

# Que inspiran hacia el futuro



INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD  
2021



**Hoy es un buen momento para celebrar lo que nos une, 80 años de ser familia, de superar retos, de aprender uno del otro y crecer juntos.**

En estas ocho décadas Grupo Coppel ha trascendido en el tiempo, formando esta familia en donde la unión nos hace fuertes. Donde trabajamos inspirados por cada historia para seguir acercando un mundo de posibilidades para mejorar la vida y el futuro de miles de personas.

En este cumpleaños honramos y reconocemos a todos los que forman parte de esta gran familia: generaciones de colaboradores, clientes, proveedores y aliados que son parte de esta historia.

# Contenido

4 Cifras relevantes

7 Mensaje del Presidente  
del Consejo y Director General

10 Somos Coppel

80 años de historias  
Propósito, visión y valores

15 Grupo Coppel

Ecosistema Coppel  
Infraestructura  
Innovación y emprendimiento  
Clientes  
Proveedores

20 Camino hacia la Sostenibilidad y ASG

Modelo de Sostenibilidad y ASG  
Ejes estratégicos Grupo Coppel  
Contribución ODS

## 80 años de historias...



# 01

### De desarrollo que impulsan

24 **Talento**  
Colaboradores  
Diversidad e inclusión  
Desarrollo y capacitación  
Salud y bienestar  
Prestaciones y beneficios



# 02

### De oportunidad que mantienen cerca

46 **Vinculación con  
la comunidad**  
Fundación Coppel  
Apoyo en desastres  
y emergencias  
Inclusión financiera  
Educación financiera



# 03

### De compromiso que hacen la diferencia

64 **Medio ambiente**  
Eficiencia energética y  
reducción de emisiones  
Compras sustentables  
Gestión de residuos  
Educación ambiental



# 04

### De integridad que marcan el rumbo

76 **Gobierno Corporativo**  
Consejo de Administración  
Programa de Integridad  
Empresarial  
Código de Ética  
Administración de Riesgos

# Cifras relevantes



## Negocio



**15.2 m**

de clientes activos<sup>1</sup>



**3,781**

proveedores



**1,662**

tiendas

## Talento



**139,341**

colaboradores Grupo Coppel<sup>2</sup>



**37.1%**

mujeres en posición de liderazgo



**21.6**

horas de capacitación promedio por colaborador

## Comunidad Coppel



**227.8 mdp**

inversión en becas



**16,593**

colaboradores apoyados con becas



**106,926**

uniformes entregados a colaboradores

## Medio ambiente



**2.3%**

en reducción de emisiones de CO2e vs. 2020



**+15,000**

toneladas de cartón recicladas



**30.4%**

paneles solares instalados vs. meta del 50% al 2025

## Gobierno Corporativo



**21%**

de Consejeras mujeres



**36%**

de Consejeros y Consejeras independientes



**+120,000**

colaboradores firmaron el Código de Ética 2021



**30,571**

útiles escolares entregados para 23,036 colaboradores con una inversión de 9.4mdp



**100**

organizaciones beneficiadas a través de Fundación Coppel



**253 mdp**

de inversión social

<sup>1</sup> Clientes activos con saldo de crédito activo al cierre de 2021. Incluye BanCoppel y Tiendas Coppel

<sup>2</sup> Incluye eventuales

# Mensaje del Presidente del Consejo y Director General



**Este año celebramos 80 años, a lo largo de los cuales se han construido historias que inspiran hacia el futuro. Estas grandes historias parten de un sueño y se han ido entretejiendo entre todos los que nos han acompañado desde un inicio hasta ahora: colaboradores, clientes, proveedores y comunidades.**

A lo largo de estas ocho décadas, Grupo Coppel ha evolucionado, venciendo límites y rompiendo esquemas. Empezando por su fundación, por parte de Don Enrique Coppel Tamayo, quien gracias a su trato cálido con los clientes logró crear **un modelo de negocio único** que le brinda a las personas de la base de la pirámide la oportunidad de acceder a su primer crédito. Más tarde, bajo el liderazgo de Enrique Coppel Luken, viene la etapa de expansión, donde logramos extendernos a más ciudades, incrementado el número de tiendas de 11 a más de 100.

**Desde 2008, año en que asumí el liderazgo hasta ahora, ha sido una etapa de crecimiento sostenido.** La adquisición de Zapaterías Canadá, la creación de Afore Coppel, BanCoppel y la entrada al mercado internacional son algunos de los retos que hemos asumido con gran entusiasmo para llevar a la compañía hasta lo que somos hoy: una empresa exitosa, que ha demostrado su capacidad de resiliencia y de adaptarse a las necesidades de sus clientes manteniéndose en la preferencia de todos los mexicanos.

Un papel fundamental que hemos ejercido en todos estos años es el de mejorar la vida de las personas. **La empresa nació con la vocación social de ayudar a los que más lo necesitan** y ese espíritu es el que guía hasta el día de hoy todas nuestras acciones.

Trabajamos por el bienestar y la **calidad de vida de los 139,341 colaboradores**, buscando contribuir a su crecimiento personal y profesional. Este año, se ha fortalecido y desarrollado el talento a través de más de 1,500 recursos digitales en la Universidad Corporativa, diseñados con base en competencias, así como brindado **capacitación a más de 9 mil colaboradores y familiares** a través de algún programa académico Coppel.

Estamos convencidos de que la diversidad y la inclusión enriquecen el entorno laboral, y nos brindan innovación y talento. Por ello, se propicia un ambiente de trabajo donde las diferencias sean respetadas impulsando el potencial de las mujeres y otros grupos minoritarios. Gracias a estos esfuerzos, **este año se alcanzó un 37.1% de mujeres en posiciones de liderazgo y se incluyeron a 376 personas con discapacidad**, que ya son parte de la familia Coppel.

Buscamos estar cerca de la gente en los momentos en los que más nos necesitan. Es así como este año se brindó apoyo a aquellos colaboradores y familiares que se vieron afectados por un desastre o emergencia con una **inversión de 10.5 MDP, beneficiando a más de 2,600 personas.**

En congruencia con el compromiso con el medio ambiente, **este año se obtuvieron importantes avances en el Plan de Gestión de Carbono.** Se reestructuró la deuda con el crédito sindicado más grande de Latinoamérica, el cual está ligado al cumplimiento de indicadores de sostenibilidad. Uno de ellos es la capacidad instalada de paneles solares, que este año alcanzó el 30.4% de las tiendas y edificios actuales (271) frente a la meta de llegar al 50% para 2025. **Esto coloca a Grupo Coppel como un referente en el mercado en temas ASG** (Ambiental, Social y Gobierno Corporativo) y nos da la oportunidad de tomar decisiones más estratégicas, impulsando la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

## Buscamos contribuir al crecimiento personal y profesional de los 139,341 colaboradores.

La trayectoria del Grupo ha sido guiada fuertemente por dos factores de éxito: ética y valores. Para seguir reforzando la cultura organizacional, **este año se impartieron capacitaciones del Código de Ética a los colaboradores**, un curso de valores y un Programa de liderazgo consciente para los directivos, quienes a su vez irán cascadeando estas herramientas hasta permear a toda la organización.

Asimismo, se ha establecido una cultura de transparencia y rendición de cuentas a través de un gobierno corporativo formal y profesional, fortaleciendo las instituciones, la solidez y la madurez corporativa de las unidades de negocio. Una de las acciones que se llevaron a cabo este año para fortalecer el gobierno fue la **creación del área de Auditoría Interna**, la cual reporta de manera directa al Comité de Auditoría. Además, se consolidó la operación de los servicios financieros de Grupo Coppel en una misma dirección.

Todas estas acciones no son más que el resultado del extraordinario trabajo que realizan todos los que forman parte de la gran familia Coppel. A todos ellos mi más profundo agradecimiento. Estamos muy entusiasmados de cumplir nuestros primeros 80 años y seguiremos construyendo historias que inspiren hacia el futuro para lograr un mejor país y un mejor planeta por el bien de la sociedad y de las generaciones futuras.

Dejo ante ustedes el Informe de Sostenibilidad 2021. Los invito a que lo lean y nos hagan llegar sus amables comentarios.

**Agustín Coppel Luken**

Presidente del Consejo  
y Director General

**Se consolidó la operación de los servicios financieros de Grupo Coppel en una misma dirección.**

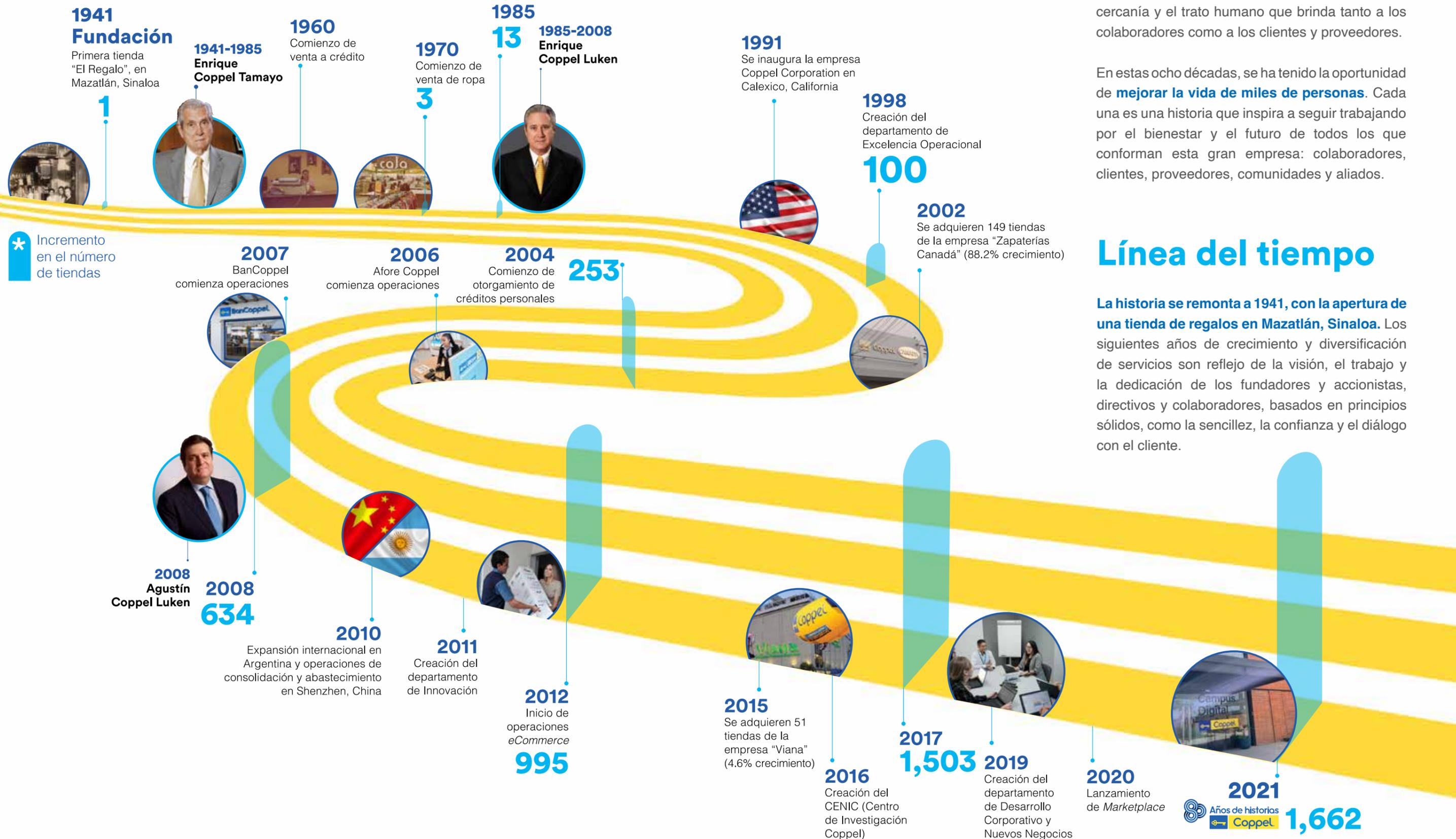
# Somos Coppel

Desde que fue **fundada en 1939 por Enrique Coppel Tamayo** como una tienda de regalos, hasta su consolidación como el gran grupo de empresas que es hoy en día, Grupo Coppel se ha convertido en un **referente del retail en México**, conservando el sello que lo distingue: la cercanía y el trato humano que brinda tanto a los colaboradores como a los clientes y proveedores.

