

Juntos mejorando vidas



Coppel®

Informe de
Responsabilidad
Social **2019**



Contenido

Carta de bienvenida	3
Somos Coppel	4
Nuestra historia	5
Cobertura nacional e internacional	6
Dimensión Grupo Coppel	7
Nuestro modelo de inclusión	8
Cultura y valores: lo que nos define	9
Cultura y valores	10
Nuestra operación responsable	11
Estrategia de gobierno y ética corporativa	12
Estructura Directiva de Grupo Coppel	13
Nuestras bases éticas	14
Fundación Coppel	18
Objetivos 2020 en Gobernanza	19
Nuestra estrategia de Responsabilidad Social	20
Desarrollo de la estrategia de Responsabilidad Social	21
Análisis de materialidad	22
Nuestro Modelo de Responsabilidad Social	23
Comunicación con nuestros grupos de interés	24
Pilar 1. Colaboradores Coppel	30
Aspectos destacados	31
Nuestros colaboradores en números	32
Beneficios y prestaciones	34
Salud, seguridad y bienestar	35
Desarrollo de talento	39

Pilar 2. Medio ambiente	41
Aspectos destacados	42
Pilares del medio ambiente	43
Residuos y reciclaje	44
Eficiencia en el consumo energético	45
Combustibles	47
Emisiones	48
Pilar 3. Ofertas de valor	49
Ofertas de valor	50
Acciones en el área de Compras Externas	51
Acciones en el área de Compras Internas	52
Proceso de certificación de proveedores	53
Satisfacción de los clientes	54
Pilar 4. Vinculación con la comunidad	55
Aspectos destacados	56
Modelo de Atención Comunitaria	57
Cumbre de Instituciones 5ª edición	58
Educación	60
Bienestar social y salud	68
Medio ambiente	77
Voluntariado Amigos Coppel	79
Desastres y emergencias	81
Proyectos regiones	83
Mercadotecnia social	84
Sobre este informe	86
Índice GRI	87



“
**Coppel continuará
siendo motor de
crecimiento e
impulso para la
sociedad.”**

Carta de bienvenida

Me complace dirigirme nuevamente a ustedes para presentarles nuestro segundo Informe de Responsabilidad Social Coppel, periodo 2019. De la misma manera que el año pasado, hemos utilizado la metodología de estándares del Global Reporting Initiative, referente mundial de reporte de la gestión sostenible. Asimismo, este año integramos más información acerca de nuestro desempeño en el Modelo de Responsabilidad Social establecido en 2018, el cual comprende cuatro pilares y un eje fundamental: Colaboradores Coppel, Medio ambiente, Ofertas de valor y Vinculación con la comunidad, así como Gobierno, ética y gestión de riesgos que fungen como la plataforma desde la cual accionamos dichos pilares.

Para el establecimiento de temas pertinentes a nuestra industria, y específicamente a la empresa, y dada la relevancia que estos tienen para nuestros grupos de interés, llevamos a cabo diversos escenarios de identificación, tales como el Análisis de Riesgo y el de Materialidad. De acuerdo con los resultados es que pudimos establecer nuestro Modelo, fortalecer la estrategia de RSE existente y alinearla a las expectativas que nuestros públicos tienen acerca de la información que se presenta en este Informe.

En 2019, nuestro Modelo de Responsabilidad Social se vio robustecido con iniciativas que promovieron el bienestar de nuestros grupos de interés a través de dife-

rentes acciones, logrando beneficiar a más de 112, 000 colaboradores con cursos de capacitación para su desarrollo y crecimiento. Se difundió un curso en línea para crear dentro de la empresa una cultura ambiental para toda la plantilla invitándolos a la preservación y cuidado de nuestro planeta. Durante 2019 como parte fundamental de nuestra estrategia de vinculación con la comunidad apoyamos 468 proyectos en diferentes regiones del país. Asimismo nuestros clientes Coppel continuaron creciendo un 34% más con respecto a 2018, siendo hoy una cartera de 22 millones.

Estamos seguros que con la confianza que nuestros colaboradores, clientes y comunidades depositan en nosotros, Coppel continuará siendo motor de crecimiento e impulso para la sociedad en la que nos desempeñamos.

Los invitamos a conocer el camino recorrido y el que aún nos falta por recorrer. Gracias por la confianza depositada en esta empresa.

Susana Coppel García

Presidente de Fundación Coppel y

Miembro del Consejo de Administración de Grupo Coppel.



Somos Coppel

Nuestra historia

En 1941, Don Luis Coppel Rivas y su hijo Enrique Coppel Tamayo fundaron la tienda “El Regalo” en Culiacán, Sinaloa. Son casi 80 años que Coppel ha estado en la vida de los mexicanos, siendo la tienda departamental más grande del país y ayudando a sus clientes y comunidades a obtener créditos con pocos requisitos para que puedan acceder a servicios y productos de calidad.



El Sr. Luis Coppel Rivas y su hijo Enrique Coppel Tamayo abren una tienda de nombre “El Regalo” en la ciudad de Mazatlán, Sinaloa.



Coppel compra tres tiendas a su competidor **Mayco**, iniciando operaciones fuera de Culiacán con una primera tienda en Navolato.



Coppel adquiere la cadena de **Zapaterías Canadá** con 160 tiendas fortaleciendo su expansión hacia el sur y centro del país.



BanCoppel, un banco respaldado por Grupo Coppel, comienza a operar.



Coppel inicia su área de **comercio electrónico**, con el fin de desarrollar canales digitales para la marca.



Afore Coppel se convierte en el **Afore #1** por número de afiliados registrados.

+1.5k



1939

1950

1960

1991

2002

2006

2007

2010

2012

2015

2017

2019

Coppel abre su primera tienda en Culiacán. En estos años se constituye Comercial Coppel, S.A.



Coppel inicia su expansión hacia el bajo, se inaugura la empresa **Coppel Corporation en Calexico, California**.



Afore Coppel, una administradora de fondos de pensiones, inicia operaciones.



Coppel inicia su expansión internacional en Brasil y Argentina. Además inicia operaciones de consolidación y sourcing en Shenzhen, China.



Coppel adquiere la cadena de tiendas por departamento **Viana**, con más de 50 tiendas.



Grupo Coppel continúa su crecimiento y éxito continuo con **1,596 tiendas** en México y Argentina.*

* Fuente: Oficina Dirección Corporativa Tienda (Oct-20) - Datos tienda.

Cobertura nacional e internacional

Tenemos presencia en más de 593 ciudades del país, en las cuales nos hemos posicionado gracias al esfuerzo y dedicación de nuestros colaboradores y la cultura basada en la honestidad, sencillez y diálogo honesto.



1,572*
Tiendas Coppel



24
Centros de
Distribución



1,500 m²
tamaño promedio
de tienda



151
Centros de
distribución
cross



Oficina Dirección Corporativa Tienda (Oct-20) - Datos Tienda
Oficina Dirección de Operaciones (Ago-20) - Datos Tienda



Argentina
24 Tiendas
11 Ciudades
1 Centro de Distribución
1 Corporativo



USA
1 Centro de Distribución



CHINA
1 Oficina en Shenzhen
4 Almacenes externos en China

Dimensión Grupo Coppel

Nuestra presencia en el país permite impulsar el **desarrollo social** a través de diversos frentes:

Con más de **129,774** colaboradores, nuestro equipo es uno de los más grandes y comprometidos en la creación de valor:




22 M
de clientes Coppel –
cartera total


129,774 ¹
colaboradores


1,228
Camiones y flota de
distribución


1,572 ²
Tiendas Coppel

1,199
Sucursales
BanCoppel

1,526 ³
Módulos Afore


+15 M ⁴
tiraje mensual del
periódico Coppel


22 ⁵
Centros de
distribución
regional

151
Centros de
distribución
cross

1
Centro de
distribución de
importación

¹Fuente: Recursos Humanos. Información anual. (Dic-2019)

²Fuente: Oficina Dirección Corporativa Tienda (Oct-20) - Datos Tienda

³Fuente: Datos Tablero de Resumen Afore (ago-20)

⁴Fuente: Tablero de Control Dirección Comercial (Periodo ago-20)

⁵Fuente: Oficina Dirección de Operaciones (Ago-20)

Nuestro modelo de inclusión

Tema material: Control de riesgos de la empresa.



**La inclusión es
más que acceder
a crédito,
en Coppel es:**

Somos una empresa en la que millones de mexicanos confían para satisfacer sus necesidades de ropa, muebles y servicios financieros accesibles para todos.

Estamos dirigidos a **+70%** de la población mexicana.



Crédito formal bancario y no bancario



Acceso de consumo a bienes duraderos (27 categorías)



Seguros y Protección



Formación financiera



Ahorro en inversiones



Pensión



**Cultura y valores: lo que
nos define**

Cultura y valores

Coppel se ha caracterizado por ser una empresa que se enfoca en ser la mejor opción de los clientes al ofrecer una amplia gama de posibilidades al alcance de todos. Nuestro Propósito y Visión conforman la filosofía que hace que esto sea posible.

