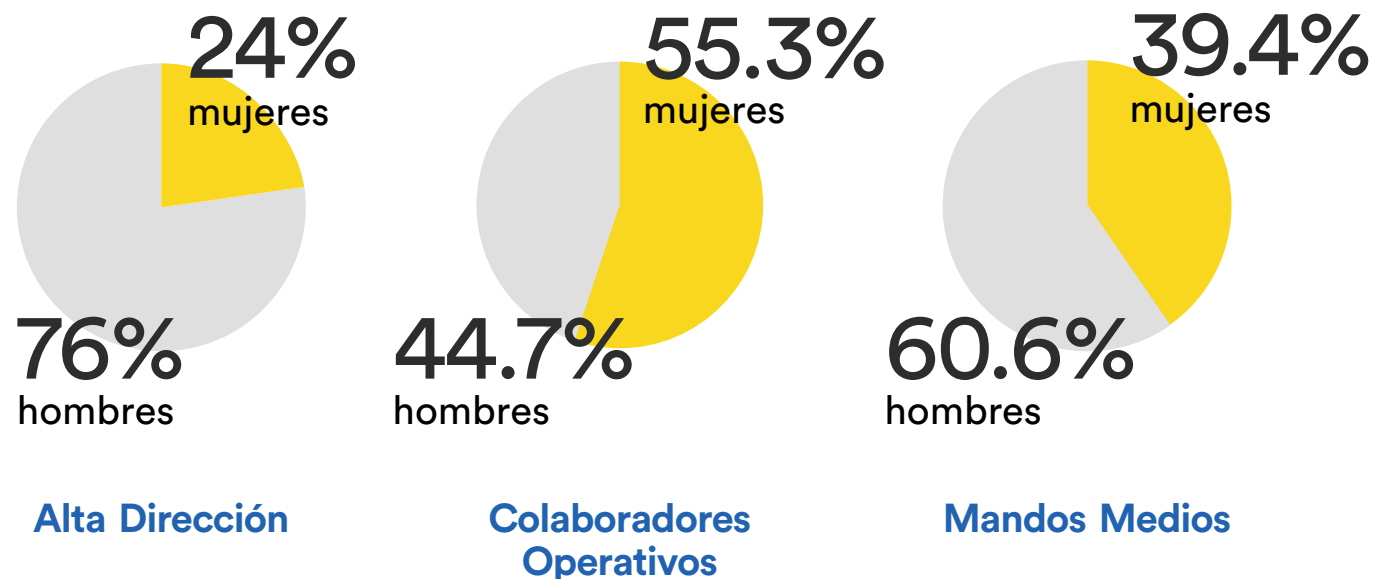
El Personal de Cobranza de Domiciliaria, debido a las características de su actividad, cuenta con prestaciones adicionales que incluyen uniformes, equipos e insumos necesarios para contribuir con la seguridad, salud e higiene personal.


# Talento diverso

Como empresa nos enfrentamos a desafíos similares a los de otras organizaciones dentro de nuestro segmento de mercado, pero algo que permanece en nuestra esencia es el respeto a los derechos humanos y la igualdad de oportunidades en todos los niveles, así como el apoyo e impulso a la generación de oportunidades y la promoción de la diversidad.

El respeto, la aceptación y la igualdad entre quienes conformamos Grupo Coppel se fomenta al interior de la organización. De esta forma sentamos las bases para que las personas desarrollen su potencial y logren sus objetivos profesionales.

## Diversidad en Grupo Coppel, por categoría laboral y género





## Equidad de género

Tenemos el firme compromiso en promover la diversidad y la equidad, el empoderamiento de las mujeres y la no discriminación basada en género. Por ello, impulsamos el desarrollo profesional de las mujeres y su liderazgo en todos los niveles de la organización.

### **Firmamos la declaración de apoyo a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres establecidos por el Pacto Mundial de la ONU y ONU Mujeres.**

A esta iniciativa se han adherido más de 7,000 empresas a nivel global, de las cuales, 174 son mexicanas.

**38.4% de mujeres en posiciones de liderazgo en Tiendas Coppel, un punto porcentual por encima de la meta planteada para 2023.**

**669 mujeres participantes en los “Círculos de Mujeres”; programa de acompañamiento y formación.**

# Inclusión laboral

## Acceso

Promovimos la contratación de personas con discapacidad en nuestros centros de atención telefónica (CAT). En el proceso realizamos pruebas para implementar una herramienta para colaboradores con deficiencia visual; integramos a 45 adultos mayores como ejecutivos de CAT en CDMX y cuatro en Culiacán. Acompañamos con campañas de sensibilización.

## Refugiados y migrantes

Renovamos la iniciativa Jóvenes Oportunidad de Fundación Coppel con el Nacional Monte de Piedad para apoyar a 38 organizaciones que promueven el empleo digno para jóvenes y personas con discapacidad.

Coppel se ha convertido en una de las empresas líderes en la inclusión laboral de refugiados con nuestro programa de vinculación laboral que, desarrollado en colaboración con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), fue lanzado en 2021. Un total de 358 personas migrantes y refugiadas laboran en Coppel.

## Sensibilización

Nos enfocamos en fortalecer la cultura de la diversidad e inclusión. Se realizaron campañas de sensibilización dirigidas a los líderes para fomentar un ambiente de trabajo más inclusivo.

## Campañas de sensibilización sobre diversidad

**2,380** participantes

**16** talleres de inclusión y liderazgo


**2** eventos presenciales de diversidad e inclusión

**677** líderes habilitados

**59** talleres de inclusión y no discriminación

**26** talleres de reclutamiento incluyente





# Seguridad, salud y bienestar puertas adentro

Nos enfocamos en tres pilares para el bienestar y salud de la gente que responden a nuestra visión sobre las prácticas laborales y se ajustan a la normativa establecida por la autoridad sanitaria:

- A) **Asistencia Médica**
- B) **Prevención y Promoción de la Salud**
- C) **Apoyos económicos específicos para la atención médica**

## Atención Médica

La atención médica se brinda a través de dos canales, directamente en los centros de trabajo, edificios staff y CEDIS regionales, y a través del plan de salud Coppel Contigo.