En estas ocho décadas, se ha tenido la oportunidad de **mejorar la vida de miles de personas**. Cada una es una historia que inspira a seguir trabajando por el bienestar y el futuro de todos los que conforman esta gran empresa: colaboradores, clientes, proveedores, comunidades y aliados.

## Línea del tiempo

La historia se remonta a 1941, con la apertura de una tienda de regalos en Mazatlán, Sinaloa. Los siguientes años de crecimiento y diversificación de servicios son reflejo de la visión, el trabajo y la dedicación de los fundadores y accionistas, directivos y colaboradores, basados en principios sólidos, como la sencillez, la confianza y el diálogo con el cliente.





## Propósito, visión y valores

**Grupo Coppel se caracteriza por ser una empresa humana guiada por su propósito y sus valores.**

### Valores



**Confianza:** Cumplimos con las condiciones, compromisos y promesas que hacemos con nuestros clientes y compañeros, trabajando con total transparencia y honestidad para generar un ambiente de confianza.

### Propósito

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



**Responsabilidad:** Realizamos un trabajo ejemplar, respetando los compromisos adquiridos y otorgando resultados objetivos, haciendo que las labores se cumplan en tiempo y forma.

### 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.



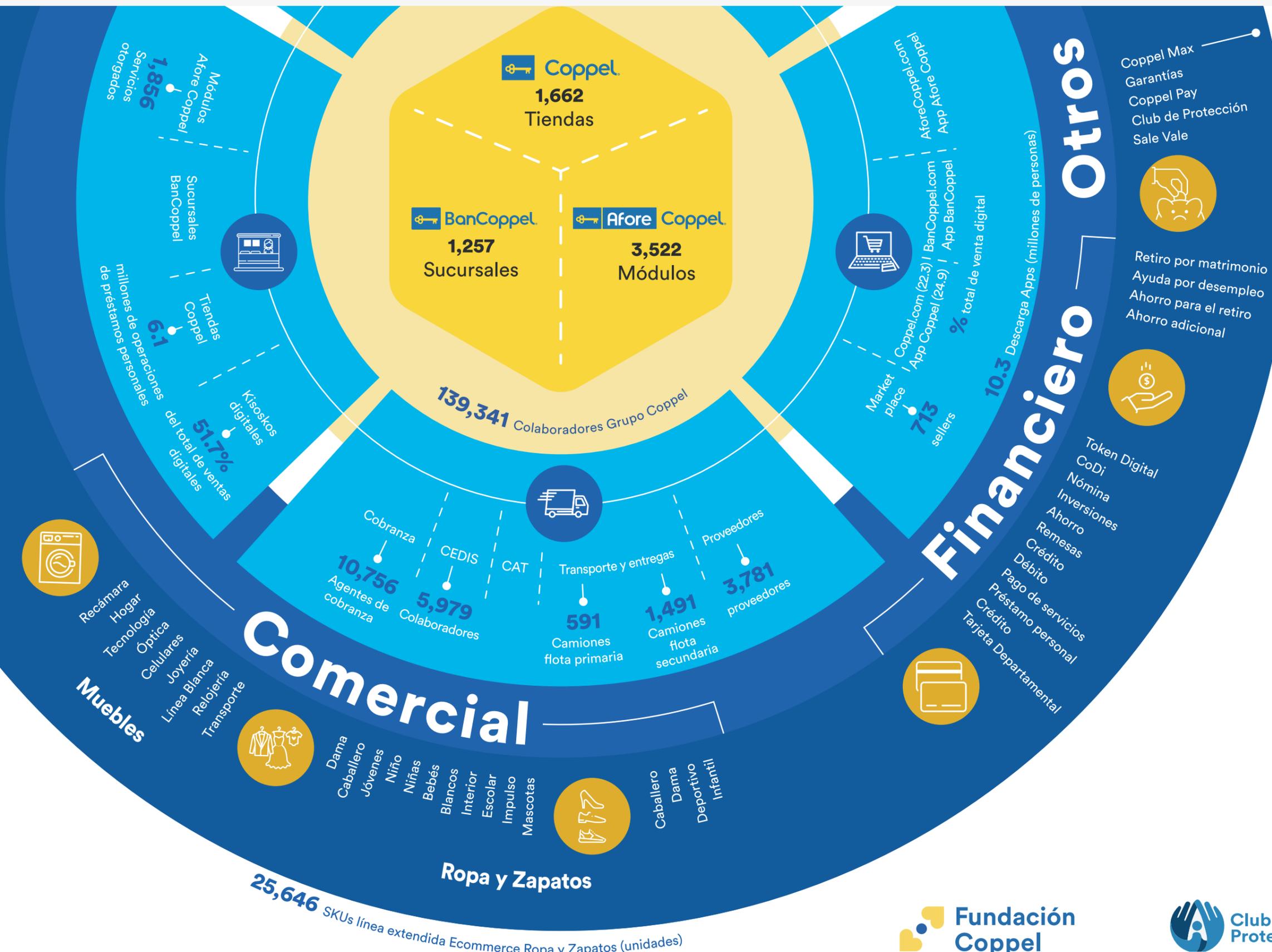
**Atención y servicio:** Creamos sinergias con clientes y compañeros a través de una comunicación abierta y que permite proporcionar el mejor servicio y atención.



**Eficiencia y sencillez:** Trabajamos de manera organizada con un enfoque orientado a resultados, procurando la especialización para que todas las actividades a realizar sean simples, eficientes y efectivas.



**Innovación:** Promovemos una cultura de retroalimentación que permita desarrollar mejoras continuas en cada aspecto de nuestro trabajo.



13.9 Clientes únicos generando dinero electrónico

# Grupo Coppel

## Ecosistema Coppel

Los elementos que conforman las unidades de negocio interactúan entre sí formando una red de colaboración que tiene el propósito de brindar el mejor servicio a los clientes.

- 1,662** tiendas físicas
- 1,257** sucursales BanCoppel
- 3,522** módulos Afore Coppel

● Azul claro: Infraestructura  
● Azul fuerte: Líneas de negocio y oferta de productos y servicios



## Innovación y emprendimiento

En el Grupo se están realizando fuertes inversiones para **innovar a través de nuevas herramientas, mejoras de procesos y la generación de nuevas soluciones** no sólo como un elemento competitivo sino que contribuya al bienestar de las personas.

**Este año se desarrollaron 21 proyectos con una inversión de más de \$400 millones en las áreas de: Tienda, Mejora Continua, Cobranza, eCommerce, Construcción, Jurídico y Cadena de Suministro.**

## Proyectos de impacto que soportan la transformación de Grupo Coppel

-  **Contactabilidad (Fase 1)**
-  **Remodelaciones y Tiendas Nuevas**
-  **OS Digital**
-  **Sale Vale**
-  **Reestructuras en Coppel**
-  **Coppel Servicios**
-  **Categorías comerciales**
-  **Coppel Max (Retail crédito)**
-  **Sana tu Deuda**
-  **Co Crea / Co Crea Lab**
-  **Arrendadora Coppel**
-  **Coparticipación INFONAVIT**

## Logros Plataforma CoCrea

**30 mil**

colaboradores ingresaron a la plataforma

**+5,000**

ideas recibidas

**+6,000**

descargas de la app

**+25**

retos en la plataforma en las áreas:

Operación Tiendas  
Atracción de Talento  
Coppel Max  
Innovación  
Salud y Bienestar

## Logros Coppel Max

**14.3 mill**

de clientes únicos Ganando Dinero electrónico

**\$2,255 mdp**

de dinero electrónico generado en 2021

**\$1,235 mdp**

de dinero electrónico usado por clientes Coppel Max en 2021

**\$30**

promedio de dinero electrónico ganado por compra

**\$132**

promedio de dinero electrónico ganado por cada 4 abonos puntuales

**\$340 mdp**

utilidad incremental para Coppel gracias a este programa en 2021

# Proveedores

Los proveedores Coppel son parte fundamental del modelo de negocio. Por ello, se busca mantener relaciones sólidas y de largo plazo con ellos.

Las áreas de Compras está estructurada de la siguiente manera:

 **Compras Internas**

 **Compras Muebles**

 **Compras Ropa**

## Compras Internas

### Objetivo del área

- Satisfacer la demanda de insumos y servicios a clientes
- Asegurar el suministro eficiente para la operación de la empresa

### Proceso de evaluación de proveedores

- Cumplir con Código de Ética de Grupo Coppel
- Proceso de debida diligencia
- Visitas a sus instalaciones
- Buenas prácticas con referencia a la ISO 20400, con bases para compras sostenibles

### Logros

- 70 familias de artesanos de Cholula, Puebla beneficiadas en la compra de la fachaleta del edificio Campus Digital
- 8 talleres para la elaboración artesanal



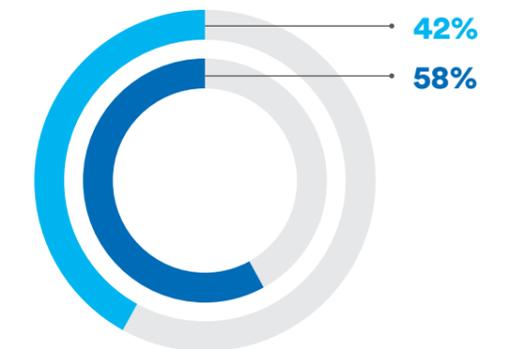
## Compras Muebles y Ropa

En las áreas de Compras Muebles y Compras Ropa se busca garantizar que los proveedores, tanto nacionales como internacionales, cumplan con las normas y lineamientos federales.

**1,543**

proveedores muebles

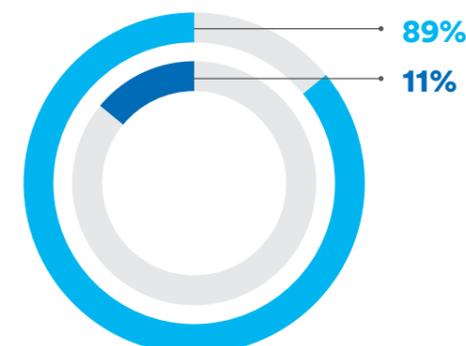
-  Nacionales
-  Extranjeros



**982**

proveedores internos

-  Nacionales
-  Extranjeros



**93%**  
de las compras internas fueron nacionales, en 26 entidades de la República Mexicana



**3,781**  
proveedores

# Camino hacia la Sostenibilidad y ASG

La evolución que se está viviendo en la actualidad ya no solo implica la visión de atender desde la óptica de la Responsabilidad Social y filantropía que ha caracterizado al Grupo por ocho décadas, sino **empujar la estrategia de negocio hacia un nuevo nivel que hable de sostenibilidad y**

**criterios ASG (Ambiental, Social y Gobierno Corporativo)**, ésto nos permitirá ampliar el alcance en estos tres pilares que fortalecen la visión hacia los impactos generados en estos ámbitos, creando una ventaja competitiva a quienes forman parte de la comunidad Coppel.