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.

Los Valores
Coppel sustentan
toda acción que
llevamos a cabo:

-  Eficiencia y sencillez
-  Atención y servicio
-  Confianza
-  Responsabilidad
-  Innovación



Nuestra operación responsable

Nuestra operación responsable inicia desde el trabajo mano a mano con nuestra cadena de valor. Gestionamos la responsabilidad hacia nuestros grupos de interés desde tres frentes: cumpliendo estrictamente con las leyes de nuestra industria, impulsando el talento interno, e involucrándonos en el desarrollo de nuestras comunidades.



Compras

- Apoyo a innovación
- Impulso a proveeduría local y comunitaria
- Compras con criterios sustentables
- Certificación de proveedores
- Contratos de largo plazo



CEDIS

- Manejo de residuos y reciclaje
- Reducción en consumo de energía
- Reducción de la huella de carbono



Tienda Banco Afore

- Opciones de compra
- Accesibilidad
- Cercanía
- Manejo de Afore
- Acceso a banca electrónica
- Educación financiera
- Manejo de residuos y reciclaje
- Uso de bolsa ecológica
- Luminaria LED
- Equipos inverter
- Paneles solares



Transporte

- Seguridad vial
- Mantenimiento constante
- Eficiencia operativa



Entrega a clientes

- Relación directa con clientes



Ventas

- Servicio al cliente
- Precios accesibles
- Línea de denuncia ética
- Garantías de compras
- Crédito

Cómo la gestionamos



Jurídico y Control Interno

- Acciones éticas
- Antisoborno
- Transparencia con públicos
- Código de Ética
- Líneas de denuncia anónima



Recursos Humanos

- Capacitación constante
- Top ten empleados nacionales
- Salud y seguridad
- Crecimiento y desarrollo
- Equidad e inclusión
- Líneas de denuncia anónima



Coppel Comunidad

- Proyectos de inversión social en comunidades locales
- Gestión de causas filantrópicas
- Acción voluntaria
- Atención a desastres
- Alianzas intersectoriales

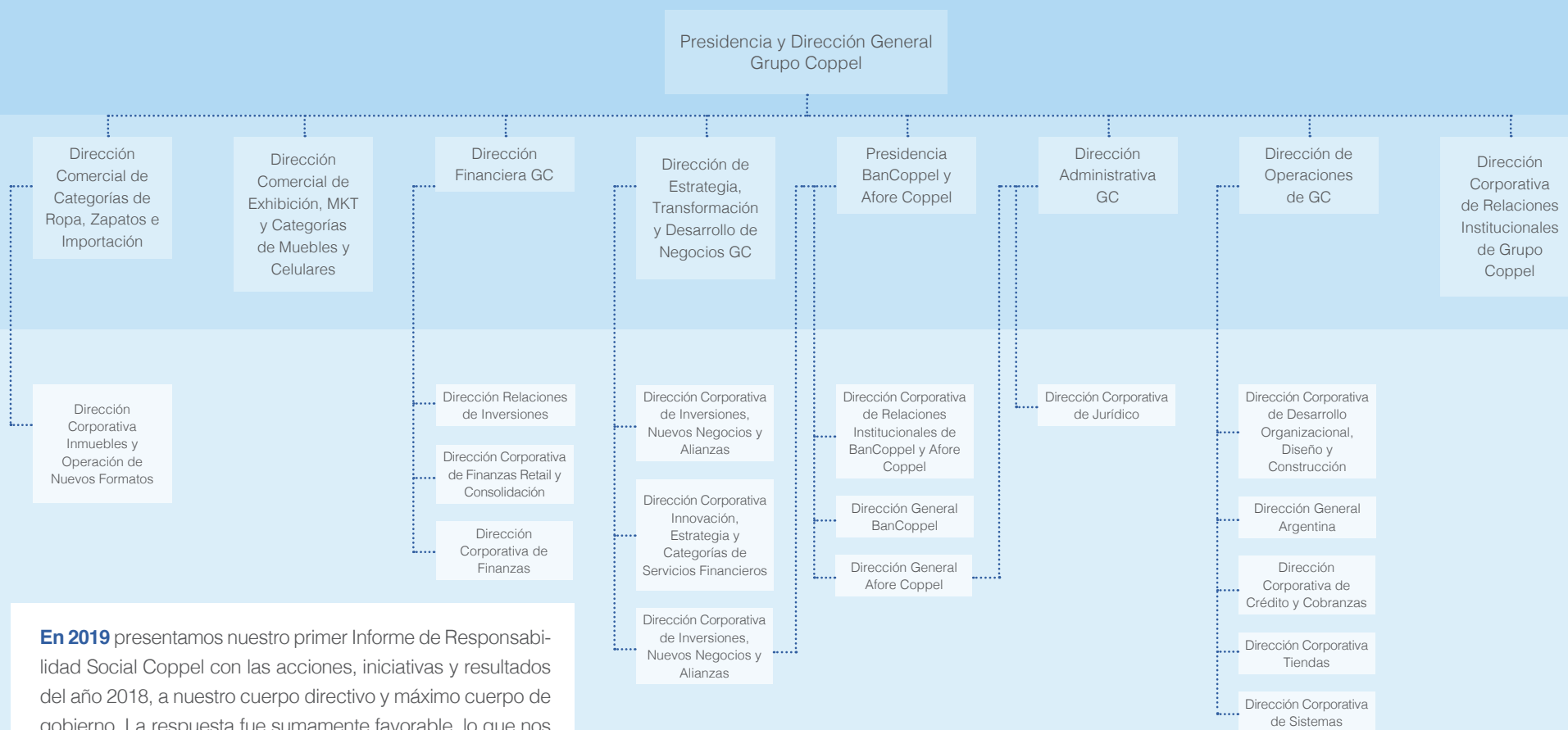


Estrategia de gobierno y ética corporativa

Tema material: Desarrollo de los colaboradores, Ética empresarial.

Estructura Directiva de Grupo Coppel

La implementación de las políticas de gobierno corporativo en Grupo Coppel es indispensable para el éxito de la estrategia de Responsabilidad Social. La estructura del cuerpo directivo de la empresa es la siguiente:



En 2019 presentamos nuestro primer Informe de Responsabilidad Social Coppel con las acciones, iniciativas y resultados del año 2018, a nuestro cuerpo directivo y máximo cuerpo de gobierno. La respuesta fue sumamente favorable, lo que nos permitió reafirmar el compromiso del grupo, de ser actores en la construcción de bienestar social.

Nuestras bases éticas

Tema material: Ética empresarial.

Todo lo que hacemos en Grupo Coppel es con base a nuestros valores.

Para robustecer este esfuerzo, en el 2016 se creó la Gerencia de Ética y Valores, en 2018 la Gerencia de Cumplimiento Ético y, actualmente, está en proceso de creación el área de Ética y Cultura.

Estas áreas integran la vivencia de nuestros valores y principios, así como el cumplimiento legal de las obligaciones que nos rigen y que se encuentran en nuestro Código de Ética.

El cumplimiento de este Código permite cumplir nuestro propósito tanto para clientes como para colaboradores: “Acompañarte en tus necesidades y deseos, acercándote un mundo de posibilidades para que mejores tu vida”.

Además, permite tomar decisiones armónicas con las leyes y regulaciones.

Valores de la empresa

Reflejar lo que somos

Ética Empresarial

Marco jurídico

Cumplir con la Ley

Código de Ética

- Establece guías de conducta para **garantizar el éxito de la empresa** mediante la vivencia de nuestros valores y el respeto a la ley.
- Permite una **planificación estratégica para el crecimiento de negocios** de forma ética y sustentable.
- Integra los **aspectos legales y voluntarios**, así como a la **Responsabilidad Social Corporativa**.
- **Posiciona al Grupo** con estándares internacionales de **Compliance**.



Esta estructura nos permite ejecutar la estrategia de una gobernanza corporativa ética, cimiento de la integridad de nuestro actuar y base de los pilares del Modelo de Responsabilidad Social de la empresa.

En 2019, el trabajo de las áreas de Dirección Jurídica, Cumplimiento, Relaciones Institucionales y Ética y Valores, se enfocó en los siguientes pasos para asegurar que los colaboradores conocieran los procesos de ética corporativa más relevantes en la empresa:

Integridad empresarial



Diagnóstico

Detección de oportunidades de ética empresarial

- **Kick Off**
Mayo '18
- **Due Diligence**
Julio '18
- **Entrevistas**
Dic '18
- **Matriz de riesgos**
Abril '19

*Trabajos en coordinación con Desarrollo Organizacional y enlaces con cada unidad de negocio.