### Servicio de asistencia y atención médica Coppel Contigo

Se cuenta con un plan de salud como beneficio de todos los colaboradores a partir de su séptimo mes laborando en la empresa, donde se brindan diversos servicios de asistencia y atención médica a través de una plataforma y una línea telefónica.

- 23,808 orientaciones telefónicas (médicas, nutricionales y psicológicas)
- 655 consultas por videoconferencia
- 2,118 referencias médicas
- 263 apoyos económicos a personas trabajadoras con padecimientos definidos
- 21,183 personas beneficiadas con las Caravana de la salud para la detección de diabetes, hipertensión, papanicolaou y detección de cáncer de mama



## Programas de bienestar



## Salud y bienestar

### Atención médica en edificios staff y CEDIS regionales

- 138,167 asistencias médicas presenciales
- 66,032 asistencias de medicina preventiva
- 28,306 vacunas aplicadas a colaboradores
- 151,676 personas atendidas en campañas preventivas para detección de diabetes, hipertensión, pánico, cáncer de mama y cáncer de mama
- 161 solicitudes para el Programa de donación de sangre “Donadores de corazón”

En Grupo Coppel contamos con una aplicación móvil de Salud y Bienestar, así como campañas de comunicación interna para difundir información relevante sobre salud en el trabajo.

Promovemos hábitos saludables con programas como “Échale los kilos”, enfocado en controlar el sobrepeso y la obesidad, que promueve una carrera en modalidad presencial y virtual apoyando también a organizaciones de la sociedad civil con un donativo. El programa de entrenamiento físico busca mejorar la condición física de los colaboradores y prevenir enfermedades crónicas.

Grupo Coppel recibió por segunda vez la Certificación Nivel Oro como Organización Activa y Saludable, gracias al esfuerzo conjunto de más de 27 mil colaboradores en desafíos de Mexicanos Activos.

**17,017**

participantes en  
“Échale los kilos”

**20,705**

beneficiados en  
entrenamiento físico

**9,152**

participantes en la  
carrera “Échale los kilos”

**24**

inmuebles certificados como  
empresa activa y saludable

**27 mil** participantes en  
**Mexicanos Activos**



## Seguridad y prevención

Contamos con mecanismos para identificar y mitigar riesgos de seguridad de manera efectiva en pro de quienes forman parte de la empresa y de nuestros clientes. Para lograrlo, realizamos un exhaustivo proceso de inspección en nuestros inmuebles, mediante el que se evalúan los riesgos para implementar controles para su mitigación.

Este proceso abarca diversas áreas:

- Desarrollo de simulacros
- Atención a técnicos y contratistas
- Identificación y manejo de peligros inminentes
- Elaboración y actualización de Programas Internos de Protección Civil (PIPC)
- Coordinación y atención a la unidad interna de protección civil
- Constitución de la Comisión de Seguridad e Higiene (CSH)
- Coordinación y atención a las autoridades correspondientes
- Manejo general de situaciones de emergencia

Como herramienta de medición y evaluación, aplicamos un Diagnóstico de Seguridad y Salud en el Trabajo. Este proceso se lleva a cabo con una frecuencia regular para garantizar su efectividad. En tiendas, zapaterías y centros de distribución regional se realiza mensualmente. En áreas como cobranzas, centros de distribución Cruce y oficinas staff la aplicación se realiza cada dos meses.

En nuestros centros de trabajo hemos establecido una Comisión de Seguridad e Higiene (CSH) para identificar riesgos, cumplir disposiciones preventivas y proponer medidas que garanticen la seguridad y salud laboral, según lo establecido en el Manual Técnico MC Prevención.



Adicionalmente, todos los centros de trabajo cuentan con unidad interna de protección civil debidamente capacitada, la cual está integrada por brigadistas de primeros auxilios, evacuación, búsqueda y rescate, comunicación y combate de incendio.

Ofrecemos una amplia variedad de cursos de formación para nuestros colaboradores, centrados en la seguridad en el trabajo. Se incluyen cursos de formación general, así como cursos específicos sobre riesgos laborales, actividades peligrosas y situaciones de peligro.

**25,979 colaboradores participaron en cursos presenciales multibrigadas y 79,488 en cursos digitales de seguridad en el trabajo.**

# Desarrollo comunitario

Nuestro brazo social lo apunala Fundación Coppel que tiene cuatro líneas de acción para impulsar el desarrollo de las comunidades y generar oportunidades que promuevan la movilidad social.



**Durante 2023, se tuvo una inversión de impacto social de 562.7 millones de pesos a través de nuestras 222 alianzas con organizaciones de la sociedad civil.**

## 1. Educación y liderazgo

- Primera infancia: brindamos cuidado integral a niños y niñas de grupos vulnerables, enfocándonos especialmente en promover su estado nutricional, desarrollo cognitivo y psicosocial.
- Calidad educativa: apoyamos a los estudiantes por medio de becas universitarias e intercambios internacionales.
- Liderazgo transformador: impulsamos a jóvenes para que se consoliden como agentes de cambio en sus comunidades.

## 2. Desarrollo económico y social

- Fortalecimiento empresarial para las mipymes.
- Empleo digno: impulsamos proyectos que mejoran los ingresos de personas en situación de vulnerabilidad.
- Emprendimiento: apoyamos las actividades del emprendedor como camino a la movilidad ascendente.



### 3. Cultura y espacios públicos

- Espacios públicos: incentivamos la creatividad e impulsamos la colaboración entre la ciudadanía y las organizaciones civiles, públicas y privadas.
- Construcción de paz: apoyamos el fortalecimiento comunitario, la creación y rehabilitación de áreas verdes y espacios públicos, la prevención de adicciones, el combate a la violencia.
- Arte y cultura: apoyamos el arte como un poderoso medio de expresión y de comunicación. Adquirimos 23,818 artesanías como parte del programa en coordinación con Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías (FONART) para preservar y difundir la creación de comunidades mexicanas.