Comunicación

Riesgos ASG

Desastres y emergencias

## Ejes estratégicos Grupo Coppel

A través de los ejes se busca incrementar el ciclo de vida del cliente, mejorando su experiencia desde lo que busca, lo que le gusta, cómo lo compra, cómo lo paga y hasta cómo lo recibe.

Debido a su creciente importancia dentro del negocio, se ha añadido como uno de los ejes estratégicos el fortalecer la gestión del Grupo conforme a los criterios ASG.



# Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas

## Alineación de iniciativas de Grupo Coppel con los ODS

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible es la agenda global más ambiciosa de la historia que está basada en la personas, el planeta, prosperidad, paz y alianzas; y propone la construcción de un modelo de bienestar que pone en balance los tres pilares del desarrollo sostenible: lo ambiental, lo económico y lo social.

A través de una hoja de ruta compuesta por 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), de los cuales identificamos 9 objetivos prioritarios que se alinean a la estrategia y en los cuales se puede ejercer mayor influencia como organización.

Pertenece a las siguientes asociaciones:

1. Asociación Nacional de Abogados de Empresa, Colegio de Abogados (ANADE)
2. Consejo Coordinador Empresarial (CCE)
3. Consejo Mexicano de Negocios (CMN)
4. Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)
5. Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO)
6. Asociación Nacional de Tiendas de Servicio y Departamentales (ANTAD)
7. Asociación de Bancos de México (ABM)
8. Asociación Nacional de Transporte Privado (ANTP)
9. La Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo de los Estados Unidos Mexicanos (CONCANACO SERVYTUR)

# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



- ▶ Programa Integral de salud.
- ▶ Coppel Contigo.



- ▶ Universidad Corporativa Coppel.
- ▶ Programas académicos.
- ▶ Ciclo de gestión del talento.
- ▶ Programas Fondo para la Excelencia.



- ▶ Plan de Igualdad Laboral.
- ▶ Programa de fortalecimiento femenino.
- ▶ Política de Inclusión Laboral.



- ▶ Instalación de paneles solares.
- ▶ Movilidad eléctrica.
- ▶ Eficiencia logística de transporte.



- ▶ Omnicanalidad y digitalización de servicios.
- ▶ Desarrollo económico sostenible.
- ▶ Séptimo empleador en México.
- ▶ Cultura de prevención laboral.
- ▶ Inclusión financiera.
- ▶ Programas académicos internos.



- ▶ Inclusión financiera.
- ▶ Acceso a financiamiento.
- ▶ Coppel Emprende.



- ▶ Proveeduría responsable.
- ▶ Política de manejo de residuos.
- ▶ Informe de Sostenibilidad.



- ▶ Iniciativas ambientales.
- ▶ Educación ambiental.



- ▶ Sistema de Gestión Antisoborno.
- ▶ Programa de Integridad Empresarial del Grupo.

# 01 Talento



## Historias de desarrollo que impulsan



“Agradezco a Grupo Coppel por el apoyo que me ha brindado, para desarrollarme académicamente a los 51 años y poder comenzar mis estudios en Prepa Coppel. Los programas que brinda la empresa me han permitido crecer, mi historia comenzó siendo carpintero y mecánico de taller de servicios; hoy en día soy Jefe de Operación de Transporte”

*José Luis Becerra*  
11 años trabajando en Grupo Coppel





# Talento

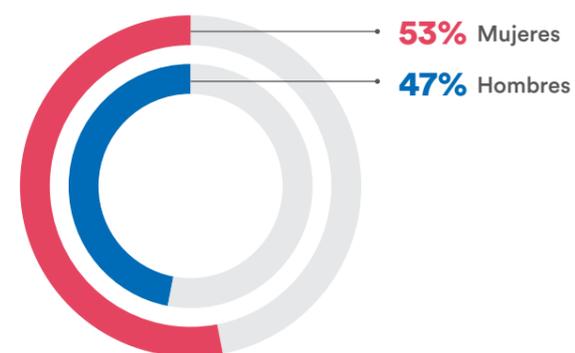
## Colaboradores

Grupo Coppel valora a sus colaboradores y hace de su bienestar prioridad. Propicia un ambiente de trabajo sano y diverso en el que puedan desarrollar su máximo potencial en el ámbito personal y profesional.

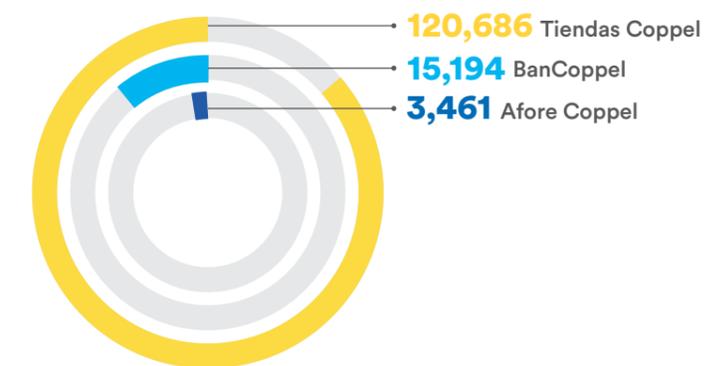
### Plantilla laboral

El equipo está compuesto por **139,341\*** colaboradores. De la platilla total, el 61% son menores de 30 años y el 53% son mujeres.

#### Colaboradores por género



#### Colaboradores por negocio



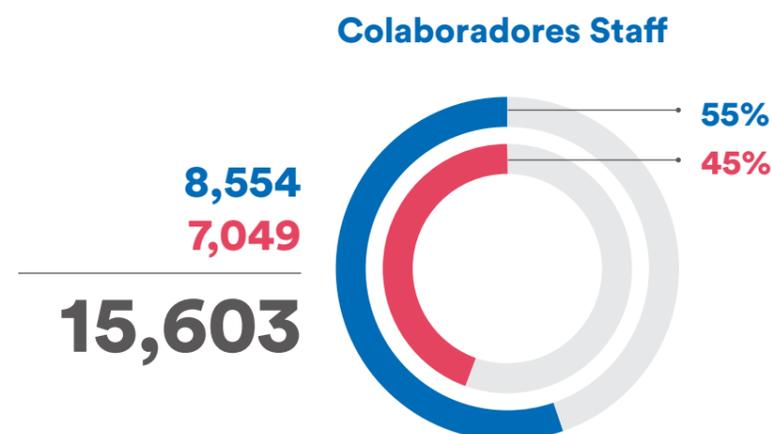
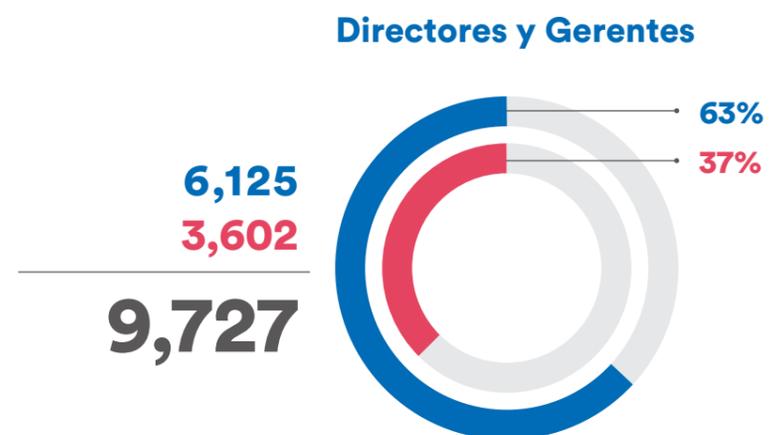
Total\*

**139,341**

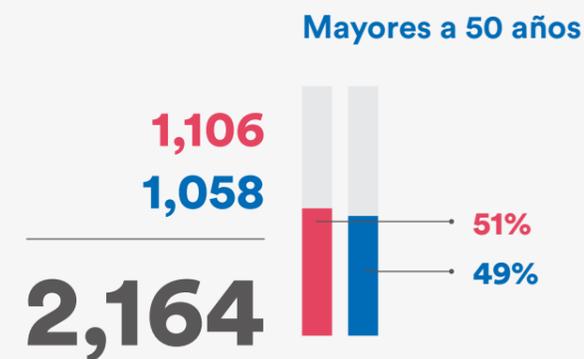
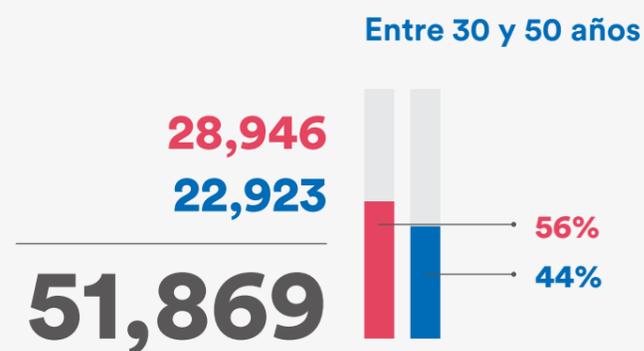
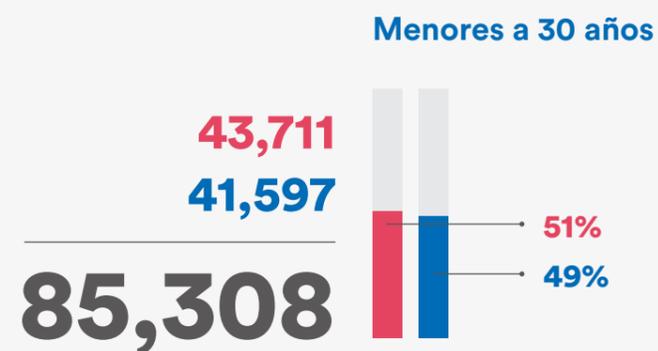
colaboradores Grupo Coppel

\*Incluye eventuales

## Colaboradores por categoría laboral y género\*



## Colaboradores por rango de edad y género\*



# Diversidad e inclusión

Desde el departamento de Diversidad e inclusión se desarrolló un Plan de Igualdad que consiste en sensibilizar, capacitar, buscar acceso a mejores puestos y dar seguimiento a la brecha salarial.

**Durante 2021 se trabajó en tres líneas de acción:**



**Equidad de género**



**Inclusión laboral**



**Educación y sensibilización**



## Equidad de género

Grupo Coppel trabaja para que las mujeres y los hombres gocen de los mismos derechos y oportunidades que les permitan alcanzar su máximo potencial.

Se planteó la meta de lograr una participación de 40% de mujeres en posiciones de liderazgo para 2025 con un incremento del 1% anual y para 2021 hemos alcanzado el 37.1%.

**37.1%\***

mujeres en puestos de liderazgo

\*Este porcentaje es calculado sin considerar eventuales



## Círculos de mujeres

75 mujeres participaron realizando ciclos de conferencias por otras mujeres empoderadas que trabajan en Coppel.

## Mentoría para mujeres

Participaron 20 mentoras y 20 mujeres recibieron capacitación a través de identificar sus fortalezas y oportunidades para seguir creciendo en la empresa.

## Coppel por las mujeres

Sesiones trimestrales con mujeres que representan modelos a seguir dentro de la compañía.



## Inclusión laboral

Grupo Coppel busca brindar oportunidades laborales a personas con discapacidad, como resultado se han contratado 376 colaboradores, sin embargo se continúan realizando acciones que permitan incrementar la inclusión laboral en todas las áreas de liderazgo.