Diseño

Arquitectura de políticas para ética empresarial

- **Código de Ética**
- Grupo Coppel (Incluye Coppel, BanCoppel y Afore)
- **Política anticorrupción**
- **Política de donaciones a autoridades**
- **Política de regalos y atenciones**
- **Política de partes relacionadas**
- **Sitio Web**

Implementación

Socializar y capacitar sobre ética empresarial

- Convención Nacional de Gestoría
- Aceptación del Código
- Campaña de comunicación
- E-learning



En el primer paso, se detectaron las áreas de oportunidad en la correcta implementación de la ética empresarial y los procesos de Debida Diligencia. Se trabajó con cada Unidad de Negocio para ofrecer capacitación, y fortalecer la Matriz de riesgos.

Asimismo, a través del área de Coppel Comunidad, la cual está a cargo la implementación efectiva de la estrategia de Responsabilidad Social en la empresa, iniciamos con el desarrollo de las políticas que fortalecen la gestión ética del grupo. Como resultado, se generó el Código de Ética de Grupo Coppel que incluye Coppel, BanCoppel y Afore. Las políticas de Anticorrupción, Donaciones a autoridades, Regalos y atenciones, y Partes relacionadas se encontraban en revisión al cierre del año.



Proceso de transparencia



Fortalecimos el vínculo con las autoridades de diversos niveles a través de las SEDECO (Secretarías de Innovación y Desarrollo Económico) y las de Desarrollo Urbano de los estados con mayor complejidad operativa. Asimismo, sostuvimos pláticas en mesas de trabajo con la Guardia Nacional, Fiscalía General de la República, Fiscalías estatales, Seguridad Pública, PROFECO, STPS y CNBV. Los resultados de estas reuniones fortalecieron las estrategias de gestión en las operaciones, así como la relación con los grupos de interés vinculados. Además, permitieron establecer relaciones de confianza mediante procesos y criterios transparentes, evitando todo acto de corrupción. En 2019, 90 colaboradores ejecutivos, incluyendo directivos, recibieron capacitación en procedimiento anticorrupción.



Fundación Coppel

Uno de los resultados más importantes en 2019 en el tema de gobernanza, fue el avance en la consitución de la Fundación Coppel, el cual consideramos tendrá un impacto positivo en nuestras comunidades.

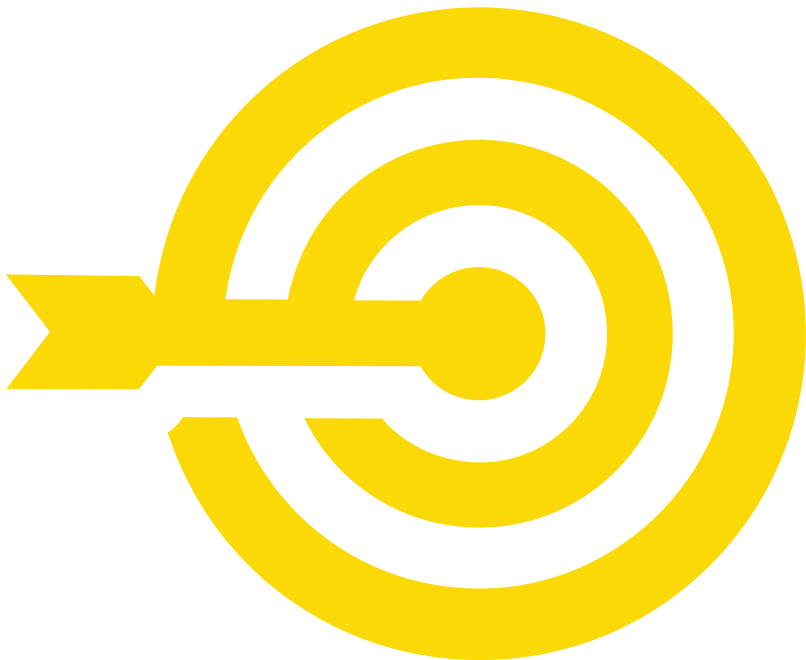
Los grupos hacia quienes estaremos enfocando esfuerzos son principalmente de escasos recursos y comunidades vulnerables, como indígenas o por grupos de edad, así como con alguna discapacidad. Nuestro principal apoyo será económico, creando también valor social.

En 2020 continuaremos con el fortalecimiento de la Fundación, para llegar a más públicos y crecer a la par de nuestras comunidades.



**Acompañar la
transformación
positiva de
nuestras
comunidades**

Objetivos 2020 en Gobernanza



Objetivo 2019	Avance 2019	Objetivo para 2020
Implementar estrategias específicas según las necesidades del área de riesgos.	90%	Alcanzar el 100%
Integrar lineamientos y buenas prácticas de Auditoría y Control Interno, y de otras Fundaciones empresariales.	100%	Continuar el objetivo 2019
Lograr la constitución de la Fundación Coppel.	70%	Definir la estrategia y modelo de la Fundación Coppel



Nuestra estrategia de Responsabilidad Social

Desarrollo de la estrategia de Responsabilidad Social

En Coppel, la Responsabilidad Social está integrada en la filosofía de la empresa. Entendemos la RSE no solamente como filantropía, sino como un enfoque de gestión que atiende a todos nuestros grupos de interés, y fortalece la estrategia de negocio.

Desarrollada en **3** etapas alineadas al propósito de la empresa



Análisis de materialidad

En el Análisis de materialidad llevado a cabo en 2018, identificamos los temas en los que hemos enfocado el desarrollo de la estrategia de RS y las iniciativas a implementar. El análisis consistió en un extenso estudio de las opiniones de grupos internos y externos, así como el estudio de los temas más relevantes para nuestra industria.

Los temas identificados como materiales para Coppel fueron:



Relación con el cliente



Innovación tecnológica



Fomento a la educación



Desarrollo de colaboradores



Desarrollo y ayuda social



Ética empresarial



Desempeño ambiental operativo



Seguridad y prevención



Control de riesgos de la empresa



Atención a desastres y emergencias



Educación financiera



Inclusión financiera

Nuestro Modelo de Responsabilidad Social

Una vez identificados los temas materiales, en 2018 y principios de 2019 nos dimos a la tarea de establecer el Modelo de Responsabilidad Social, el cual comprende cuatro pilares que nos permiten mejorar procesos, incrementar nuestra presencia e influencia en el desarrollo de colaboradores y comunidades y ser la

mejor opción para nuestros clientes, al tiempo que cuidamos nuestra comunidad. La ética y el gobierno corporativo fungen como la plataforma desde la cual accionamos dichos pilares.



Pilar
1

Colaboradores Coppel

- Desarrollo de colaboradores
- Seguridad y prevención



Pilar
2

Medio ambiente

- Desempeño ambiental y operativo



Pilar
3

Ofertas de valor

- Relación con el cliente
- Innovación tecnológica
- Educación financiera
- Inclusión financiera



Pilar
4

Vinculación con la comunidad

- Fomento a la educación
- Desarrollo y ayuda social
- Atención en desastres y emergencias
- Voluntariado

Gobierno,
ética
empresarial
y gestión de
riesgos.

Comunicación con nuestros grupos de interés

Tema material: Ética empresarial.

El desarrollo de aquellos públicos con quienes interactuamos de manera directa o indirecta es una de las prioridades de negocio de Coppel. El beneficio creado al impulsar su crecimiento integral es mutuo. Asimismo, estar en comunicación constante con ellos nos permite identificar riesgos, atender a sus necesidades y definir estrategias de acción en el largo plazo.

	Forma de comunicación	Frecuencia	Principales inquietudes	Formas de atención
 Colaboradores	- Correo electrónico. - Comunicación personal y virtual escalonada a través de Gerentes. - Encuestas por medio del departamento de Recursos Humanos. - Intranet. - Pósters. - Mensajes SMS. - ColaborApp. - Newsletter. - Correo Micro - Circular	- La comunicación con los colaboradores es muy frecuente, una vez a la semana se envía un tipo de comunicado o notificación con temas de interés. - La comunicación para unificar a gerentes con sus equipos de trabajo es diaria. - Los SMS le llegan a los colaboradores a nivel nacional en 3 momentos: - Mensaje de Bienvenida a la organización - Aniversario laboral - Día de cumpleaños - Los correos micro se envían de forma permanente. - Las circulares se envían de forma semanal.	Las principales inquietudes que se atienden están relacionadas con requerimientos de información, fechas especiales, capacitación, encuestas, convocatorias, entre otras. A través del correo micro se hace solicitud de información o envío de información personalizada o por grupos. Las circulares contienen información general sobre campañas, cambios en la empresa etc.	Acercándonos con cada colaborador y dándole solución a su inquietud, o bien por medio de su gerente, si se trata de una inquietud general se comunica lo correspondiente por correo a todos los colaboradores. Los correo micro dan solución a peticiones o seguimiento de una actividad en particular. En las circulares se incluyen datos de los responsables del área que publica la información para un contacto directo.