### 4. Atención a desastres y emergencias

#### Huracán Otis

**157,032 clientes fueron apoyados con congelamiento de cartera y 25 clientes con condonación de deuda.**

El miércoles 25 de octubre de 2023, el huracán Otis de categoría 5 azotó a Acapulco causando una gran devastación en la infraestructura de la ciudad. Grupo Coppel lanzó un plan de apoyo para la reactivación de Guerrero, destinando más de 50 millones de pesos para asistencia y reconstrucción en áreas afectadas con un plan integral de 5 ejes:

1. Apoyo a colaboradores
2. Atención humanitaria inmediata para la comunidad
3. Flexibilidad financiera para clientes
4. Apoyos para la reactivación económica
5. Fondos para fomentar la continuidad educativa



**814**  
colaboradores  
beneficiados por  
Otis con apoyos  
económicos.



# Voluntariado y programas de responsabilidad social



## Voluntariado: Amigos Coppel

- 2,515 voluntarios en 35 jornadas
- 14 estados beneficiados
- 16,042 horas de voluntariado donadas
- 7,995 árboles sembrados, 4 jardines polinizadores, 2,343.8 kg de residuos recolectados, 10.6 hectáreas beneficiadas.



## Integración familiar: Somos Familia

- 16,151 beneficiados con 60 actividades
- 36 ciudades
- 3 eventos de vinculación con Espacios Públicos y Cultura de Fundación Coppel para la atención de 669 personas en 4 actividades culturales.

El programa de voluntariado convoca a colaboradores y a sus familias a contribuir en comunidades donde operamos. Nos enfocamos en tres áreas: educación, desarrollo comunitario y medio ambiente.



## Espacios públicos Coppel/Oxxo

En este primer año de implementación del programa se desarrollaron dos espacios en vinculación con Oxxo para potenciar el impacto.

- 5,250 beneficiados
- 4 estados beneficiados



## Deportistas con causa

- 3,404 beneficiados
- 17 estados beneficiados

The background of the entire page is a dense grid of small, semi-transparent aerial photographs of solar panel installations on various building roofs. The colors range from warm oranges and yellows in the top left to cooler blues and greys in the bottom right. Overlaid on this grid are several thick, diagonal lines that resemble the metal frames of solar panels, creating a sense of depth and structure.

# Planeta

GRI: 302-1, 302-2, 302-4, 305-1, 305-2, 305-5

**En nuestro camino al desarrollo sostenible, trabajamos por el cuidado al medio ambiente a través de iniciativas enfocadas en la disminución de emisiones, eficiencia energética y gestión de residuos.**

**Este enfoque nos impulsa a construir una empresa preparada para enfrentar los riesgos, oportunidades y desafíos futuros, con la capacidad de generar valor compartido.**



## **Energía y emisiones**

Estamos dedicados a evolucionar nuestros procesos y adoptar mejores prácticas para minimizar la huella de carbono y aumentar la eficiencia energética. Por eso desarrollamos iniciativas en materia de generación, ahorro y consumo de energía eléctrica, así como de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Dichos esfuerzos se encuentran reflejados en una Estrategia Integral de Ahorro de Energía y en el Plan de Gestión de Carbono; cuenta con cuatro pilares.



Alcanzamos **587**  
inmuebles con paneles solares  
instalados al cierre de 2023.

# Pilares de eficiencia energética y reducción de emisiones

Se incrementó en un 80% la energía renovable utilizada en Grupo Coppel con respecto al año 2022.

## 1. Abastecimiento de energía limpia

Incorporación de fuentes alternativas de energía a través de generación propia o de terceros.

- Alcanzamos 587 inmuebles con paneles solares instalados al cierre de 2023 (62.3 MWp de capacidad instalada). Queremos alcanzar más de 700 inmuebles para 2024 y 890 inmuebles al 2026.
- Granja solar (Hermosillo, Sonora) desde 2014, con una capacidad de generación promedio de 1,573,000 kWh. Reducción de emisiones de 688 toneladas de CO<sub>2</sub> al año o el equivalente a 163 vehículos de pasajeros circulando en un año.

## 2. Transporte

Reconversión de vehículos de última milla a eléctricos e híbridos y uso de transporte ferroviario.

- Adquirimos 261 unidades eléctricas o híbridas durante 2023. El plan contempla llegar a 700 unidades en 2024 y más de 4,000 en el año 2030.
- El uso de transporte ferroviario redujo emisiones en un total de 6,028 toneladas de CO<sub>2</sub>e (equivalente a más de 1,400 vehículos de pasajeros en un año).

### 3. Reducción de consumo

Integración de materiales y equipos en los sistemas constructivos, junto con la implementación de buenas prácticas operativas.

- En nuestras tiendas, los mayores consumos de energía provienen de los sistemas de aire acondicionado, que representan un 65% del consumo (promedio), y de la iluminación (25% del consumo en promedio), por eso invertimos en ventilación e iluminación ahorradora.

Reducción de emisiones en 9,827 ton CO<sub>2</sub> por las iniciativas dirigidas al transporte limpio y sustentable en 2023.

Por tercer año consecutivo fuimos reconocidos en el Programa Transporte Limpio de SEMARNAT.



## 4. Diseño de edificios

Creación de edificaciones altamente eficientes que aprovechan las condiciones climáticas y del entorno.

- Apertura de 88 nuevas tiendas durante 2023.



Tiendas que funcionan con equipos de aire acondicionado ahorrador (tecnología Inverter)

352

Tiendas (19.73%)

Tiendas que funcionan con Tecnología LED en Iluminación

1,748

Tiendas (98%)

# Hitos en eficiencia energética y disminución de emisiones

## 2008

Control del aire acondicionado (AC)

## 2014

Adopción de tecnologías LED

Puesta en marcha de granja solar en Hermosillo, Sonora (1.5 MWh)

## 2020

Instalación masiva de paneles solares y sistemas de aire acondicionado tipo Inverter.