**Algunas de las iniciativas que se han emprendido son:**

- Personas con discapacidad en CEDIS
- Sillas de ruedas en tiendas para clientes
- Inclusión laboral de personas refugiadas

Se han contratado

**376**

colaboradores con discapacidad





## Educación y sensibilización

Una parte fundamental para crear una cultura de diversidad e inclusión es educar y sensibilizar a los colaboradores sobre este tema.

Las actividades realizadas durante 2021 fueron:

- **Coppel por la diversidad**
- **Módulo de inclusión en la Universidad Corporativa Coppel**

Total de colaboradores capacitados:

**230**

Curso de inclusión y no discriminación

**300**

Sensibilización a líderes en inclusión

**50,000**

Camino a la inclusión

**+500**

asistentes en vivo

**+8,000**

visitas a webinars

## Desarrollo y capacitación

### Ciclo de gestión de talento

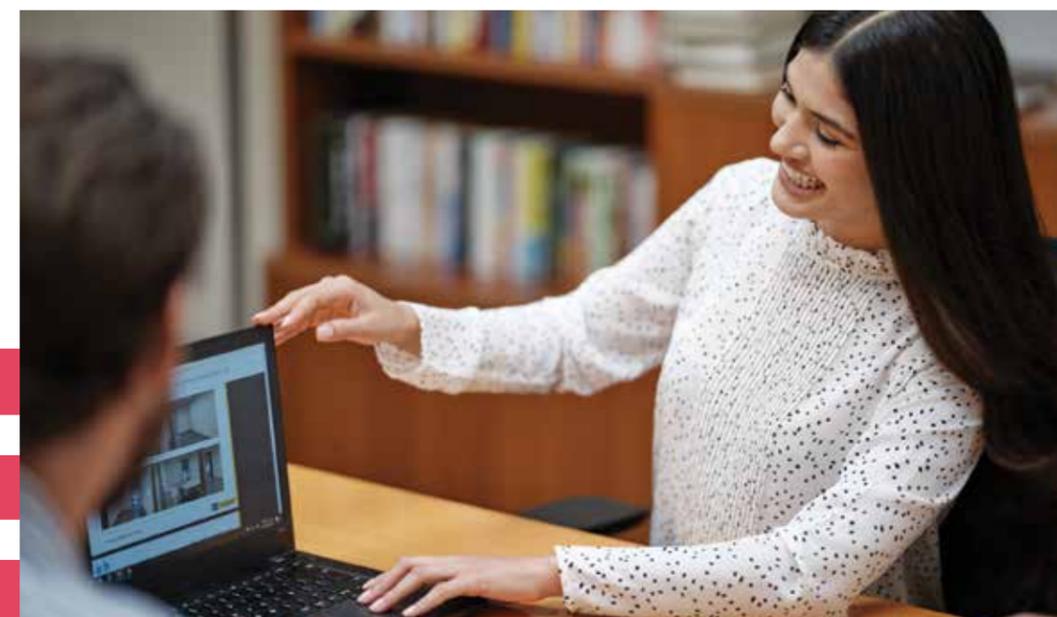
El ciclo de gestión y medición de desempeño para todos los colaboradores de staff dentro del Grupo, permite darles acompañamiento puntual a su desarrollo a través de distintas prácticas y herramientas, tales como:

- Modelo de competencias. Permite declarar los comportamientos que se espera de un colaborador, incentivando su desempeño. **3500 colaboradores han tomado el e-learning. (73.3% Staff y 95% Operación)**
- Mapeo de talento. Evaluación que

permite conocer a profundidad las competencias que un colaborador posee.

**Se evaluaron a 350 personas**

- Plan de desarrollo. Acompaña a los líderes y colaboradores en sus desarrollo de manera integral. **+4500 colaboradores se capacitaron a través de un taller**
- Plan de sucesión. Proceso de identificación de los líderes del futuro para asegurar la continuidad del negocio. **De 80 puestos estratégicos se han identificado un 57%**



Asimismo, la empresa cuenta con otras iniciativas y **campañas de educación emocional** a cargo del área de Orientación de Talento que contribuyen al desarrollo óptimo de los colaboradores, que en 2021 obtuvieron los siguientes resultados:

**370**

participantes en coaching individual

**1,192**

conferencias de educación emocional

**326**

participantes en talleres de coaching

**+ 62,000**

participantes en las conferencias de educación emocional

**+2,000**

acompañamientos emocionales

**27**

educadores emocionales a nivel nacional

**274**

acompañamientos relacionados con COVID-19

**+30**

sesiones de mentoría

## Experiencia y reconocimiento del colaborador

Dentro de la organización se cuenta con un área llamada Experiencia del Colaborador la cual tiene como objetivo establecer puntos de contacto con los colaboradores a lo largo de su ciclo de vida, buscando la comunicación y retroalimentación constante sobre su experiencia en la travesía dentro de Grupo Coppel.

Asimismo, se reconoce la trayectoria de quienes colaboran en el Grupo, a través del programa **Caminando juntos**, que este año distinguió a 48,793 colaboradores.

## Reconocimientos Programa Caminando Juntos

Años	Colaboradores
1	<b>23,630</b>
3	<b>14,465</b>
5	<b>7,822</b>
10	<b>2,027</b>
15	<b>686</b>
20	<b>99</b>
25	<b>39</b>
30	<b>18</b>
35	<b>5</b>
40	<b>2</b>

**Total**

**48,793**

colaboradores reconocidos por su trayectoria



**91%**

de participación en la encuesta de clima organizacional

# Universidad Corporativa Coppel

La Universidad Corporativa Coppel es una iniciativa que nace de la nueva estrategia del Grupo que habilita al talento de la empresa para atender los retos presentes y futuros.

Tiene como propósito impulsar el fortalecimiento de la cultura, el desarrollo del liderazgo y las competencias necesarias para lograr la estrategia del negocio y contribuir al desarrollo y compromiso de los colaboradores.



## Objetivos Estratégicos

Son los aspectos en los que se busca impactar a través de la Universidad y que permitan mantener el foco en lo realmente importante.



Desarrollar competencias clave



Promover pasión por el servicio



Impulsar el liderazgo



Fomentar la innovación



Difundir la cultura



Impulsar el compromiso con el desarrollo personal y profesional

**111,414**

colaboradores capacitados (98%)

**94.4%**

colaboradores al día con su plan de capacitación

**1,554**

recursos de capacitación activos

## Promedio de horas de capacitación por género



Mujeres



Hombres

Horas de formación a  
colaboradores en el año

Total de colaboradores

Promedio de horas de  
formación por colaborador

**1,294,618**

**60,628**

**21.35**

**1,148,053**

**52,656**

**21.80**

**2,442,671**

**113,284**

**21.56**

## Programas Académicos 2021

La UCC contribuye en el desarrollo profesional de los colaboradores a través de programas académicos con reconocimiento de validez oficial de estudios por la Secretaría de Educación Pública.

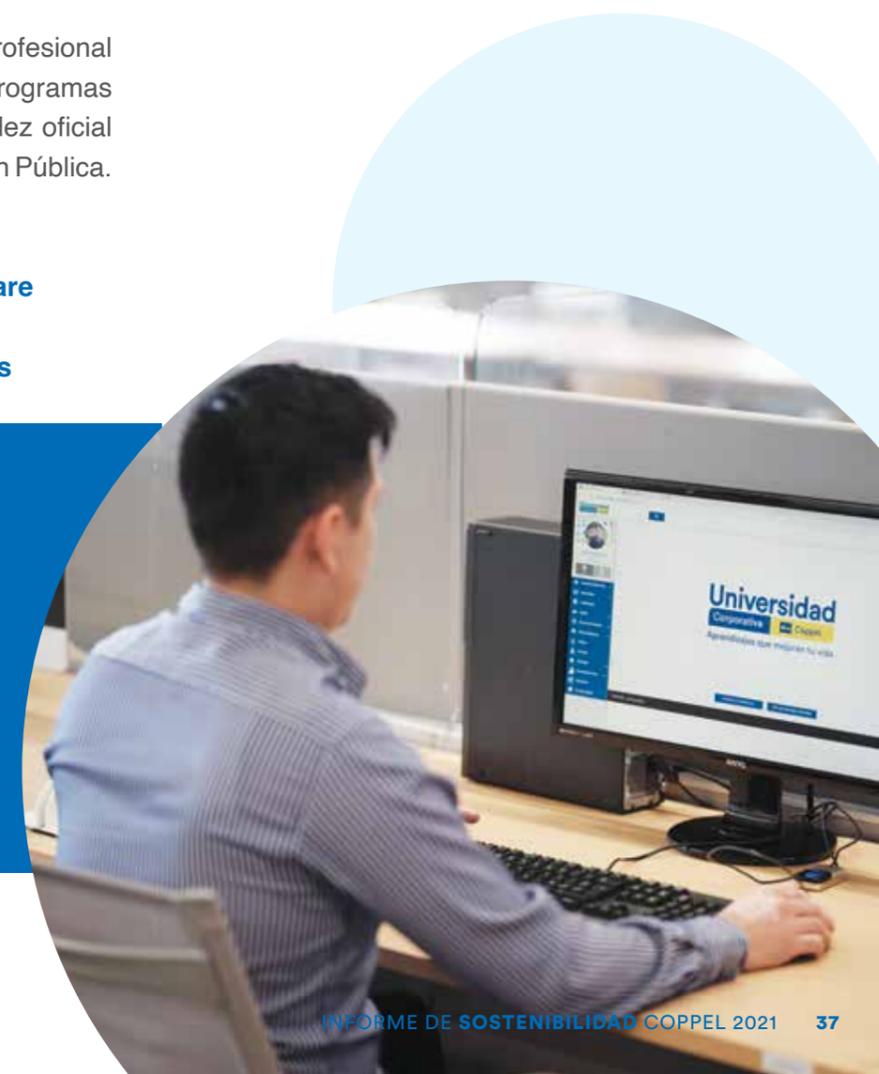
- Prepa Coppel
- Ingeniería en Desarrollo de Software
- Licenciatura en Gerenciamiento
- Maestría en Dirección de Negocios

**9,150**

colaboradores y familiares activos

**707**

egresados de Prepa Coppel en 2021



## De la voz de Romina

En 2020 a raíz de la pandemia generada por COVID-19, se realizó una prueba piloto que consistió en comunicar una guía de calzado a la fuerza de ventas a través de un mensaje de WhatsApp desde la voz de “Romina”, recibiendo muy buena respuesta por parte de los colaboradores de tienda. **En 2021 se se unieron 4 áreas para la creación de la identidad de Romina definiendo su, personalidad e imagen, quien siendo una más del equipo de ventas, quien los acompaña para mejorar su labor en ventas**, invitarlos a leer temas de reflexión que les ayude e inspire también en lo personal.



**+150**

contenidos creados para la fuerza de ventas

**60**

stickers de Romina

**80%**

de colaboradores de tienda les gustaría seguir recibiendo información a través de Romina\*

\* Estudio de mercado realizado en febrero de 2021. 2066 Colaboradores participaron.

## Salud y bienestar

Con el compromiso con el bienestar de los colaboradores, se promueven acciones que mantengan su salud física y mental en un estado óptimo, y que impacten en mejorar su calidad de vida.

A partir de este año los colaboradores cuentan con una cartilla de salud, la cual permitirá contar con su historial en temas de salud.

**El Programa Integral de Salud está conformado por tres ejes prioritarios:**



**Asistencia médica**

Presencial y a través de la aplicación Coppel Contigo



**Prevención de salud**

Se llevaron a cabo algunas acciones para disminuir factores de riesgos para contribuir a la buena salud de los colaboradores.