Comunicación con nuestros grupos de interés

Cientes



Forma de comunicación

Frecuencia

Principales inquietudes

Formas de atención

Contacto directo en tienda, a través de nuestro personal de ventas y atención al cliente.

Contacto mediante insitituciones oficiales tales como la PROFECO, y dentro del proceso de conciliación de manera presencial o virtual y a través de los representantes legales.

Cada vez que los clientes promueven una queja ante la PROFECO, siendo un promedio de 1,300 al año de un universo de 22 millones.

Validez de la garantía, aclaraciones de cobro y artículos no solicitados.

Entendiendo las inquietudes de los clientes y proponiendo soluciones (a través de representantes legales).

A través de aplicaciones móviles como: App Coppel, BanCoppel Móvil, BanCoppel Express, App Club de Protección.

Permanente

Movimientos y transacciones

Servicios móviles para ofrecer a nuestros clientes diversos canales.

Página web: Chat en línea para atención a clientes: coppel.com informacion@coppel.com 800 220 7735

Permanente

- Atención a dudas e información general.
- Dudas sobre productos.
- Asesoría para comprar en línea.
- Seguimiento de pedidos.
- Garantías.

Se les brindan soluciones para cualquier inquietud que presenten canalizando con el área correspondiente.

Encuestas de satisfacción: ISA (Índice de Satisfacción del Cliente), estudios de mercado a través de diferentes medios.

Permanente

Conocer las necesidades de los clientes para brindarle la mejor oferta de productos y servicios.

Se toman decisiones a partir de las áreas de oportunidad detectadas.

Comunicación con nuestros grupos de interés

	Forma de comunicación	Frecuencia	Principales inquietudes	Formas de atención
 Clientes	Mensajes de difusión masiva a través de diferentes canales: mensajes de texto, whatsapp bot, estado de cuenta, periódico Coppel, IVR (llamadas robotizadas), correo electrónico y cartas.	Permanente	Dar a conocer información relevante para nuestros clientes a través de los diferentes canales.	Envío de información oportuna para nuestros clientes, como información sobre su crédito, promociones y descuentos etc.
	Personal de cobranza	Permanente	Cobranza a domicilio, prospección de clientes nuevos, verificación de datos de clientes.	Atender las necesidades de los clientes y dar seguimiento a su crédito.
	Redes sociales: WhatsApp, Instagram, Facebook y YouTube	Permanente	- Atención a dudas e información general - Dudas sobre productos - Asesoría para comprar en línea - Seguimiento de pedidos - Garantías	
 Accionistas	Dudas sobre productos	La comunicación se da en cualquier momento, es en función a las sesiones o foros en los cuales los socios participan.	Las principales inquietudes por las cuales se comunica con accionistas es para proporcionar información relevante para el Grupo Coppel.	Poniendo a consideración la información relevante para la toma de decisiones oportuna por los accionistas.

Comunicación con nuestros grupos de interés

Proveedores



Vecinos

 Forma de comunicación	 Frecuencia	 Principales inquietudes	 Formas de atención
Asesoría para comprar en línea	Permanente	Planeación, temas de calidad y contratiempo	A través de llamadas y correos
https://proveedores.coppel.com/index.php	Permanente	Alta proveedores, seguimiento de facturas y línea de denuncia anónima	Seguimiento a las solicitudes de proveedores.
Correo de compras internas: comprasinternas@coppel.com	Permanente	Atención de temas diversos	Respuesta oportuna a sus inquietudes.
Seguimiento de pedidos	Permanente	Seguimientos a temas de garantías.	Dando respuesta en tiempo y forma a proveedores.
Política de comunicación abierta (1 a 1)	Permanente	Planeación, temas de calidad y contratiempo	Solución inmediata por correo o llamada.
serviciosnacional@coppel.com	Permanente	Seguimiento en tema de garantías	Dando respuesta en tiempo y forma a proveedores.
Garantías	Se les brindan soluciones para cualquier inquietud que presenten canalizando con el área correspondiente.	1. Daños a calles por transporte de Coppel 2. Ruidos 3. Daños por trabajos de obras 4. Reubicación de ambulantes	Quejas menores se llega a un acuerdo inmediato con el gerente de tienda y/o construcción con el vecino.

Comunicación con nuestros grupos de interés

	 Forma de comunicación	 Frecuencia	 Principales inquietudes	 Formas de atención
	comunidad@coppel.com	Permanente	Recepción de consultas o dudas de la comunidad en general, así como atención a las organizaciones de la sociedad civil.	Canalizar las dudas o consultas de la comunidad y OSC.
	http://comunidad.coppel.com/	Permanente	- Registro de OSC. - Recepción de solicitudes de donativos. - Reportes de avances de los proyectos.	Por medio de ese canal se da respuesta a las solicitudes. Se procesan los pagos. Se da seguimiento a los avances y resultados de los proyectos apoyados.
	Atención a clientes vía telefónica: 01 677 759 43 43	Permanente	Soporte técnico a las instituciones que desean registrarse y/o solicitar un donativo.	Brindar información necesaria para que puedan concretar su registro y hacer su solicitud. Proporcionar información sobre convocatorias vigentes.





Adicionalmente, contamos con la política de puertas abiertas y también con diversos canales de denuncia a fin de que los accionistas, consejeros, colaboradores y proveedores de Grupo Coppel puedan denunciar de buena fe aquellas conductas contrarias a nuestro Código de Ética. Las denuncias pueden ser anónimas y son atendidas con carácter confidencial.

Para Coppel:

- **En línea:** <http://arbitrajeyvalor.com/index.php>
- **Por teléfono:** (667) 717-95-99 y 01-800-838-25-99
- **Por correo electrónico:** denuncia@arbitrajeyvalor.com

Para BanCoppel:

- **En línea:** <https://tipsanonimos.com/Bancoppel>
- **Por teléfono:** 01-800-999-07-88
- **Por correo electrónico:** bancoppel@tipsanonimos.com
- **Sucursales:** auditoriainterna@bancoppel.com
- **Ruta Intranet:** [intranet/menuprincipal/auditoriainterna/crearreporteauditoria](#)



Pilar 1

Colaboradores Coppel



Colaboradores Coppel

Temas materiales:

Desarrollo de colaboradores;
Seguridad y prevención;
Control de riesgos de la empresa.

Nuestros colaboradores son la base fundamental de Coppel. Reconocemos que son nuestra mejor ventaja competitiva, y aseguramos nuestra contribución a su bienestar general.

Aspectos
destacados



52%

de la plantilla laboral
es femenino

31

horas promedio de
capacitación por colaborador

85%

de la plantilla laboral
se capacitó en temas de
salud laboral

14,578

colaboradores, cónyuge e
hijos estudiantes beneficiados
con el pago del 50% del costo
total de la colegiatura



Nuestros colaboradores en números

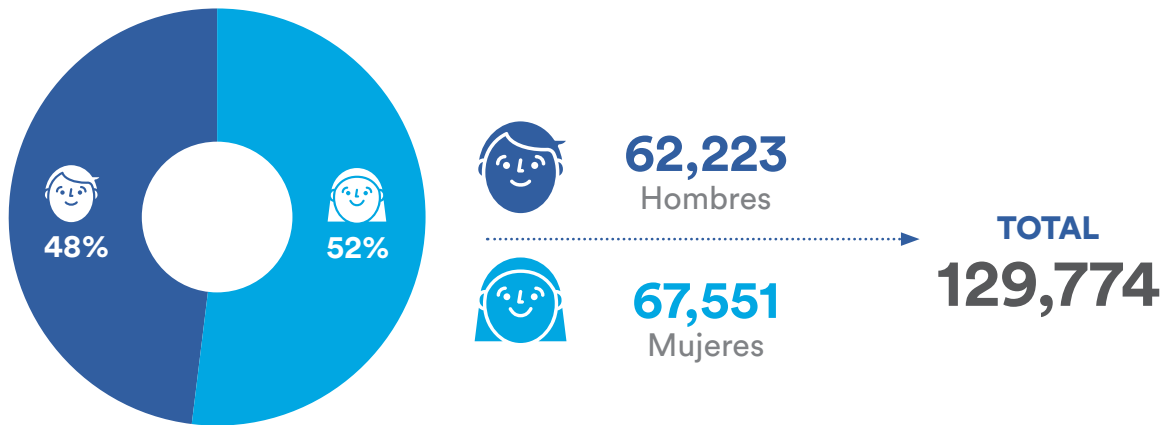
Con un total de 129,774 colaboradores al cierre de 2019, en Coppel nos enorgullece la diversidad de culturas que integran a nuestra fuerza laboral. Esta es nuestra más grande fortaleza. Por ello, buscamos ofrecer el mejor entorno laboral, oportunidades de crecimiento y estrictos estándares de salud y seguridad.