## 2022

Incorporación de vehículos eléctricos e híbridos en las diferentes áreas de operación y staff

Uso de ferrocarril para el traslado de mercancía en rutas de transporte primario

## Avance 2023

97.25% de tiendas tienen control centralizado de AC

98% de tiendas con iluminación LED

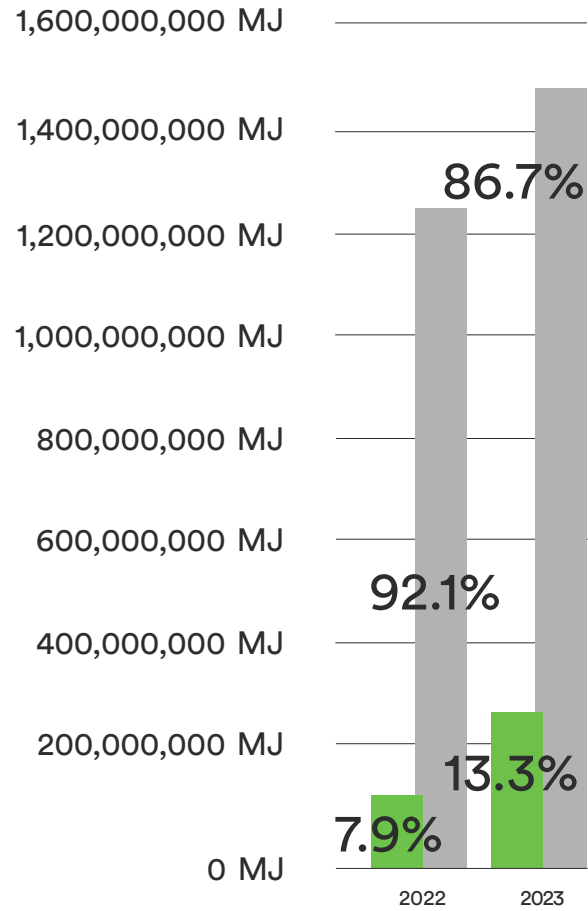
65.95% de tiendas con paneles solares funcionando y 19.73% de tiendas con aires acondicionados con tecnología Inverter.

Ahorro de 3,720 ton CO<sub>2</sub>e

Ahorro de 6,028 ton CO<sub>2</sub>e en comparación con transporte con vehículos de combustión



# Consumo total de electricidad



Fuentes renovables

Fuentes no renovables

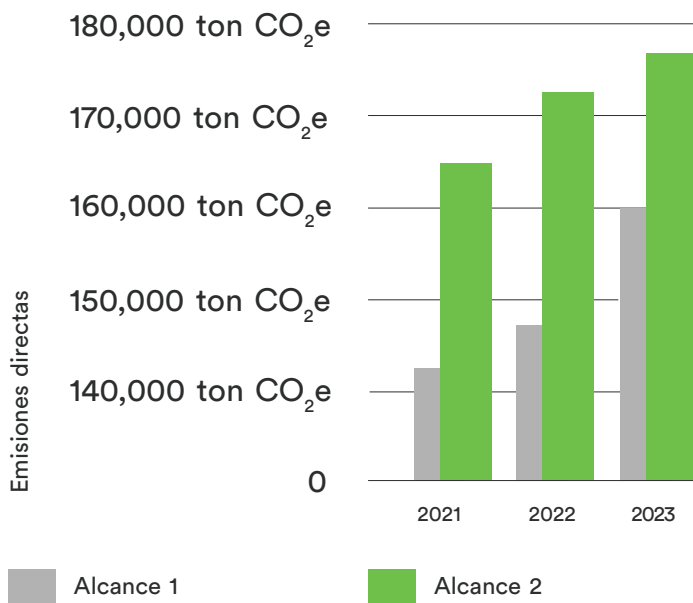
## Comparativo anual del consumo total de electricidad

2021 1,442,083,574 MJ

2022 1,560,811,716 MJ

2023 1,678,342,837 MJ

## Comparativo anual de emisiones GEI (Gases de Efecto Invernadero)



En 2023, el consumo de electricidad proveniente de fuentes renovables se incrementó

**80%** con relación al año anterior

# Gestión de residuos

Buscamos mejorar los procesos que impactan la generación de residuos. En todas las tiendas del Grupo se separan, pesan y transportan los residuos a través de proveedores especializados para su gestión y tratamiento.



## Tiendas y otras instalaciones de Grupo Coppel

Separan, pesan y registran las cantidades de residuos generados diariamente y envían a bodegas nacionales.

## Centros de distribución

Reciben los residuos generados, clasifican y entregan a proveedores externos

## Proveedores

Hacen la correcta disposición, según el tipo de residuos y valorizan para alargar la vida de los materiales

En 2023 registramos 29,909 toneladas de residuos no peligrosos, de los cuales 67% pasó por procesos de valorización para su reciclaje o reutilización.



# Cuidado del agua

Desde 2018, todas las tiendas nuevas y remodeladas tienen equipos ahorradores de agua, lo que incluye la instalación de fluxómetros (mecanismo de descarga de agua para inodoros) más eficientes:

## 20%

de ahorro de agua en WC

(pasa de 6.0 Lt/descarga a 4.8 Lt/descarga)



## 66%

de ahorro de agua en mingitorios

(pasa de 3.0 Lt/descarga a 1.0 Lt/descarga)

## CoCreaLab semillero de innovación

CoCrea Lab 2023 es nuestro programa de innovación abierta creado en 2022 con el fin de impulsar el codesarrollo, aceleración e implementación de nuevas ideas entre Grupo Coppel y líderes de la innovación en el ecosistema emprendedor. La meta en 2023 fue incorporar soluciones de economía circular y sostenibilidad a través de proyectos de emprendedores y *startups*.