**Apoyos económicos y otros beneficios**

Se brindaron 222 apoyos económicos para dar una ayuda extra a colaboradores con algún padecimiento definido.

**37**

equipos médicos, integrado por espacios de consultorios, médicos y auxiliares médicos





## 1. Asistencia médica

**20,987**

atendidos con orientación médica telefónica

**1,826**

atendidos con orientación nutricional telefónica

**680**

atendidos con orientación psicológica telefónica

**195**

servicios de ambulancia por urgencia médica

**655**

consultas médicas por videoconferencia

Asimismo, se continuó apoyando a los colaboradores en la atención de temas relacionados con COVID-19:

**68,415**

atenciones

**79,097**

pruebas realizadas

**20,600**

tratamientos otorgado



## 2. Prevención de salud

En 2021 se realizaron las siguientes actividades de prevención:

**13,979**

vacunas de influenza, tétanos y neumococo aplicadas

**2,800**

colaboradores beneficiados con campañas de detección de diabetes, hipertensión, papanicolaou y detección de cáncer de mama

**25,399**

colaboradores beneficiados con la Caravana de la Salud para la detección de diabetes, colesterol y triglicéridos, entre otros

**94**

donadores de sangre con el programa Donadores de Corazón para crear conciencia de la importancia de esta acción

**7,957**

participantes en el programa Échale los kilos que tiene como objetivo generar buenos hábitos de alimentación

**7,134**

participantes presenciales y **1,790 virtuales** en el programa de entrenamiento físico para generar el hábito de ejercicio

**6,091**

participantes en la carrera con causa Échale los kilos en su formato virtual y que este año benefició a la organización Proeduca Sinaloa I.A.P.

**17**

inmuebles certificados como empresa activa y saludable otorgado por Queremos Mexicanos Activos, A.C.



## Prevención de riesgos

### Sistema para registro de accidentalidad

Se desarrolló un sistema que permite capturar la investigación de un accidente y proporciona información a detalle de las causas del mismo, o bien, de enfermedades de trabajo para establecer medidas preventivas.

### Formación en seguridad

Un aspecto fundamental para prevenir los riesgos laborales es la capacitación. Se cuenta con distintos programas a través de los cuales se mantiene a los colaboradores preparados para actuar ante cualquier contratiempo.

- Programa de capacitación institucional
- Capacitación de multibrigadas de la Unidad Interna de Protección Civil
- Capacitación de la Comisión de Seguridad e Higiene
- Capacitación al equipo de Prevención
- Simulacros de emergencia
- Programa de comunicación



## Prestaciones y beneficios

Cuatro ejes que contribuyen al bienestar de los colaboradores y de sus familias.



### Mi persona

Vacaciones por encima de lo que marca la Ley del Trabajo  
Seguro social  
Seguro de vida  
Gastos médicos menores  
Club de protección familiar  
Jornada laboral  
Días festivos  
Beneficios y descuentos exclusivos



### Mi estabilidad

Aguinaldo del doble de lo que marca la Ley  
Prima vacacional  
Infonavit  
Fondo de ahorro  
Afore  
Reparto de utilidades (PTU)  
Descuento en compras  
Horas extras  
Prima dominical  
Incentivos  
AutoCop (financiamiento de vehículos para Directivos)  
Apoyo para combustible



### Mi crecimiento

Becas  
Incentivo de término de estudios  
Biblioteca  
Cursos  
Uniformes  
Programas educativos



### Mi familia

Regalo de bodas  
Licencia de maternidad con beneficios superiores a la Ley  
Apoyo por paternidad  
Útiles escolares  
Fiesta anual  
Duelo

## Beneficios a personal de Cobranza Domiciliaria

- Uniforme adicional
- Suplementos adicionales
- Opción de sanitarios seguros
- Beneficios por resultados extraordinarios
- Bono en ciudades con temperaturas extremas
- Reconocimiento especial



# 02

## Vinculación con la comunidad



# Historias de oportunidad que mantienen cerca

ODS **5** **10** GRI **3** **413**

“ A nivel personal es gratificante formar parte de una empresa que esté decidida a apoyar a nuestra comunidad, que nos brinda herramientas y nos involucra en acciones que nos hacen ser más humanos y agradecidos. Me siento orgullosa de haber compartido con el equipo de voluntarios, ver el esfuerzo y la unión fue una experiencia que llena el corazón ”

*Isabel Valdés  
Gerente de tienda en Mazatlán*



# Vinculación con la comunidad Coppel

## Fundación Coppel

En Fundación Coppel se reconoce que millones de personas nacen y viven en situaciones de desventaja, lo que les impide alcanzar su verdadero potencial. Pero también **se cree que es posible superar los obstáculos que se interponen entre las personas y sus aspiraciones de vida.**

Se apoyan iniciativas dedicadas a cerrar brechas, a cambiar el destino de las personas, a dar oportunidades, herramientas y habilidades para el éxito y la prosperidad en tres líneas de acción:



**Comunidad**



**Desarrollo  
económico y social**



**Educación y liderazgo**



Todas las acciones que forman parte de los programas serán comunicados a detalle a través del informe anual de Fundación Coppel.  
<https://www.fundacioncoppel.org/>





## 1. Comunidad

Se busca el fortalecimiento comunitario, la creación y rehabilitación de áreas verdes y espacios públicos, la prevención de adicciones, la construcción de paz y el **fomento a la cultura como motores que generan bienestar en una comunidad.**

Entre las iniciativas en las que se trabajaron este año está la siguiente:

### Sociedad educadora

#### Objetivo y avances:

Implementa proyectos de prevención universal a través de educación socioemocional a niños de primaria, y prevención selectiva a adolescentes de secundaria.

#### Aliado:

Sociedad Educadora de Sinaloa

**+3 millones**

de beneficiados

**+20**

comunidades atendidas

**+15**

proyectos

#### Aliados:





## 2. Desarrollo económico y social

Se impulsa la empleabilidad, el fortalecimiento empresarial y el emprendimiento como caminos que potencien la movilidad social y con ello el desarrollo sostenible.

**+4 mil**

beneficiados

**+ 10 mil**

horas impartidas en talleres

Aliados:



### Cuenta con Nosotros

Aliado:  
Fundación Proempleo

### Fortalece tu Negocio

Aliado:  
Crea

### Coppel Emprende

Aliado:  
FUNDES y Enko

### Pool de Talento

Aliado:  
INROADS

### Epic Lab ITAM

Aliado:  
ITAM



## 2. Educación y liderazgo

Se trabajan iniciativas de primera infancia, liderazgo transformador y calidad educativa ya que se considera que la educación es la herramienta más importante que puede tener una persona para transformar positivamente su vida y la de su comunidad.

**+329 mil**

de beneficiados

**+50**

becas

**+28**

proyectos

Aliados:



Entre las iniciativas en las que se trabajó este año están las siguientes:

### Incidencia en políticas públicas de primera infancia

Aliado:  
Pacto por la Primera Infancia

### Línea de contención socioemocional "Alumbra"

Aliado:  
Early Institute

### Capacitación socioemocional a cuidadores de estancias del IMSS

Aliado:  
Proyecto DEI

### Semillero de líderes

Aliado:  
FUNED

### Líderes del mañana

Aliado:  
Tecnológico de Monterrey

# Programa de voluntariado Amigos

Es invaluable la labor que realizan los colaboradores de manera voluntaria y desinteresada en beneficio de las comunidades.

A través del programa de voluntariado Amigos se apoyan tres temas: educación, desarrollo comunitario y medio ambiente.



## Voluntariado virtual

Se realizaron 24 iniciativas en modalidad virtual donde los voluntarios tuvieron la oportunidad de capacitar a niños y jóvenes en diferentes temas como mercadotecnia, logística, ventas entre otros temas diversos.

**43**

colaboradores voluntarios

**163**

horas de trabajo donadas

**176**

beneficiarios

## Mejora de escuela

Se mejoraron las condiciones de una escuela en Mazatlán, Sinaloa, para fomentar el regreso a clases seguro.

## Mentorías Líderes Guía

En alianza con INROADS, se busca a los mejores líderes de la empresa para que compartan su experiencia y conocimientos con jóvenes de alto potencial.

**27**

voluntarios

**1<sup>er</sup>**

voluntariado virtual enfocado en líderes del Grupo

**189**

horas donadas

## Otras iniciativas

### Somos Familia

Es un programa de Sostenibilidad y ASG que promueve la integración vida-trabajo entre las y los colaboradores en las distintas unidades de negocio y sus familias.

**3,862**

personas participaron

**1,494**

personas en salas de cine

**2,368**

personas en conexiones digitales

### Programa interno de becarios

Consiste en la formación técnica y académica de estudiantes universitarios a punto de egresar, dándoles una puerta de entrada al mundo laboral en proyectos dentro de la empresa.

**79**

becarios apoyados

**12**

universidades vinculadas

**25**

becarios contratados de tiempo completo

## Fomento a los artesanos mexicanos

Desde hace once años a través de la campaña Tradiciones que son Regalos, en la que los clientes pueden participar en el concurso de Navidad Millonaria, hemos unido esfuerzos con FONART para apoyar el desarrollo artesanal en México. De esta manera se fomenta la preservación de nuestro invaluable patrimonio cultural y costumbres.

Los talleres de los artesanos beneficiados se sitúan en distintos estados de la república mexicana, entre algunos de ellos Morelia, Tabasco, Oaxaca, Puebla, Veracruz entre otros.

**25,510**

piezas adquiridas en 2021

**5 mdp**

invertidos en 2021

**1,082,726**

artesanías compradas a la fecha

**+61 mdp**

invertidos en total a lo largo de 11 años



# Apoyo en desastres y emergencias

A través de diferentes acciones se establecieron las tareas necesarias para garantizar la seguridad de los colaboradores, clientes y comunidades, la disminución de daños y asegurar el restablecimiento de las condiciones operativas de los inmuebles que padecen consecuencias por efectos de huracanes y la atención de otras emergencias para garantizar la continuidad del negocio.

Desde el año 2005, a raíz del devastador huracán Wilma en Cancún, Quintana Roo, Grupo Coppel buscó una alternativa para apoyar a clientes, a través de congelamiento y condonación de deuda de acuerdo al grado de afectación que presentaran. En 2016 se formalizaron este tipo de apoyos, instalando procesos en los centros de Cobranza, por ello en 2021 se continuó brindando este tipo de beneficio para los clientes.

En relación a la comunidad, se realizaron apoyos principalmente en especie en conjunto con organismos gubernamentales como el gobierno de Sinaloa, Hidalgo y Tabasco.