En 2019, iniciamos el desarrollo de la Política de Inclusión, mediante la cual aseguraremos la integración de colaboradores con alguna discapacidad, robusteciendo el compromiso de ser una empresa que busca mejorar la vida de los mexicanos.



Nuestra política de inclusión asegura la integración de colaboradores con alguna discapacidad

Número de colaboradores por género

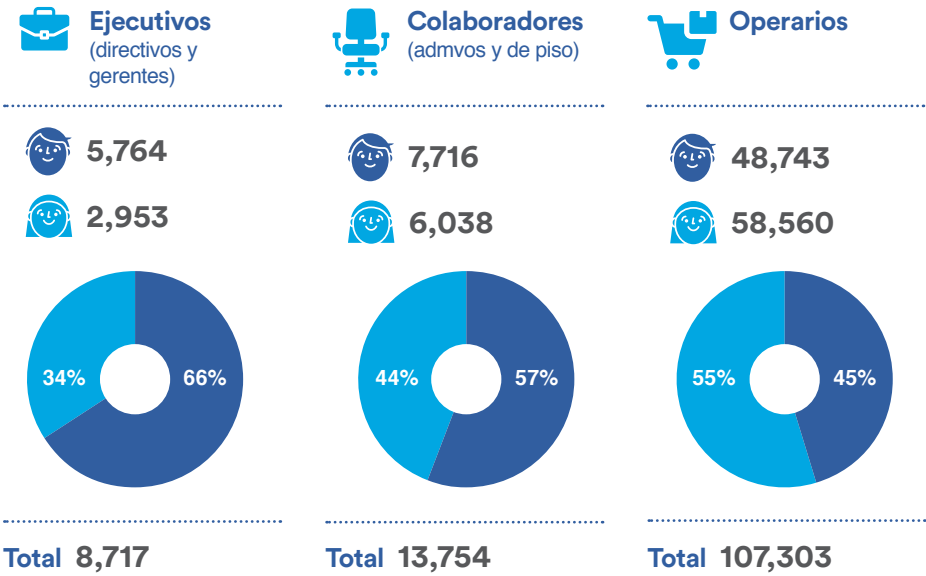


Número de colaboradores por tipo de contrato



*Fuente: Recursos Humanos. Información anual de Grupo Coppel (Dic-2019).

Número de colaboradores por tipo de empleamiento



Número de colaboradores por edad



Beneficios y prestaciones

Ofrecemos una amplia gama de beneficios y prestaciones para nuestros colaboradores, asegurando que contribuimos a mejorar su calidad de vida:



Mi persona

1. Vacaciones
2. Seguro social
3. Seguro de vida
4. Gastos médicos menores
5. Club de Protección familiar
6. Jornada laboral
7. Días festivos
8. Actividades culturales y deportivas
9. Beneficios y descuentos exclusivos
10. Medio día de cumpleaños



Mi estabilidad

11. Aguinaldo
12. Prima vacacional
13. Infonavit
14. Fondo de ahorro
15. Afore
16. Reparto de utilidades (PTU)
17. Descuento en compras
18. Horas extra
19. Prima dominical
20. Incentivos
21. AutoCop
22. Apoyo para combustible



Mi crecimiento

23. Becas
24. Incentivos por término de estudios
25. Biblioteca
26. Cursos
27. Uniformes
28. Programas educativos



Mi familia

29. Regalo de bodas
30. Apoyo por maternidad y paternidad
31. Útiles escolares
32. Fiesta anual
33. Duelo

26,253

Paquetes escolares entregados

En 2019 trabajamos en la especialización de áreas como la Gerencia de Cultura Organizacional, Gerencia de Clima Organizacional, Gerencia de Cumplimiento Ético, y la de Gerencia de Coaching. Esto fortalecerá la institucionalización de procesos de nuestra área de Recursos Humanos, lo que permeará en el bienestar de toda la plantilla laboral.

Aualmente se entregan a los colaboradores paquetes escolares para sus hijos de nivel primaria y secundaria. Durante 2019 se entregaron 19,125 paquetes de primaria y 7,128 en secundaria.

Salud, seguridad y bienestar

En 2019 logramos establecer mayores medidas de bienestar para todos los colaboradores. La inversión en seguridad industrial fue de \$153.5 millones de pesos. El 100% de nuestros colaboradores son representados por comités de salud y seguridad. Todos nuestros edificios cuentan con estos comités, como la Unidad Interna de Protección Civil (UIPC) y Comisión de Seguridad e Higiene. Su principal actividad es prevenir accidentes, mediante la detección y corrección de actos y condiciones inseguras, así como atender emergencias.

En el tema de identificación y control de riegos, se cuenta con un sistema de inspección en seguridad y salud, de manera mensual, llevado a cabo por un asesor en tiendas y zapaterías, y cada seis meses por el Gerente de Prevención. Además, cada dos meses se inspeccionan los edificios de staff, cobranza, recursos humanos y CEDIS CROSS. Asimismo, se inspecciona el CEDIS regional todos los días por parte del coordinador en prevención.

\$153.5 M

inversión en seguridad industrial



Capacitación

- Unidad Interna de Protección Civil.
- Comisión de Seguridad e Higiene.
- Prevención de incendios y atención de emergencias.
- Señalización de seguridad e higiene.
- Manejo manual de cargas.
- Manejo seguro de herramientas y equipo.



Difusión

- Pláticas de seguridad.
- Clima (Intranet)
- Alerta climatológica.
- Comunicación de medidas preventivas (infografías).



Acción de emergencias

- Revisión a sistemas vs incendio (Panel de detección, bombas vs incendio, hidrantes, extintores, rociadores)
- Simulacros.
- Visto bueno de protección civil.



Medidas adicionales

- Revisión de técnicos y contratistas.
- Inspección de edificios.
- Campañas (Verificaciones eléctricas, escotillas anticaidas en cisterna, extensión de escaleras de cuartos de bombas)

Programa de Prevención

El enfoque de Coppel está basado en salvaguardar la integridad física de clientes, colaboradores y visitantes. En el caso de los contratistas externos, estos deben de cumplir con la decisión 18-B Reglamentos para técnicos y/o contratistas. A través de este proceso, son supervisados por el gerente del centro donde se está realizando el trabajo, así como por un integrante de la Comisión de Seguridad e Higiene o un asesor en prevención, para asegurar el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas por la empresa.



Con base en el resultado de cumplimiento de los elementos de prevención, se hace un reporte de inspección en donde se categoriza el riesgo:

- A.** Condiciones inseguras, que en un momento dado pueden causar una lesión grave, severa o fatal.
- B.** Condiciones inseguras, que en un momento dado pueden causar una lesión mediana que puede arrojar una incapacidad parcial permanente.
- C.** Condición de inseguridad que no representa un riesgo, por resolver mediante cumplimiento normativo.



Índice de accidentabilidad 2019

	2018	2019
No. de accidentes	3,516	3,739
Días de incapacidad	42,792	42,036



Diariamente se inspecciona el CEDIS regional por parte del coordinador en prevención.

Resultados obtenidos en seguridad de los colaboradores (prevención de riesgos):



5,662
simulacros y/o prácticas
de evacuación



23
conatos de incendio atendidos
por parte de las brigadas



2,282
grupos de brigadas integrados,
con un aproximado de 17,600
colaboradores



2,282
grupos de comisiones de
seguridad e higiene integrados
con aproximadamente
10,000 colaboradores



88%
de la plantilla laboral fue
capacitada en temas de
Operación Segura de Maquinaria,
Equipo y Herramienta



82%
de la plantilla laboral capacitada
en temas de Prevención
de Incendios y Atención a
Emergencias



79%
de la plantilla laboral capacitada
en temas de manejo seguro
de materiales de forma manual



17,604
colaboradores en curso de
multibrigadas de emergencia



10,000
colaboradores en el curso de la
comisión de seguridad e higiene



Con la implementación de estos programas se ha logrado tener edificios más seguros en materia de seguridad y salud laboral. Cumpliendo con las medidas físicas, de capacitación y de participación de los comités, se han eliminado y reducido posibles riesgos de trabajo, garantizando un ambiente congruente con nuestra cultura de cero incidentes incapacitantes.

Asimismo, todos los colaboradores cuentan con el IMSS (Seguridad Social), así como servicio médico interno presencial y en línea en tres líneas de acción: Asistencial, Preventivo y Apoyos Económicos para la salud.

Para dar a conocer las medidas con las que contamos se implementa un programa anual de capacitación interna que incluye los temas de protección civil, salud ocupacional, y prevención y promoción a la salud, a través de dípticos, trípticos y medios digitales internos (E-learning).