## Iniciativas evaluadas por categoría



### Distribución digital

6 iniciativas registradas



### Consumo consciente

7 iniciativas registradas



### Nuevos modelos de negocio

30 iniciativas registradas

# Finalistas 2023

- Blue5PL - Nuevo León
- Rematech - CDMX
- Polycreate - Nuevo León
- Remsa - Querétaro
- TechnoFibers - Jalisco
- Avoflex - Guanajuato
- Closter - CDMX
- BioEsol - Jalisco
- SinCarbono - Nuevo León
- Lealtad verde - CDMX





La empresa ganadora fue



**REMSA**  
Recicla Electrónicos México®

enfocada en  
el reciclaje de  
equipos electrónicos

**En 2024 iniciaremos una prueba piloto para el reciclaje de equipos de cómputo y televisores con REMSA.**

# Compras sustentables y otras iniciativas



## Suministros

- Bolsas compostables y de papel en ecommerce y tiendas
- Hojas tamaño carta de bagazo de caña y otros materiales reciclados en oficinas y banco
- Rollos térmicos de papel certificados en tiendas
- Productos de limpieza biodegradables en todas las instalaciones
- Papel higiénico con certificado Green Seal
- Uso de folders de material reciclado
- Participación en el programa de recolección de cartuchos de impresión en los CEDIS



## Servicios Generales

- Recolección de residuos con destino final certificado
- Sustitución de garrafones por purificadores de agua en oficinas staff y cobranza
- Sustitución de botellas desechables de agua por botellas de acero inoxidable rellenables



## Transporte

- 8.80% del flete pasó a contratación de ferrocarril para optimizar el movimiento de mercancía
- Adquisición de equipo de autoinflado de llantas de tractocamiones, cajas y *dollies*
- Compra de unidades híbridas y eléctricas
- Renovación de parte de la flota
- Compra de montacargas eléctricos



## Materiales

- Avance en la instalación de paneles fotovoltaicos
- Instalación de aires acondicionados inverter
- Uso de concreto ecológico en construcción de tiendas nuevas
- Plafón, tablaroca y acero de tiendas nuevas incluyen contenido reciclado



# Prácticas corporativas

GRI: 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-15, 2-16, 2-26, 2-28, 205-2

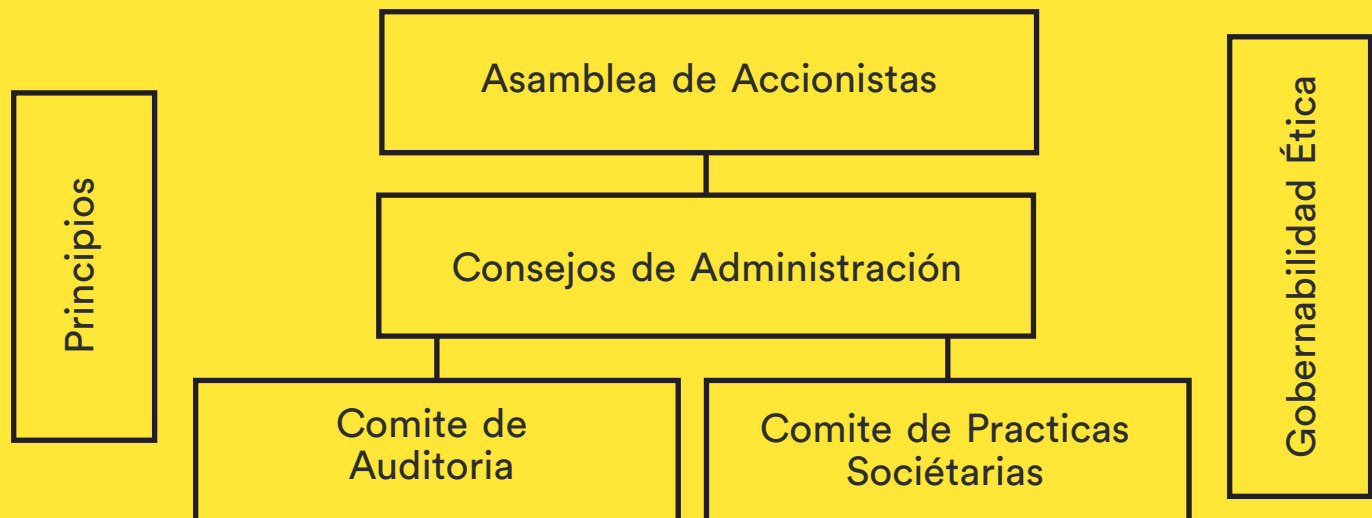


# Gobierno Corporativo

Grupo Coppel opera dentro de un marco de gobernanza que proporciona estructura y orientación para que todas las unidades de negocio y áreas actúen con apego a leyes, normas y procedimientos internos y así se asegure que consejeros, equipo directivo, líderes y toda persona dentro de la organización, funcione bajo principios de integridad y transparencia.

El máximo órgano de gobierno corporativo, la Asamblea de Accionistas, delega la supervisión de la estrategia y los impactos empresariales en el Consejo de Administración que cuenta con dos comités auxiliares para el desarrollo de sus funciones y la promoción de una cultura de rendición de cuentas: Prácticas Societarias y Auditoría. El presidente del Consejo de Administración actualmente tiene un doble rol, al ser también el Director General del Grupo.

## Órganos de Gobierno Corporativo de Grupo Coppel



# Composición de los órganos de gobierno

Los miembros del Consejo de Administración y los comités son designados directamente por la Asamblea de Accionistas, tomando en cuenta las competencias, diversidad y relación con la empresa.

**El conocimiento y experiencia de los miembros del Consejo de Administración, y la diversidad en sus perfiles son determinantes para el equilibrio y la dirección estratégica de la empresa.**



## Consejo de Administración



Conformado por:



82.4% hombres

17.6% mujeres

## Comité de Prácticas Societarias



Conformado por:



75% hombres

25% mujeres



## Comité de Auditoría

4  
consejeros  
independientes  
100%



**Conformado por:**



60% hombres

40% mujeres

# Ética y transparencia

5 valores potencian el  
propósito de nuestra  
organización



# Programa de Integridad Empresarial (PIE)

Conjunto de políticas, procedimientos y buenas prácticas para promover relaciones éticas y sostenibles con los grupos de interés. Promueven el pleno cumplimiento y la legalidad, el respeto a la dignidad y los derechos humanos y se basan en la definición y difusión de estándares de conducta claros y transparentes.