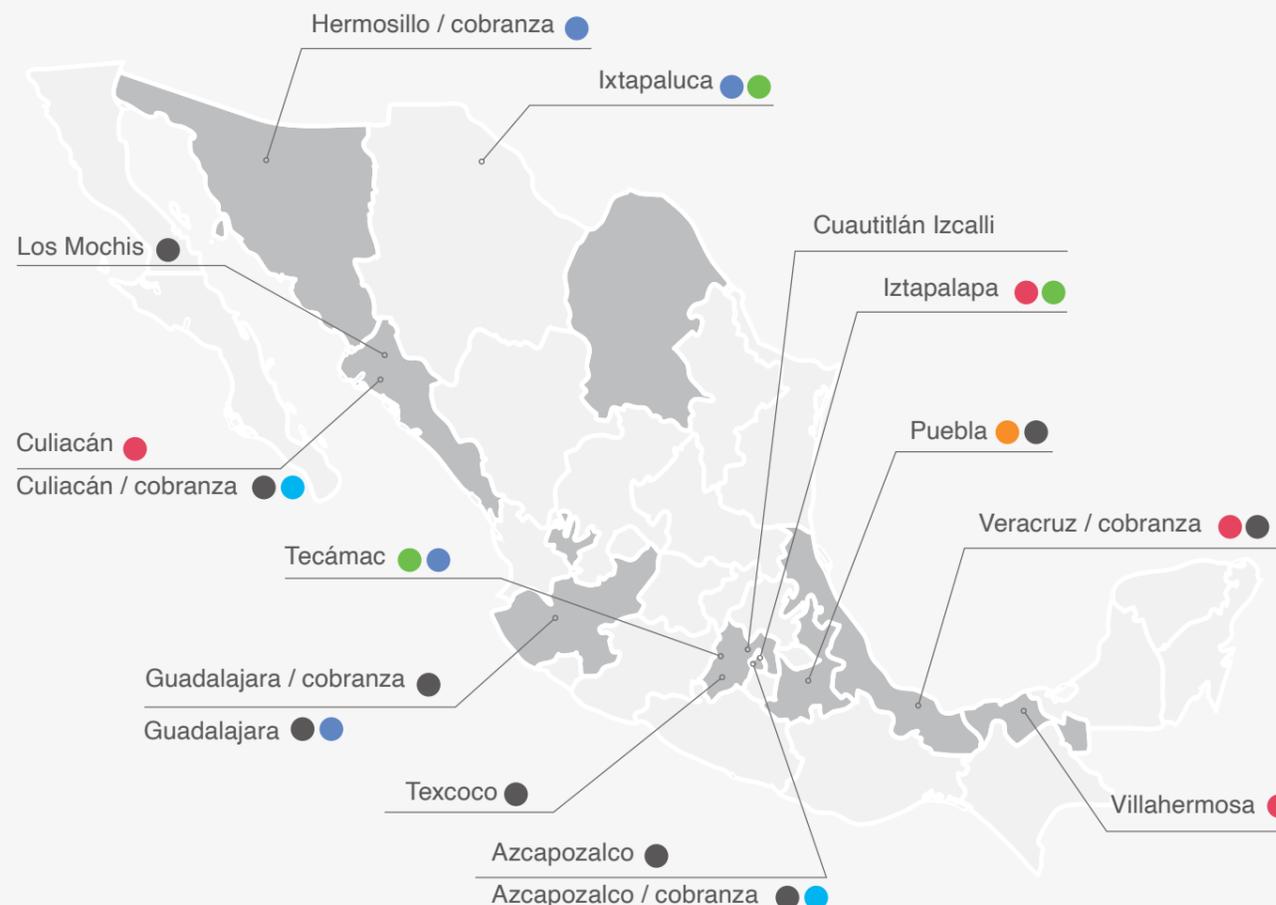
## Eventualidad:

- Incendio
- Huracán
- Sismo
- Lluvias intensas
- Desbordamiento
- Explosión

**24**  
ciudades

**10**  
estados afectados

## Plan de acción integral durante desastres en 2021



### Colaboradores

**2,651**

colaboradores y familiares apoyados por eventualidades

**6.8 mdp**

otorgado en dinero electrónico

**3.9 mdp**

en incentivos económicos

### Clientes

**6,204**

clientes apoyados con congelamiento de cartera

**69**

clientes apoyados con condonación de deuda

### Comunidad

**+1 mdp**

de inversión en apoyos a la comunidad

**+17 mil**

personas beneficiadas en 3 estados del país

# Inclusión financiera

Grupo Coppel representa la primera oportunidad de generar un historial crediticio para muchas personas. Este modelo inclusivo da acceso a servicios financieros a millones de mexicanos no atendidos por la banca tradicional.

La mayoría de los clientes de Grupo Coppel se caracterizan por una capacidad limitada de ahorro y escaso acceso al financiamiento bancario. Es aquí donde se juega un papel clave para acercarles la oportunidad de obtener un crédito.



## Acceso de consumo a bienes duraderos (27 categorías)

- Acceso a las mejores marcas
- Ropa, calzado, muebles, línea blanca, tecnología, celulares, joyería, óptica, juguetes, aparatos de ejercicio, transporte, entre otras



## Ahorro de inversiones

- Cuenta de ahorros bancaria
- Cuenta de inversión bancaria
- Tarjeta de débito BanCoppel



## Protección financiera

- Entrega de estados de cuenta domicilio
- Compras mediante huella
- Límite de crédito parametrizado
- Extensión de plazos de repago sin interés moratorio



## Envío de dinero

- Nacional
- Remesas



## Crédito Formal no bancario y crédito al consumo bancario

- Financiamiento a compras en tienda (tarjeta de crédito departamental cerrada)
- Préstamos personales en tienda
- Tarjetas de crédito visa
- Préstamo personal



## Formación crediticia

- Educación crediticia obligatoria
- Asesores de crédito en tienda, calle y teléfono
- Capacitación continua en ahorro y crédito mediante periódico Coppel



## Seguro

- Club de protección para acreditados en tienda que incluye:
- Asistencia automovilística
- Asesoría telefónica
- Seguro de vida
- Protección salud



## Coppel Emprende



## Pensión

- Ahorro para el retiro
- Módulos en tienda para tramitar todos los servicios de Afore

## Educación financiera

Además de tener una amplia oferta de servicios y productos financieros, se busca ayudar a las personas a administrar mejor su dinero y tomar las mejores decisiones financieras que contribuyan a mejorar su economía personal.

La empresa cuenta con un programa de educación financiera que ayuda a fortalecer conocimientos básicos en materia de finanzas personales dirigido al público en general.

### Semana Nacional de Educación Financiera 2021

Por quinto año consecutivo, BanCoppel participó en este evento coordinado por la ABM y CONDUSEF con el objetivo de concientizar a todos los sectores de la población: niños, jóvenes, adultos y adultos mayores en distintos temas como: ahorro, crédito, inversiones, seguros y retiro.

En el marco de este evento, se puso a disposición para su consulta diversos contenidos y herramientas en la plataforma de CONDUSEF, así como en el stand virtual y las masterclass impartidas por personal del banco a nivel nacional.

### Plática Tu Retiro desde Hoy

A través de Afore Coppel, se impartió la plática “Tu Retiro desde Hoy: ¿Qué es una Afore y para qué me sirve?” por el Director General de Afore Coppel para estudiantes universitarios de la Universidad Autónoma de Hidalgo y la Universidad del Valle de México. Este evento contó con la participación de 200 estudiantes.

La meta para el año 2022 es llegar a 800 estudiantes universitarios.

14

masterclass virtuales impartidas por Directores, Subdirectores y Gerentes Comerciales de BanCoppel

12,587

participantes en las masterclass

25

materiales (infografías y videos) desarrollados por tipo de población

810

descargas de materiales

3,706

visitas al stand virtual con videos y juegos



# 03 Medio ambiente



## Historias de **compromiso** que hacen la diferencia

ODS 7 12 13

“ En Región Puebla estamos muy orgullosos de ser la región que más recicla, este logro que se alcanzó gracias al apoyo y compromiso de todos (CEDIS, Obras, Tiendas, Cobranzas y RRHH). El tema del reciclaje y mejor aprovechamiento de los recursos, es parte importante de nuestra cultura diaria, tanto en el trabajo como en casa.

Consideramos que el tema de Sustentabilidad cada día abarcará más aspectos de la empresa. De momento contribuimos de la mejor manera posible y seguiremos haciéndolo para beneficio del planeta y como efecto colateral, lograr un buen ingreso extraordinario el cual nos beneficia a todos. ”

*Maribel Millán*  
Encargada Administrativa región Puebla



# Medio ambiente

## Modelo de sostenibilidad ambiental

Gestión ambiental

Cambio climático y huella de carbono



Economía  
Circular



Transporte



Energía





## Eficiencia energética y reducción de emisiones

En congruencia con el compromiso de la compañía de reducir su huella ambiental al mínimo, se ha establecido un Plan de Gestión de Carbono 2019-2030.

**Como parte del plan se contempla instalar paneles solares para disminuir 74,000 toneladas de CO<sub>2</sub>e de las emisiones a 2030.**

### Paneles solares

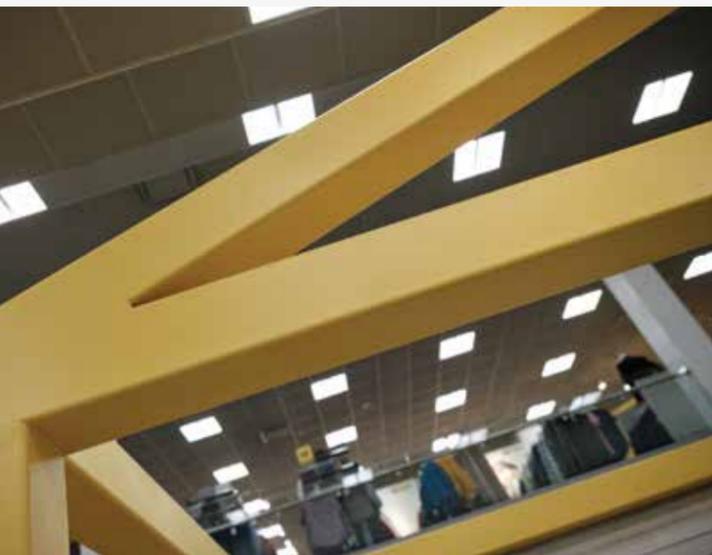
Como parte de la transición hacia energías renovables, se fijó el objetivo de **instalar paneles solares en el 50% de las tiendas actuales para 2025**, con un total de capacidad instalada de 86.4 megawatts. A 2021 se han instalado paneles en 271 edificios, lo que representa el 30.4% del total.

**271**

edificios con paneles solares

**30.4%**

de la meta a 2025



## Reducción de emisiones

**Aumentando el volumen de negocio, en 2021 se redujeron las emisiones totales de CO<sub>2</sub>e un 2.3%.**

### Emisiones de CO<sub>2</sub>e

	2020	2021	Aumento/ disminución
Colaboradores	109,430	113,284 <sup>1</sup>	3.5%
Superficie (m <sup>2</sup> )	2,290,006	2,399,893	4.8%
Emisiones totales (tCO <sub>2</sub> e)	317,984	310,540	-2.3%
Emisiones por m <sup>2</sup> de piso de venta (tCO <sub>2</sub> e)	0.139	0.129	-6.8%
Emisiones por colaborador (tCO <sub>2</sub> e)	2.906	2.741	-5.7%

**3.4%**

menos toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub>e por colaborador

**8,980**

toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub>e reducidas en 2021

## Transporte y logística sustentables

Se está transformando el sistema de logística y transporte de la empresa para volverlo sustentable. Para lograrlo, se ha invertido en la compra de 10 unidades de transporte eléctricas, que representan una disminución de 23,800 litros de combustible al año y de 62.8 ton de CO<sub>2</sub>e, lo cual equivale al consumo eléctrico anual de 11 hogares. Para 2022 se realizará la compra de 10 unidades más.

Asimismo, como prueba piloto se realizó la compra de un camión EPA 21 para probar esta tecnología que optimiza el uso de combustible y por ende reduce sus emisiones de CO<sub>2</sub>e.

En 2017 se inició una colaboración con el Massachusetts Institute of Technology (MIT, por sus siglas en inglés) para trabajar en el proyecto Green Shipping MIT, enfocado en reducir las emisiones de carbono de las operaciones.

En este proyecto se diseñó un modelo matemático que tiene como objetivo hacer más eficiente la logística de transporte en 35 ciudades e incrementar la densidad de entregas por área.