Los resultados en esta área incluyen el establecimiento de tres salas más de maternidad que se suman a las seis ya activas, para las compañeras que así lo necesiten. De esta manera facilitamos el regreso a labores para las nuevas mamás, en un momento de transición importante. En 2019, 3,818 mujeres tomaron el permiso de incapacidad por maternidad. La tasa de reincorporación al trabajo fue del 71.95%. Asimismo, durante 2019, se lanzó el programa familiar **Tips para la Buena Crianza**, para la preparación de futuros padres durante el embarazo y los primeros meses de vida de los hijos.

Además, continuamos con la iniciativa **Échale los kilos**, en la cual participaron 3,081 colaboradores, logrando bajar un total de 13,873 kilos entre todos. Asimismo, consideramos de igual importancia la salud mental y emocional de la plantilla laboral. Además, continuamos impartiendo los programas de **Liderazgo de Coppel**, donde se abordan los temas de plan de vida y se elaboran planes de acción tanto en ámbito personal como en el familiar.



3,081
colaboradores,
logrando bajar
un total de
13,873
kilos entre todos.

Desarrollo de talento

Creemos firmemente que la educación es fundamental para el crecimiento tanto profesional como personal de nuestros colaboradores. Por ello, un total de 112,620 colaboradores se vieron beneficiados con cursos de capacitación. Como parte de nuestros programas académicos, actualmente se encuentran activos (colaboradores y familiares directos) 3657 alumnos cursando Prepa Coppel, 1919 en la Licenciatura en Desarrollo Gerencial.

Asimismo durante 2019 se lanzó una nueva carrera de Ingeniería en Desarrollo de Software con 282 alumnos activos.

Además, continuamos implementando programas como: Modelo de Competencias Coppel y su difusión, alineada al ciclo de vida del colaborador desde su selección y contratación, su trayectoria y desarrollo profesional, hasta que deje Grupo Coppel.

Modelo de Competencias



Competencias cardinales

- Compromiso con los resultados
- Eficiencia y claridad
- Integridad y respeto
- Pasión por el servicio



Competencias gerenciales

- Desarrollo de talento
- Liderazgo
- Visión estratégica (Alta Dirección)



Competencias funcionales

- Análisis y resolución de problemas
- Capacidad de planificación y organización
- Comunicación
- Dinamismo y energía
- Calidad y mejora continua
- Colaboración en equipo
- Credibilidad técnica
- Flexibilidad para el cambio
- Negociación y cierre de acuerdos
- Tolerancia a la presión
- Proactividad
- Inteligencia emocional



112,620

colaboradores se beneficiaron con cursos de capacitación

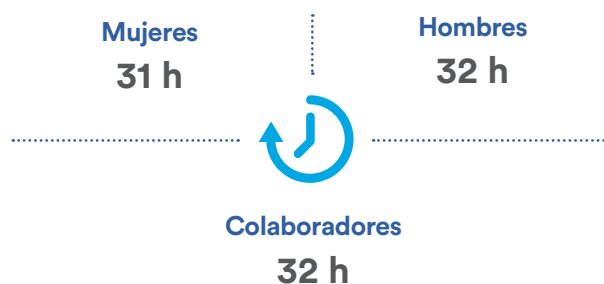
1,870

graduados de Prepa Coppel desde que se inició el programa (2013 a 2019)



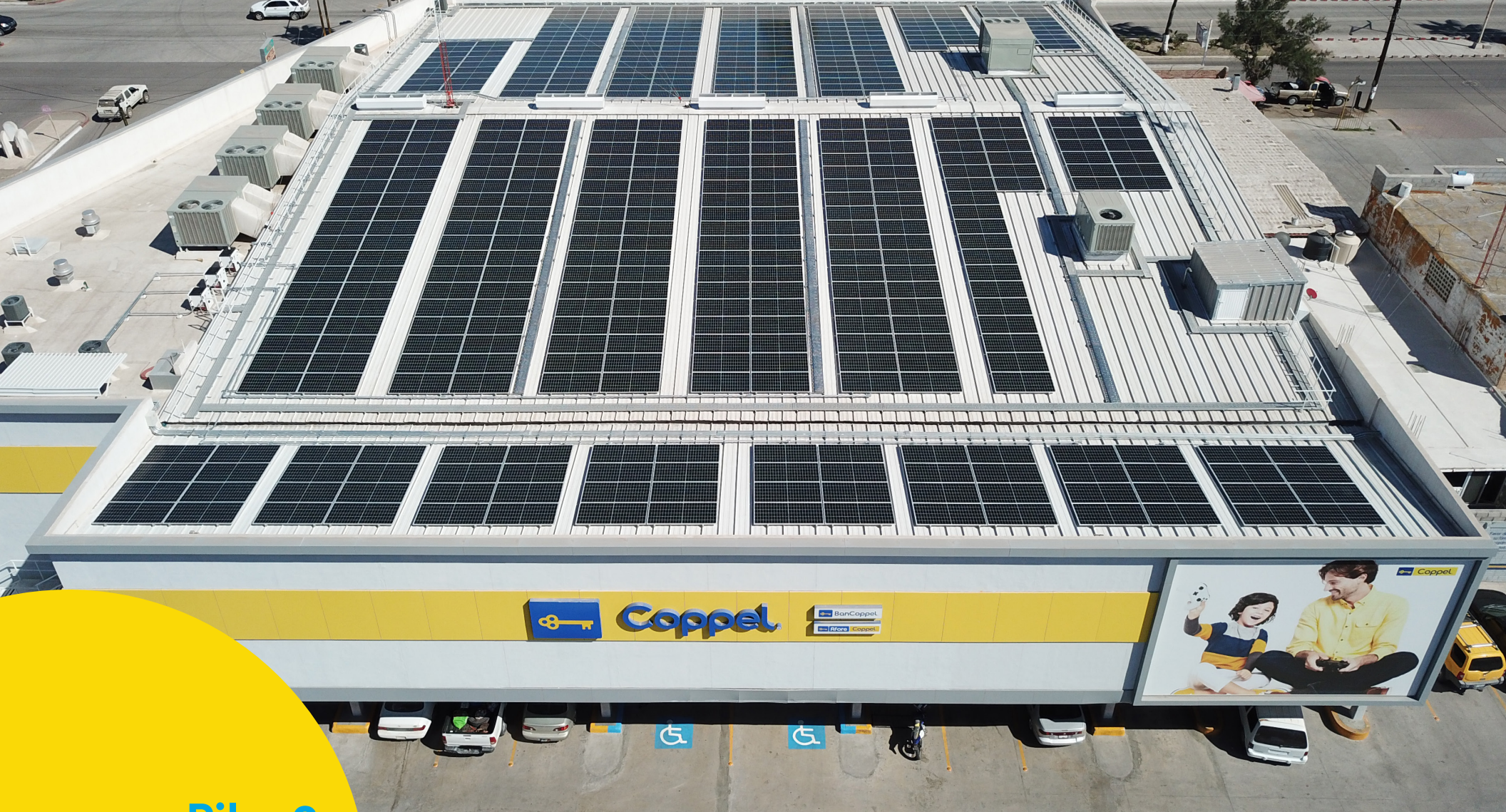
Otras acciones fueron la capacitación en el **Modelo de Liderazgo Consciente** que se impartió a líderes de la organización; cursos de ética y valores; programas, materiales y cursos de educación emocional; diplomados enfocados a técnicas y puesta en práctica de **Coaching para Líderes**; diseño de metodología y encuestas de clima laboral focalizado e inicio de aplicación en ciudades y regiones con área de oportunidad en clima (por rotación y líneas de denuncia por temas de clima laboral), así como implementación de mesas de trabajo para definición y seguimiento de planes de acción integrales.

Promedio de horas anuales de capacitación por categoría



89%
recibió capacitación en
Derechos Humanos

552
cursos e-learning en la plataforma de
Universidad Corporativa Coppel.



Pilar 2

Medio ambiente



Medio ambiente

Tema material:

Desempeño ambiental operativo.

Estamos conscientes de los impactos que nuestras operaciones pueden llegar a tener sobre el medio ambiente, por ello nos esforzamos en ser más eficientes en el uso de recurso, el desecho de materiales y la creación de una cultura de respeto medioambiental.

Aspectos
destacados



12,096
toneladas recicladas de
cartón **15% más vs 2018**

**Casi 27
millones**
de KWh ahorrados,
equivalente a la
reducción de más de
13 millones
de tonCO₂eq.
En emisiones.

Cerca de **100%**
de las tiendas cuentan
con equipos de aire
acondicionado de alta
eficiencia energética,
los cuales consumen
un **10% menos** que los
tradicionales.

Las bolsas que damos a nues-
tros clientes son biobasa-
das, biodegradables y com-
postables.