## Elementos del programa







A fin de optimizar la integridad en los procesos y la gestión de transparencia, en 2023 realizamos una reingeniería con la integración de plataformas tecnológicas para interconectar áreas, compilar data e integrar las operaciones. Esto nos ha permitido conseguir eficiencias de cara al cliente interno, agilizar la debida diligencia y tener un mejor control.

## Aumentamos 28% la eficiencia gracias a la reingeniería en procesos

La plataforma tecnológica implementada y la colaboración del equipo encargado han sido fundamentales para la prevención de actividades ilícitas y han abonado al cumplimiento normativo y la transparencia.

Se incluyen en los logros a destacar durante el año 2023 la consolidación del sistema de gestión antisoborno y la revisión de su política; el análisis de accesibilidad para contribuir a la inclusión universal, y el fortalecimiento del Protocolo de prevención de acoso engranado a nuestra línea de denuncia. En capacitación asociada a riesgos, 54,655 colaboradores fueron capacitados en prevención de lavado de dinero y 15,974 recibieron capacitación en riesgos y ciberseguridad.

## Código de Ética de Grupo Coppel

Implementamos una campaña de comunicación para promover la adhesión anual al Código de Ética. Se difundió la importancia del compromiso con los principios corporativos y valores de la organización.

## 82% de adhesiones al Código de Ética

14,039 colaboradores firmaron el Código de Ética de BanCoppel



## Línea de denuncia

Durante 2023 se fortaleció el Sistema de Línea Directa (LD) con la creación de protocolos de investigación y manuales. Se promovió la difusión y acceso a través de la ColaborApp, nuestra aplicación con más de 70 mil usuarios, y se renovaron los cursos de capacitación.

La línea de denuncia integra el buzón de quejas con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) para canalizar controversias de manera directa con la autoridad.



Primer lugar en el ranking para Coppel y para BanCoppel  
Otorgado por Mexicanos Contra la Corrupción y la  
Impunidad y Transparencia Mexicana

# Financiamiento e inversión sostenible

Reconocemos la relevancia de los factores ASG como riesgos y/o oportunidades inherentes en los portafolios de inversión. Por ello, buscamos robustecer las inversiones que contemplan criterios ASG.

Empresa	Inversiones que contemplan criterios ASG* (mdp)	Porcentaje del portafolio total de inversiones
BanCoppel	\$4,379	6.66%
Afore Coppel	\$22,736	5.10%

Nota\*: Tipos de inversiones consideradas:  
Temáticas, Éticas, Verdes, de Impacto, Sociales y Socialmente responsables.

El crédito y arrendamiento de la cartera empresarial destinado a proyectos que incluyen factores ASG, otorgado por Empresas BanCoppel y Arrendadora Coppel, superó los \$3,950 millones de pesos. En la banca de empresas se considera financiamiento ASG a la cartera otorgada para Agronegocios con Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura, Créditos Verdes y/o ambientales y con garantía de la banca de desarrollo.

# Prácticas de abastecimiento sostenibles

El Programa de Integridad incluye la certificación de proveedores en todas las unidades de negocio y tiene como objetivo principal combatir la corrupción, prevenir el lavado de dinero e impulsar la transparencia y buenas prácticas laborales. Actualmente, la debida diligencia para la incorporación de proveedores está enfocada en el cumplimiento ético y legal, siendo un compromiso a mediano plazo un diagnóstico de aspectos ambientales y sociales.

**En 2023 realizamos la debida diligencia a 4,977 proveedores, 4,594 recibieron la certificación.**

Con el fin de ampliar el directorio de proveedores nacionales, en 2023 nos sumamos al Programa de Desarrollo de Proveedores del Centro de Competitividad de México (CCMX) y participamos en actividades y eventos regionales para la identificación de prospectos que fueron invitados a participar en licitaciones de distinta índole.

**Número total de proveedores certificados**



# Afiliaciones

Fortalecemos la vinculación con grupos de interés a través de una participación activa en organismos del empresariado y asociaciones civiles.

Asociación/Organización	Participación de Grupo Coppel
 <b>ABM</b> ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO	Presidencia Miembro de la Comisión de Normatividad
 <b>Amafore</b> Asociación Mexicana de Afores	Miembro activo
 <b>ANTAD</b> Asociación Nacional de Tareas de Admisión y Desempeño, A.C.	Miembro del Consejo. Presidencia de las comisiones de Comercio Exterior y de Relaciones con Gobierno
 <b>Usuarios</b> ANTP del transporte de carga	Miembro activo Participante de la Comisión de Enlace Jurídico
 <b>amvo</b> asociación mexicana de venta online	Miembro del Consejo
 <b>CCE</b> CONSEJO COORDINADOR EMPRESARIAL	Miembro del Consejo y Alianzas Estratégicas. Participante de las comisiones de Integridad y Ética; Derechos Humanos y Empresas; Seguridad; y Fiscal
 <b>CMN</b> CONSEJO MEXICANO DE NEGOCIOS	Miembro del Consejo
 <b>concamin</b>	Miembro activo
 <b>CONCANACO</b> SERVIDER MEXICO	Miembro activo
 <b>COPARMEX</b> CIUDAD DE MÉXICO	Miembro del Consejo Directivo. Presidencia de la Comisión Fiscal Miembro del Consejo de Vinculación de Grandes Empresas y Centros Empresariales
 <b>Consejo de la Comunicación</b> Voz de las Empresas	Miembro del Patronato

# Acerca de este informe

GRI: 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-14

El Informe de Sostenibilidad 2023 de Grupo Coppel es un esfuerzo de comunicación y transparencia sobre el desempeño de la empresa en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG) que se realiza por sexto año consecutivo.

La información reportada abarca las actividades llevadas a cabo por las tres empresas principales de la organización en México: Tiendas Coppel, BanCoppel y Afore Coppel, así como de Fundación Coppel.