En paralelo, se han emprendido otras iniciativas orientadas al ahorro y eficiencia energética, tales como:



Cambio de luminarias convencionales por LED



Uso de aparatos de aire acondicionado Inverter



Medidas de aislamiento térmico en las tiendas



## Compras sustentables

Se está transformando el modelo de compras para favorecer a aquellos productos y servicios con criterios sustentables.

En 2021 se lograron realizar diversas compras que contribuyen a que se tenga un **consumo más responsable**, entre ellas están:

- ▶ Bolsa Coppel
- ▶ Hoja de material de caña
- ▶ Hoja de materia prima proveniente de centros de acopio
- ▶ Químicos de limpieza biodegradables
- ▶ Folder 100% material reciclado
- ▶ Cubrebocas reutilizable
- ▶ Cajas de cartón para ecommerce
- ▶ Mobiliario sustentable
- ▶ Unidades híbridas para la última milla
- ▶ Sistema de autoinflado
- ▶ Unidades eléctricas
- ▶ Montacargas eléctricos
- ▶ Focos LED
- ▶ Proyecto Fotovoltaico
- ▶ Aires acondicionados Inverter



## Educación ambiental

Permear una cultura de cuidado del medio ambiente entre los colaboradores es parte del objetivo de la compañía.

Actividades que contribuyeron a generar una mayor conciencia medioambiental en los colaboradores\*:

### ▶ Reforestación 2021 Mejores Alianzas, Mejores Bosques

- Jornada de reforestación en La Primavera
- 375 árboles plantados de encino y pino michoacano
- 15 familias que viven en la zona fueron beneficiados con esta acción

### ▶ DOC Árbol

- 10 jóvenes ambientalistas apoyados para diseñar proyectos de conservación, arborización, y buen manejo de arbolado urbano.

### ▶ Talleres Red OJA

Se realizaron talleres con los siguientes resultados:

- 23 colaboradores crearon su propio espacio para sembrar hortalizas
- 20 colaboradores aprendieron a realizar desde casa un bote para hacer composta.

\*Iniciativas promovidas por la unidad de negocio BanCoppel

# Gestión de residuos

La organización busca aumentar el reciclaje de los materiales, disminuir la cantidad de basura enviada al relleno sanitario y, desde su inicio, reducir al máximo los residuos que genera la empresa. De esta manera, se regresan los materiales a los ciclos productivos de acuerdo con los principios de la Economía Circular, con base al Plan de Manejo de Residuos.

## Proceso de gestión de residuos

Si bien todas las instalaciones generan residuos, donde se concentra el mayor número de estos es en tiendas, en donde se lleva a cabo una separación de acuerdo con los distintos tipos, para luego ser pesados y capturados en una bitácora electrónica. Esos residuos son recolectados por las unidades de transporte y trasladados a los CEDIS, en donde se acopian los de todas las tiendas y CEDIS, para posteriormente entregarlos junto con los materiales valorizables a proveedores especializados en su manejo y gestión.

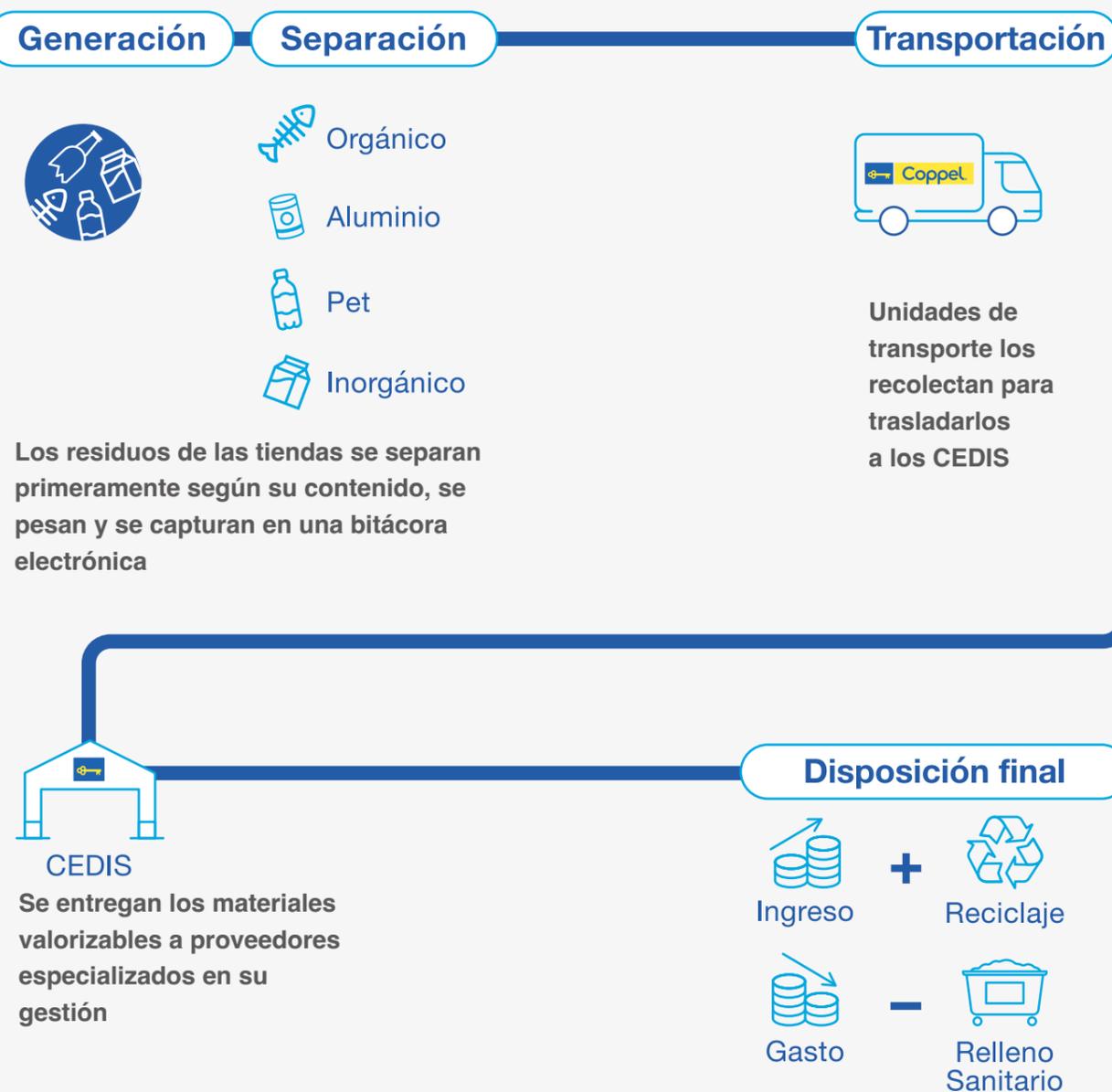
En 2021 se lograron los siguientes avances:

**+15,000**  
toneladas de cartón reciclados

**84%**  
incremento en captación de ingresos por reciclaje

Nueva **versión mejorada** de la bitácora de residuos

## Gestión de residuos



## Renovación de acumuladores usados

Como parte de los esfuerzos que se realizan para una mejor gestión de residuos bajo el enfoque de economía circular, se ofrece un servicio adicional a la venta de acumuladores. Los clientes pueden entregar su acumulador usado en la compra de uno nuevo, recibiendo a cambio una bonificación de \$250, aplicable en la misma compra.

En 2021 se empezó a brindar esta opción en las primeras tiendas con la meta de implementarlo a nivel nacional en 2022.

# 04

## Gobierno Corporativo



# Historias de integridad que marcan el rumbo

GRI 2 3 205

“ Hay cosas que te marcan o definen tu destino; en mi caso impactó la visión del Lic. Enrique Coppel y su invitación a formar parte. Hoy, a 40 años de este recorrido, me llena de satisfacción y orgullo pertenecer a una empresa de valores, filosofía y retos. Aprender, enseñar, hacer amigos y trabajar en equipo, son cosas que me permitieron una formación profesional y personal junto a mi familia ”

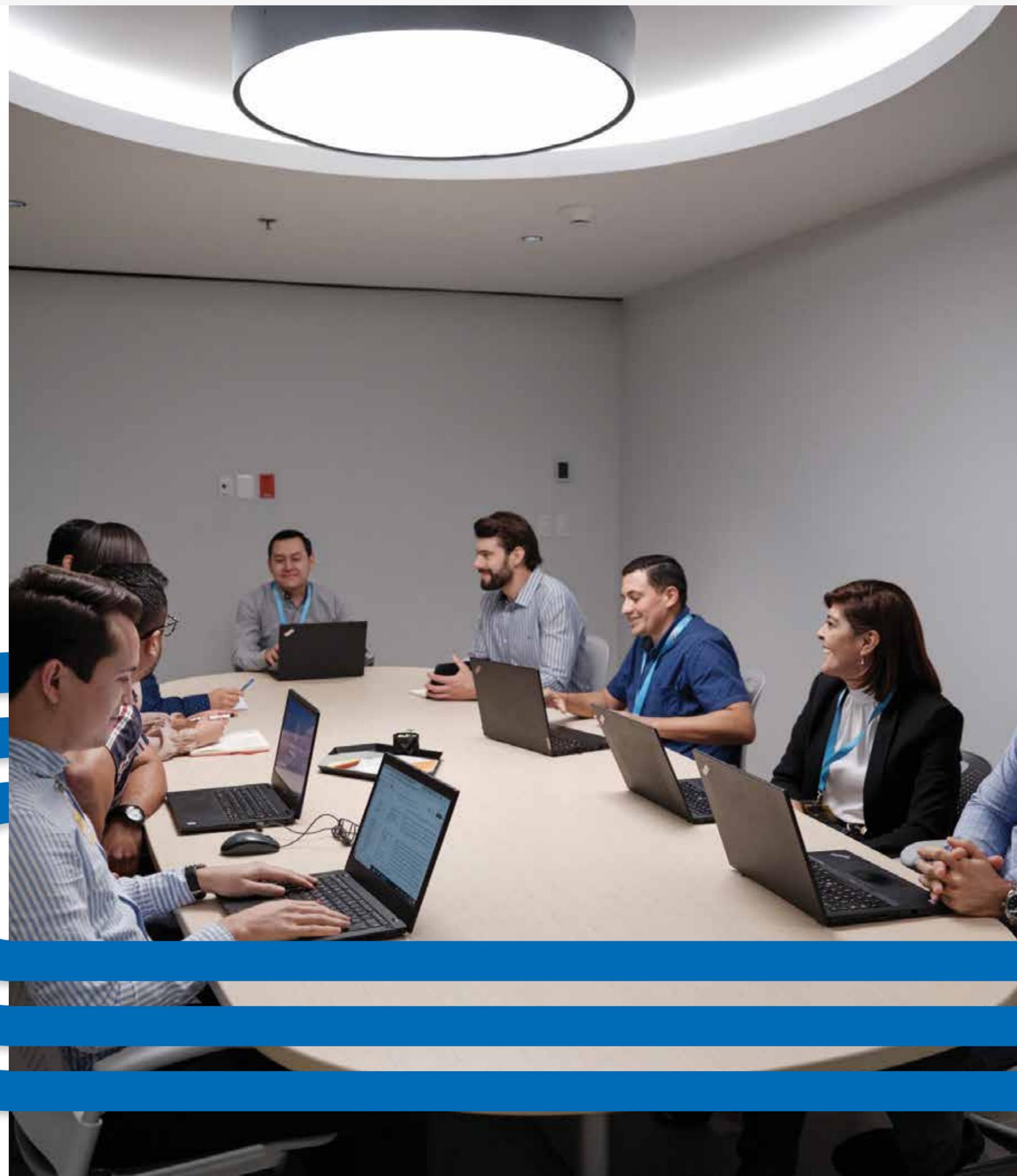
*Manuel Gilberto Torres  
40 años en Coppel*



# Gobierno Corporativo

**En Grupo Coppel se gestiona bajo las mejores prácticas de gobierno corporativo y se actúa con total transparencia e integridad, generando y transmitiendo esa confianza a los grupos de interés para una mejor toma de decisiones.**

Por más de 30 años se ha trabajado en el establecimiento de un sistema de gobierno formal y profesional que fortalezca la institucionalización, la solidez y la madurez corporativa de las diferentes unidades de negocio.