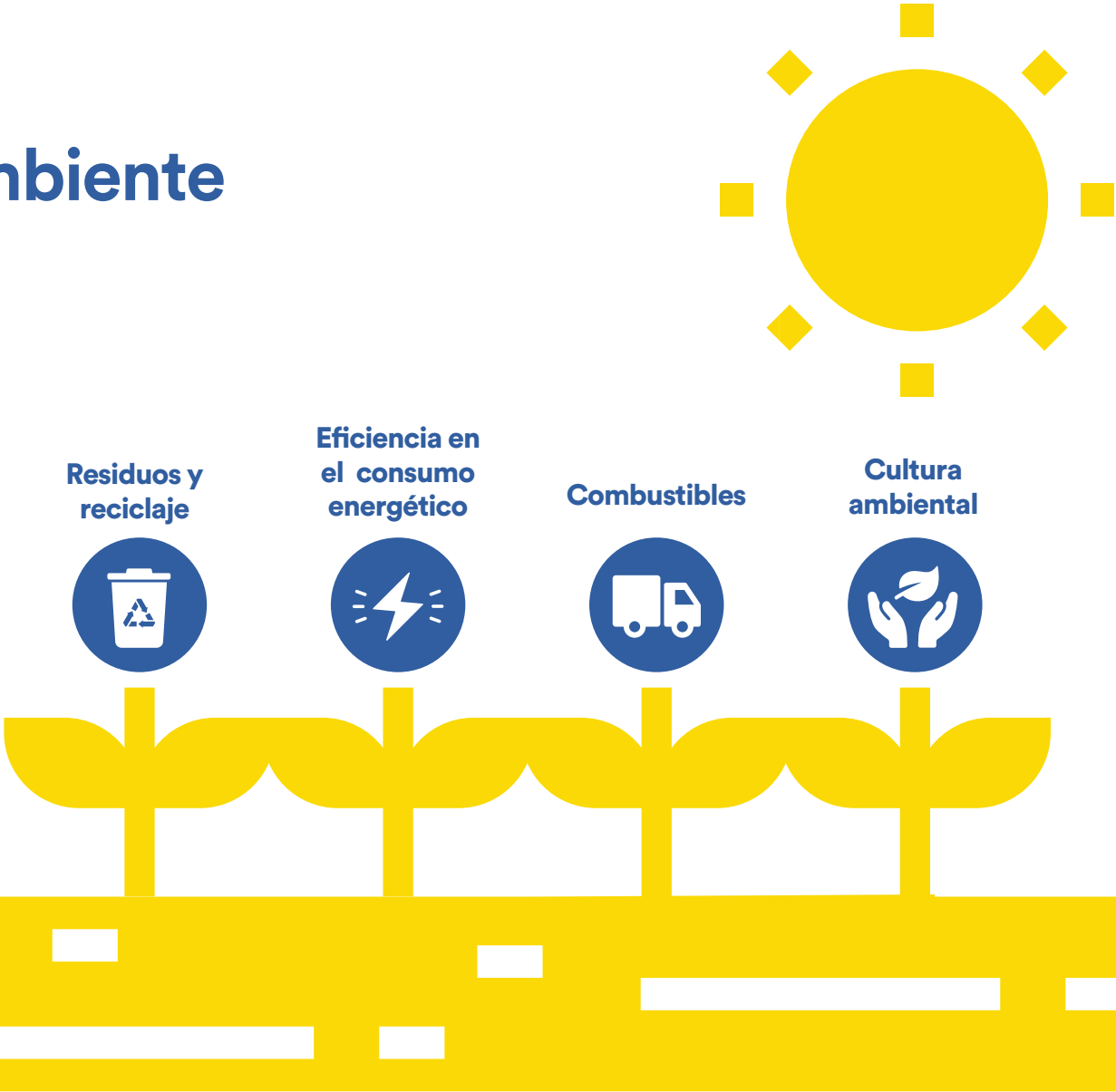


Pilares del medio ambiente

Uno de los temas materiales para Coppel es el desempeño ambiental operativo. Medir nuestros impactos sobre el medio ambiente es fundamental para lograr una gestión sostenible, mediante la cual generemos iniciativas que nos ayuden a minimizarlos, al tiempo que nos volvemos más eficientes.

En nuestro Código de Ética, estipulamos el compromiso con el cuidado responsable del medio ambiente mediante el uso razonable de los recursos naturales, cumpliendo con las disposiciones legales aplicables e innovando constantemente nuestros procesos para mejorar el medio ambiente.

Para ello, hemos establecido cuatro pilares a los que dirigimos acciones en beneficio del medio ambiente:



Residuos y reciclaje

En 2019 se lanzó la campaña de separación de residuos, mediante la señalización de cestos de basura de acuerdo con las categorías que marca la autoridad:

- Orgánico
- Inorgánico
- Papel
- Plástico

Además, en 2019 lanzamos el curso e-learning de “Los residuos y el planeta” que se imparte a todos los colaboradores que se incorporan a la empresa.



- Esta cantidad equivaldría a:
- **205,643** árboles no talados.
 - **345** millones de litros de agua ahorrados.
 - **44** millones de kWh de electricidad ahorrados
 - **26,873** m3 de relleno sanitario no utilizados.



- Esta cantidad equivaldría a:
- **21,574** barriles de petróleo no consumidos.



- Esta cantidad equivaldría a:
- **5,491** toneladas de CO₂ no emitido.

Eficiencia en el consumo energético

Electricidad

El consumo de energía eléctrica es uno de nuestros mayores aspectos ambientales significativos. Por ello es uno de los pilares en donde ponemos más empeño, logrando resultados de reducción y eficiencia año con año.

En 2019 nuestro consumo de energía eléctrica fue de 401,136, 159 kWh, de los cuales 1,840,379 kWh se obtuvieron por medio de una fuente renovable: paneles solares en techos de nuestras tiendas o bodegas, así como nuestra granja de energía solar.

En total obtuvimos ahorros en el consumo por 96,082,060 MJ, equivalentes a los requerimientos energéticos de aproximadamente 12,700 mexicanos en un año.



96,082,060 MJ

de ahorro en energía no renovable





Entre las iniciativas que nos permitieron obtener estos resultados se encuentran la instalación de luminarias LED en remodelaciones, tiendas nuevas y campañas de instalación. En estas últimas, en 2019 se trabajaron 129 tiendas. Asimismo, tuvimos un acompañamiento por parte de la agencia del Gobierno Fe-

deral Alemán, GIZ, para la realización de licitación de sistemas fotovoltaicos.

Asimismo, por primera vez calculamos la intensidad energética de nuestras operaciones, la cual fue medida en consumo energético por número colaboradores entre m² de piso de venta:

Concepto	Relativo total	Relativo no renovable	Relativo renovable
kWh/m ²	1,288	1,285.10	2.91
kWh/colaborador	22,571	22,614.63	51.12

En total, la inversión en acciones de eficiencia energética, en el ejercicio 2019, fue la siguiente:

	Iluminación LED	\$113,259,426
	Paneles solares	\$9,245,025
	Aac inverter	\$6,479,420
	Total	\$128,983,872

Combustibles

En 2019 se realizó la compra de gobernadores de velocidad para los vehículos y camiones ligeros. Esto hace que no excedan la velocidad configurada, ni puedan acelerar los vehículos a más de lo permitido. Esto repercute en el consumo de combustible de manera positiva. Asimismo, se adquirieron tracto-camiones con un sistema integrado de telemetría, con el cual puede monitorearse a distancia la forma de conducción de los operadores. Por ejemplo, el sistema detecta cuando el camión está encendido sin moverse, para capacitación de choferes, minimizar el consumo de combustible, y establecer mejores prácticas de manejo.

Otras iniciativas fueron:

- **Compra de 602 camiones** para la flota secundaria de distribución, con motores que emiten menos contaminantes.
- **Compra de 460 unidades** para cobranzas con motores más eficientes y amigables con el medio ambiente.
- **Subasta de 520 unidades** motrices para poder hacer el cambio por las de nueva tecnología.

En 2019, el consumo de combustibles en fuentes móviles (transporte), así como en fuentes fijas (plantas de luz, o equipos contra incendio), se distribuyó de la siguiente manera:



Combustible consumido (MJ)

Tipo de combustible	Fuentes móviles		Fuentes fijas	
	m3	MJ	m3	MJ
Diesel	26,701.61	1,017,684,051	52.04	1,983,241
Gasolinas	12,839.99	451,660,707	1.59	55,978
Gas LP	8.94	233,628	447.35	21,638,208
Total	39,550.54	1,469,578,387	500.98	23,677,428

Emisiones

Como consecuencia de las actividades de eficiencia energética, se presenta un impacto de reducción similar en las emisiones generadas por nuestra operación, en comparación con 2018:



Fuente de emisión (tCO2eq)	2019	2018
Fuentes fijas	1,518.02	1,119
Fuentes móviles	109,162.23	105,785
Emisiones fugitivas (extintores)	44.51	49.46
Emisiones fugitivas (refrigerantes)	23,938.19	30,022
TOTAL	134,662.95	136,924.90

Las diversas iniciativas en eficiencia energética, más la generación de energía renovable, exterior, aunadas a las mencionadas en la sección de Energía, nos permitieron evitar la emisión de **14,408 tonsCO2eq.**, lo cual equivale a las emisiones de aproximadamente 3,113 automóviles en un año.