Se elaboró de conformidad con los Estándares GRI y muestra datos del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023. No se presentaron cambios significativos en las operaciones ni reformulaciones sobre datos presentados anteriormente.

El desarrollo del documento estuvo a cargo del área de Sostenibilidad y ASG de la empresa, bajo la supervisión de la Directora de Sostenibilidad y ASG y Presidenta de Fundación Coppel, con la aprobación final del Presidente y Director General del Grupo.

Contacto Sostenibilidad y ASG Grupo Coppel  
sostenibilidad@coppel.com

+(52) 667.759.4200 | 667.759.4220

Oficina principal:

Calle República N° 2855 poniente, colonia Recursos Hidráulicos  
Culiacán, Sinaloa, México

C.P. 80105

# Índice de Contenidos GRI 2023

## Declaración de uso

Grupo Coppel ha elaborado este informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023

**GRI 1 usado:** GRI 1: Fundamentos 2021

**Estándares Sectoriales GRI aplicables:** No aplican

## ASUNTOS GENERALES Y TEMAS MATERIALES

Estándar GRI

**GRI 2: Contenidos Generales 2023**

Contenido	Ubicación	Omisiones	
		Motivo	Explicación
2-1 Detalles organizacionales	Acerca de este informe; p. 70		
2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización	Acerca de este informe; p. 70		
2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Acerca de este informe; p. 70		
2-4 Reexpresiones de información	Acerca de este informe; p. 70		
<b>2-4 Verificación externa</b>	<b>Este informe no fue sometido a verificación externa</b>		
2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Acerca de este informe; p. 70		
2-7 Empleados	Resumen Ejecutivo; pp. 6-9 <b>84.4% contrataciones fijas</b> 15.5% contrataciones eventuales		
2-8 Trabajadores que no son empleados	Todos los trabajadores de Grupo Coppel son considerados empleados		
2-9 Estructura de gobernanza y composición	Prácticas Corporativas: Gobierno corporativo; pp. 57-59		
2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Prácticas Corporativas: Gobierno corporativo; pp. 57-59		
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Prácticas Corporativas: Gobierno corporativo; pp. 57-59		
2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Gobernanza: Gobierno Corporativo; pp. 57-59		
2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Gobernanza: Gobierno Corporativo; pp. 57-59		

### Declaración de uso

Grupo Coppel ha elaborado este informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023

**GRI 1 usado: GRI 1: Fundamentos 2021**

**Estándares Sectoriales GRI aplicables: No aplican**

### ASUNTOS GENERALES Y TEMAS MATERIALES

Estándar GRI

**GRI 2: Contenidos Generales 2023**

Contenido	Ubicación	Omisiones	
		Motivo	Explicación
2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Acerca de este informe; p. 70		
2-15 Conflictos de interés	Prácticas Corporativas: Gobierno corporativo; pp. 57-59		
2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Prácticas Corporativas: Gobierno corporativo; pp. 57-59		
2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Durante el periodo no se implementaron acciones de capacitación en sostenibilidad para los órganos de gobierno		
2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Durante el periodo no se evaluó el desempeño de los órganos de gobierno en materia de sostenibilidad		
2-19 Políticas de remuneración	Sin datos		
2-20 Proceso para determinar la remuneración	Sin datos	Restricciones de confidencialidad	Políticas internas de comunicación
2-21 Ratio de compensación total anual	Sin datos		
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Mensaje de Agustín Coppel Luken; pp. 4-5		
2-23 Compromisos y políticas	Gestión de la sostenibilidad: Desarrollo sostenible y transformación; pp. 14-19		
2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Gestión de la sostenibilidad: Desarrollo sostenible y transformación; pp. 14-19		



### Declaración de uso

Grupo Coppel ha elaborado este informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023

**GRI 1 usado: GRI 1: Fundamentos 2021**

**Estándares Sectoriales GRI aplicables: No aplican**

### ASUNTOS GENERALES Y TEMAS MATERIALES

Estándar GRI

**GRI 2: Contenidos Generales 2023**

Contenido	Ubicación	Omisiones	
		Motivo	Explicación
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Gestión de la sostenibilidad: Desarrollo sostenible y transformación; pp. 14-19		
2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Prácticas Corporativas: Ética y transparencia; pp. 66-69		
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Durante el periodo no se presentaron multas ni sanciones significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia medioambiental, social o económica		
2-28 Afiliación a asociaciones	Prácticas Corporativas: Afiliaciones; pp. 70		
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	<b>Gestión de la sostenibilidad: Materialidad y grupos de interés; pp. 15-18</b>		
2-30 Convenios de negociación colectiva	100% de nuestros colaboradores están sindicalizados		
3-1: Proceso de determinación de los temas materiales	Gestión de la sostenibilidad: Materialidad y grupos de interés; pp. 15-18		
3-2: Lista de temas materiales	Gestión de la sostenibilidad: Materialidad y grupos de interés; pp. 15-18		
3-3: Gestión de los temas materiales	Personas; pp. 21-41 Planeta; pp. 42-56 Prácticas Corporativas; pp. 57-69		

## Declaración de uso

Grupo Coppel ha elaborado este informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023

**GRI 1 usado: GRI 1: Fundamentos 2021**

**Estándares Sectoriales GRI aplicables: No aplican**

## ASUNTOS GENERALES Y TEMAS MATERIALES

**Estándar GRI**

**GRI 401: Empleo 2016**

Contenido	Ubicación	Omisiones	
		Motivo	Explicación
401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Personas: Empleabilidad; pp. 21-24		
401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Personas: Empleabilidad; pp. 21-24		
401-3 Permiso parental	100% de los colaboradores tiene derecho al permiso parental de acuerdo a lo establecido en la ley para mujeres y hombres. Adicionalmente, Grupo Coppel ofrece el kit "Mi Primer Regalo" a cada recién nacido		
<b>Estándar GRI</b>			
<b>GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016</b>			
402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Los plazos pueden variar según el tipo de cambio y posición de trabajo		
<b>Estándar GRI</b>			
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>			
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Personas: Seguridad, salud y bienestar puertas abiertas; pp. 21-33		
403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Personas: Seguridad, salud y bienestar puertas abiertas; pp. 21-33		
403-3 Servicios de salud en el trabajo	Personas: Seguridad, salud y bienestar puertas abiertas; pp. 21-33		
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Personas: Seguridad, salud y bienestar puertas abiertas; pp. 21-33		
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Personas: Seguridad, salud y bienestar puertas abiertas; pp. 21-33		