## Consejo de Administración

El Consejo de Administración está integrado por 13 consejeros, además de una secretaria no miembro del Consejo. De acuerdo con los estatutos y conforme a lo establecido en la Ley del Mercado de Valores, más del 25% son consejeros independientes.

**El Consejo de Administración cuenta con dos comités: el Comité de Prácticas Societarias y el Comité de Auditoría.**



**36%**

Consejeros independientes



**21%**

de mujeres Consejeras

Adicionalmente, la compañía cuenta con un equipo directivo a cargo de implementar la estrategia de negocio de la empresa.

## Equipo Directivo Grupo Coppel



Presidente de Grupo Coppel  
y Director General Chairman & CEO GC  
**Agustín Coppel Luken**

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>► Dirección de Categorías Ropa, Zapatos, Importación, Omnicanalidad e Inmobiliaria</li> <li>► Dirección de Estrategia y Transformación</li> <li>► Dirección de Operaciones</li> <li>► *Dirección de Auditoría Interna</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>► Dirección de Categorías Muebles y Seguros, e-Commerce, Mercadotecnia y Exhibición</li> <li>► Dirección de Servicios Financieros y Presidencia de BanCoppel y Afore Coppel</li> <li>► Dirección de Relaciones Institucionales</li> <li>► *Dirección de Talento y Desarrollo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>► Dirección Financiera</li> <li>► Dirección Administrativa</li> <li>► Dirección de Sostenibilidad - ASG y Fundación Coppel</li> </ul> |
|---|--|--|

\*Estructura actualizada a junio 2022

## Programa de Integridad Empresarial

Este programa permite prevenir, atender y actuar ante conductas no deseadas de los accionistas, consejeros, directivos, personas colaboradoras y terceros que tienen una relación comercial con la empresa.

Los lineamientos que integran el Programa de Integridad Empresarial son:

- 1 Código de Ética
- 2 Política Anticorrupción
- 3 Política de Regalos y Atenciones
- 4 Política de Donaciones
- 5 Política de Partes Relacionadas y Conflictos de Interés
- 6 Política de Cumplimiento Regulatorio
- 7 Política de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo
- 8 Política de Datos Personales

Más información:  
<https://www.cumplimentogrupocoppel.com/>

## Comité de Ética y Cumplimiento

El Comité de Ética y Cumplimiento es uno de los principales mecanismos que permiten dar seguimiento a las conductas indebidas reportadas, además de establecer las medidas preventivas y correctivas para evitar su repetición. Este comité tiene como principales responsabilidades:

- Conocer los casos de incumplimiento al código.
- Instruir las medidas disciplinarias que considere éticamente adecuadas.
- Aprobar los mecanismos de formación y comunicación del Código de Ética.

**+120,000**

colaboradores firmaron el  
Código de Ética 2021





## Línea de denuncia

Los accionistas, directores, colaboradores y proveedores, deberán denunciar de buena fe aquellas conductas contrarias al Código de Ética, a través de los medios formales que para tales efectos están disponibles en cada unidad de negocio.

## Línea de consulta ética

**Coppel MX**  
**Afore Coppel**  
**Coppel ARG**

- ✉ Dudas o consultas al correo:  
cumplimiento@coppel.com
- ☎ 800 838 25 99
- 🌐 [coppel.amitaisystem.com](http://coppel.amitaisystem.com)

## BanCoppel

### Staff

- ✉ [bancoppel@tipsanonimos.com](mailto:bancoppel@tipsanonimos.com)
- ☎ 01 800 999 07 88
- 🌐 [www.tipsanonimos.com/Bancoppel](http://www.tipsanonimos.com/Bancoppel)  
Ruta Intranet:  
[intranet/menuprincipal/auditoria-interna/crearreportedeauditoria](#)

## Sucursales

- ✉ [auditoriainterna@bancoppel.com](mailto:auditoriainterna@bancoppel.com)  
Ruta Intranet:  
[intranet/menuprincipal/auditoria-interna/crearreportedeauditoria](#)

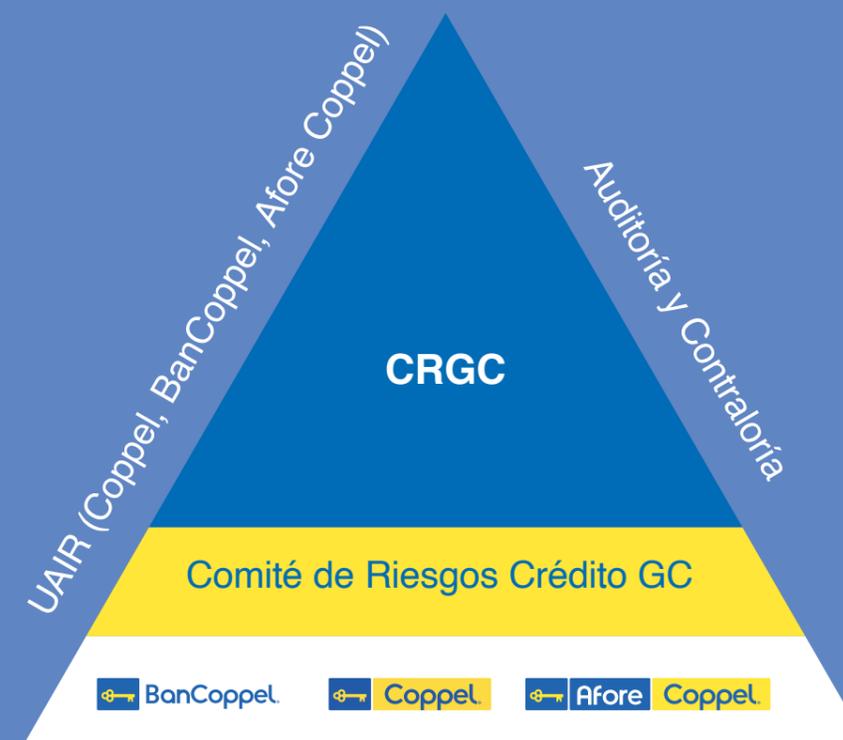
\*Coppel Corporation es una empresa establecida bajo las leyes de California por lo que los colaboradores deberán acudir a los mecanismos de resolución interna establecidos en el Manual del Empleado.

# Administración de riesgos

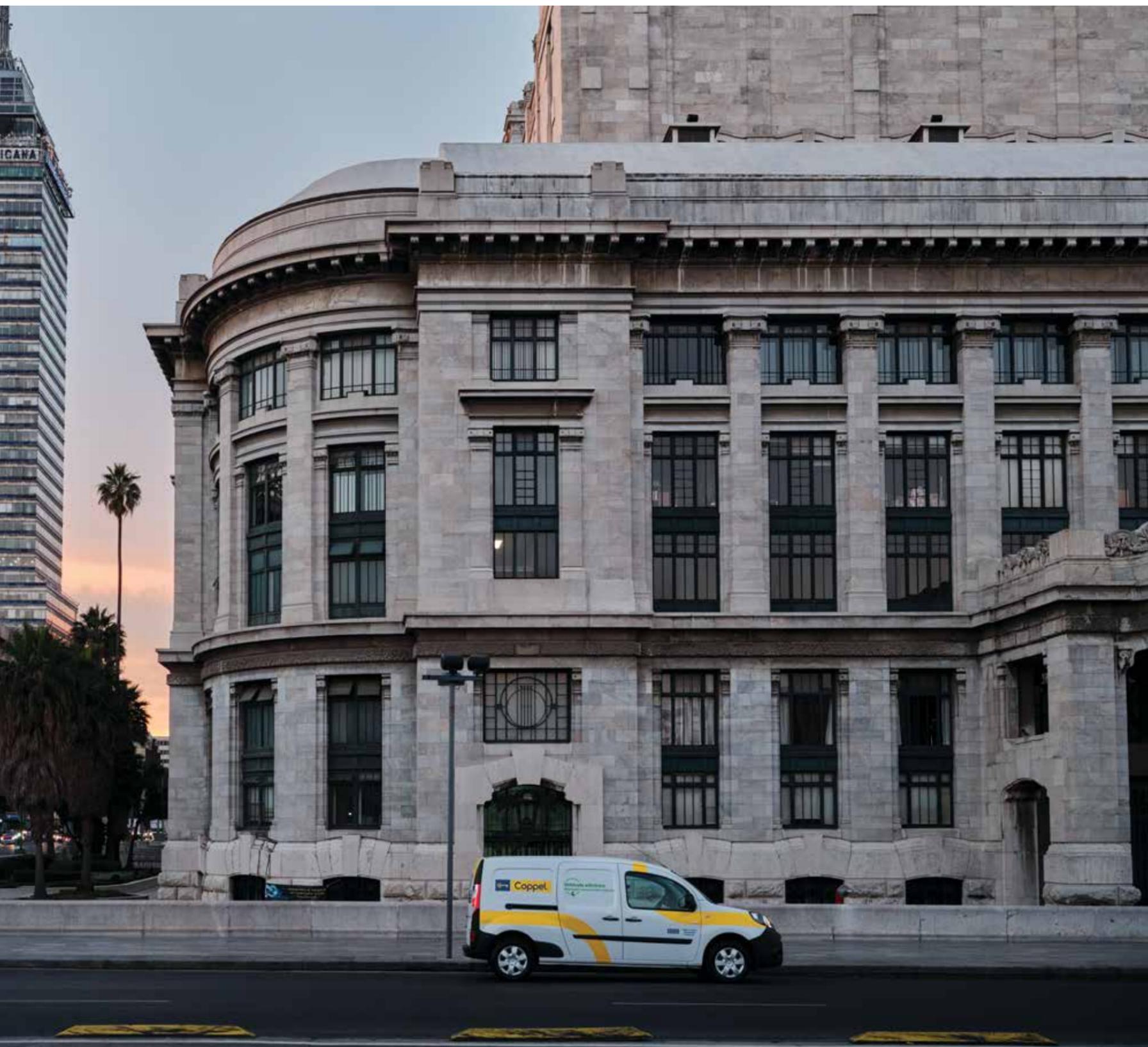
Desde el año 2013, Grupo Coppel cuenta con un Plan de Acción de Riesgos que se administra a través del Comité de Riesgos, el cual se basa en la identificación de 52 riesgos prioritarios en las categorías: estratégicos, financieros, de cumplimiento, comerciales y operativos.

Dentro de este Plan, se determinó un ecosistema para su correcta administración y evaluación en las tres unidades de negocio que son Coppel, BanCoppel y Afore, mismas que interactúan de forma directa con la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR), así como con Auditoría y Contraloría.

Durante 2020 se culminó un diagnóstico de procesos relacionados con la administración de riesgos sociales, políticos, regulatorios y de seguridad, donde se obtuvieron alrededor de 30 recomendaciones las cuales se presentaron a las Direcciones del Grupo correspondientes para su seguimiento, con el objetivo de prevenir y mitigar los efectos de cualquier riesgo derivado de estos aspectos.



UAIR: Unidad Administración Integral de Riesgos  
CRGC: Comité de de Riesgos de Grupo Coppel





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