## Declaración de uso

Grupo Coppel ha elaborado este informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023

**GRI 1 usado: GRI 1: Fundamentos 2021**

**Estándares Sectoriales GRI aplicables: No aplican**

## ASUNTOS GENERALES Y TEMAS MATERIALES

Estándar GRI

**GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018**

Contenido	Ubicación	Omisiones	
		Motivo	Explicación
403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Personas: Seguridad, salud y bienestar puertas abiertas; pp. 33-39		
403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Personas: Seguridad, salud y bienestar puertas abiertas; pp. 33-37		
403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Personas: Seguridad, salud y bienestar puertas abiertas; pp. 33-37		
403-9 Lesiones por accidente laboral	Lesiones asociadas al manejo manual de cargas, golpes y caídas desde el mismo o diferente nivel: 0 fallecimientos   4,369 lesiones 4,369 colaboradores accidentados   47,595 días perdidos		
403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	Dolores de columna, cabeza y extremidades		
<b>Estándar GRI</b> <b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>		Información no disponible o incompleta	No contamos con los datos correspondientes a 2023 debido a una actualización en el sistema de información
404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Sin datos		
404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Personas: Desarrollo profesional; pp. 26-29		
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Personas: Desarrollo profesional; pp. 26-29		

### Declaración de uso

Grupo Coppel ha elaborado este informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023

**GRI 1 usado: GRI 1: Fundamentos 2021**

**Estándares Sectoriales GRI aplicables: No aplican**

### ASUNTOS GENERALES Y TEMAS MATERIALES

#### Estándar GRI

#### GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016

Contenido	Ubicación	Omisiones	
		Motivo	Explicación
405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Personas: Talento diverso; pp. 30-32		
405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Sin datos	Restricciones de confidencialidad	Políticas internas de comunicación
<b>Estándar GRI</b>			
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>			
413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad evaluaciones del impacto y desarrollo	Personas: Desarrollo comunitario; pp. 38-41		
413-2 Operaciones con impactos negativos significativos - reales o potenciales- en las comunidades locales	Durante el periodo no se identificaron operaciones con impactos negativos		
<b>Estándar GRI</b>			
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>			
205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	100% de las operaciones		
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Prácticas Corporativas: Ética y transparencia; pp. 57-62		
205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante el periodo no se confirmaron incidentes de corrupción		
<b>Estándar GRI</b>			
<b>GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016</b>			
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Prácticas corporativas: Prácticas de abastecimiento sostenibles; p. 68		
<b>Estándar GRI</b>			
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>			
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	No renovables: 143 ton Renovables: 4,424 ton		

### Declaración de uso

Grupo Coppel ha elaborado este informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023

**GRI 1 usado:** GRI 1: Fundamentos 2021

**Estándares Sectoriales GRI aplicables:** No aplican

### ASUNTOS GENERALES Y TEMAS MATERIALES

Estándar GRI

**GRI 301: Materiales 2016**

Contenido	Ubicación	Omisiones	
		Motivo	Explicación
301-2 Insumos reciclados utilizados	Sin datos	No procede	Por ser una empresa de retail y servicios, no utilizamos materiales para fabricar los productos que comercializamos. Tampoco contamos con información detallada de los fabricantes
301-3 Productos y materiales de envasado recuperados	Sin datos	Información no disponible o incompleta	Todavía no se calcula el material de empaque de compras reutilizados para las ventas
<b>Estándar GRI</b>			
<b>GRI 306: Residuos 2020</b>			
306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Prácticas corporativas: Prácticas de abastecimiento sostenibles; p. 68		
306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Planeta: Gestión de residuos; p. 51		
306-3 Residuos generados	Planeta: Gestión de residuos; p. 51		
306-4 Residuos no destinados a eliminación	Planeta: Gestión de residuos; p. 51		
306-5 Residuos destinados a eliminación	Planeta: Gestión de residuos; p. 51		

### Declaración de uso

Grupo Coppel ha elaborado este informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023

**GRI 1 usado: GRI 1: Fundamentos 2021**

**Estándares Sectoriales GRI aplicables: No aplican**

### ASUNTOS GENERALES Y TEMAS MATERIALES

Estándar GRI

**GRI 302: Energía 2016**

Contenido	Ubicación	Omisiones	
		Motivo	Explicación
302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Planeta: Energía y emisiones; pp. 48-55		
302-2 Consumo de energía fuera de la organización	Sin datos	Información no disponible o incompleta	Todavía no se calcula el consumo de energía fuera de Grupo Coppel (alcance 3)
302-3 Intensidad energética	1347.98 MJ/m <sup>2</sup>		
302-4 Reducción del consumo energético	Planeta: Energía y emisiones; pp. 43-50		
302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	En 2023 no hubo reducción de los requerimientos energéticos		
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Planeta: Energía y emisiones; pp. 43-50		
305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Planeta: Energía y emisiones; pp. 43-50		
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Sin datos	Información no disponible o incompleta	Todavía no se calculan las emisiones fuera de Grupo Coppel (alcance 3)
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	0.134 ton CO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup>		
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Planeta: Energía y emisiones; pp. 43-50		
305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	Sin datos	Información no disponible o incompleta	No se cuenta con un inventario detallado
305-7 Óxidos de nitrógeno (NO <sub>x</sub> ), óxidos de azufre (SO <sub>x</sub> ) y otras emisiones significativas al aire	Sin datos		





[www.coppel.com](http://www.coppel.com)