Pilar 3

Ofertas de valor



Ofertas de valor

Temas materiales:

Relación con el cliente; Innovación tecnológica; Educación financiera; Inclusión financiera.

En Coppel construimos relaciones de largo plazo y beneficio mutuo con nuestra cadena de valor. Mantenemos una estrecha comunicación con clientes y proveedores para asegurar la calidad de nuestros servicios y atender a sus necesidades de manera efectiva.

Impulsamos el desarrollo de nuestros proveedores como parte del equipo Coppel. De la mano con ellos, aseguramos que los productos que ofrecemos a nuestros clientes cumplan con las expectativas de calidad, precio y accesibilidad.

Nuestra estructura del área de **Compras** se divide en:



Compras Internas

Proveedores de insumos para la operación diaria de tiendas y oficinas



Compras Externas

Proveedores de productos para nuestros clientes

Acciones en el área de Compras Externas

En estas áreas nos aseguramos de que los proveedores cumplan con los requisitos laborales y ambientales de ley, al tiempo que apoyamos en la medida de lo posible la economía local. En el caso de muebles, buscamos impulsar la industria mueblera nacional, buscando opciones de proveedores de acuerdo con las necesidades en donde, derivado del crecimiento en ventas y tiendas, requerimos de más producto para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Algunos de los programas implementados son:



Compras a proveedores pequeños, medianos o locales.



Compras a grupos indígenas o vulnerables.



Ferias de impulso a proveedores



Programa de certificación de proveedores

Continuamos con el proyecto de manufactura de muebles con plastimadera, reduciendo el uso de madera en la fabricación y reduciendo costos al tiempo que ayudamos al medio ambiente.

Aspectos destacados



42%
de nuestros proveedores fueron nacionales

63%
De las ventas de productos en nuestras tiendas fueron nacionales

Alianza con uno de nuestros proveedores para dar trabajo a mamás solteras que no pueden dejar a sus hijos, en la cual se les llevan las telas para que ellas trabajen en la costura en su casa.

Acciones en el área de Compras Internas

Contamos con programas como la participación en comités de mejores prácticas para compras, y el 70% de la compra interna corresponde a micro, pequeñas y medianas empresas.

En 2019:



- Cambiamos el uso de la bolsa de plástico que era oxodegradable por la bolsa biodegradable elaborada con almidón de maíz.
- 210 tiendas usan bolsas de papel biodegradable con certificación de bosques sostenibles.



- Cambiamos al uso de tóner, que se encarga de recolectar el cartucho vacío para desecharlo de forma responsable.
- Obtuvimos un certificado por parte de HP por el reciclaje de cartuchos de impresora.



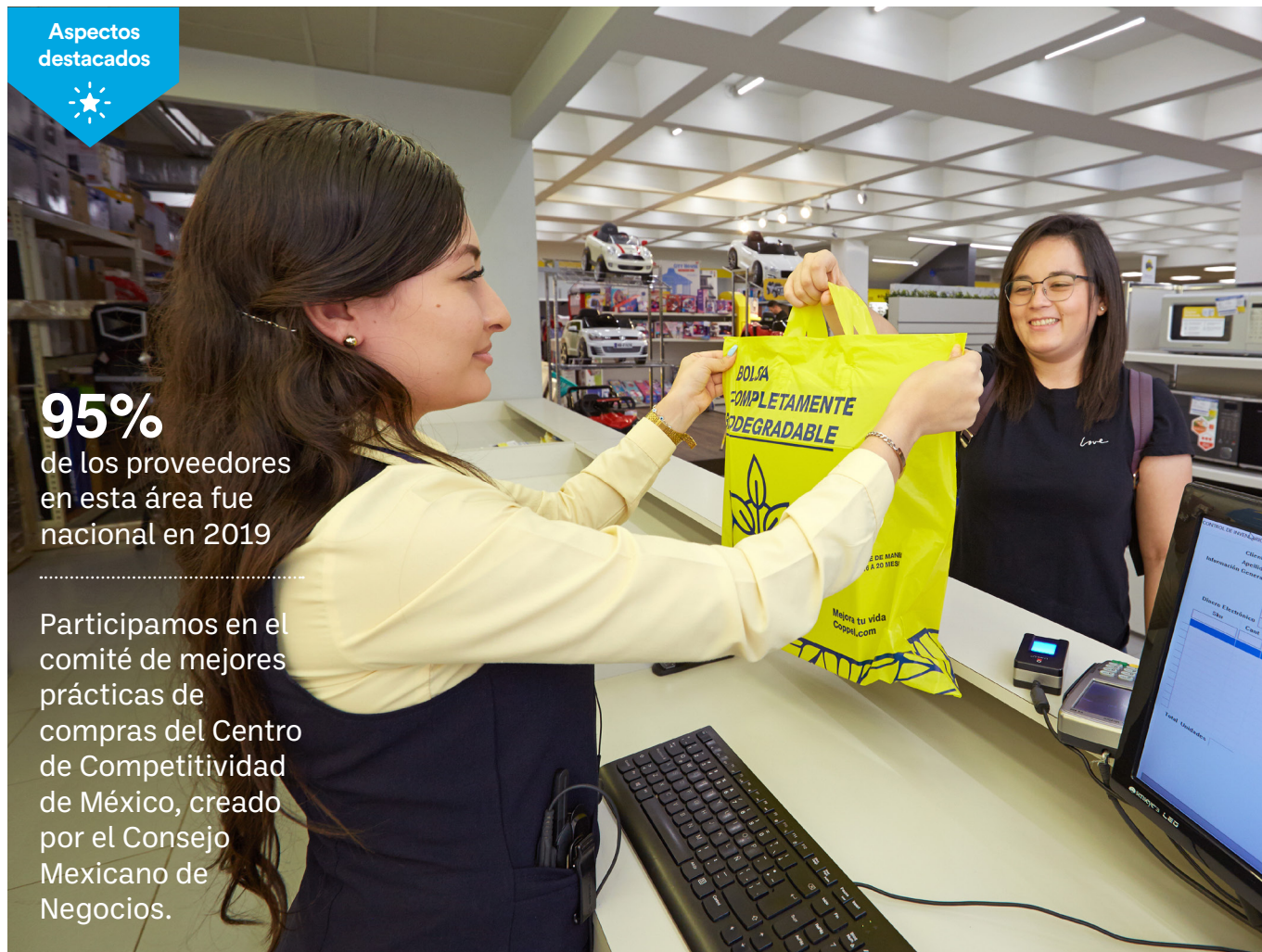
- Iniciamos el proceso de firmas digitales para evitar el proceso de impresión.

Aspectos destacados



95%
de los proveedores en esta área fue nacional en 2019

Participamos en el comité de mejores prácticas de compras del Centro de Competitividad de México, creado por el Consejo Mexicano de Negocios.



Proceso de certificación de proveedores



1.

Firma de
compromisos
éticos



2.

Contratos
de largo
plazo



3.

Apoyo en
capacitación y
financiamiento



Satisfacción de los clientes



En 2019, la satisfacción general de los clientes fue de un 74% con nuestros productos y servicios. ¹

952

Tiendas Completas

58

Tiendas Muebles

409

Zapaterías

08

Tiendas Remate

87

Zapaterías + Coppel Digital

12

Coppel Digital

01

Tienda Virtual
(coppel.com)

10

Fashion Market

06

Coppel Motos

27

Tiendas Ropa

1. Este dato corresponde al Índice de Satisfacción del cliente (ISA), calculado con una muestra de 608356 de clientes de crédito que evaluaron el servicio con un 9 o 10 siendo la evaluación más alta. ISA tiene como objetivo que los gerentes conozcan de manera inmediata las áreas de oportunidad para tomar acciones que permitan incrementar el ciclo de vida de nuestros clientes.



Pilar 4 Vinculación con la comunidad



Vinculación con la comunidad

Temas materiales:

Fomento a la educación;
Desarrollo y ayuda social;
Atención a desastres y emergencias;
Acción voluntaria de colaboradores.



3,527

voluntarios, un 69% más que en 2018.

41,544

personas beneficiadas, un 50% más que en 2018 por el voluntariado de Amigos Coppel comunidad.

1,055,846

artesanías se han comprado contribuyendo al desarrollo económico de miles de artesanos mexicanos.

20

proyectos apoyados en la 5ta edición de Cumbre de Instituciones.

Modelo de Atención Comunitaria



Al ser el área desde la cual se coordina la estrategia de Responsabilidad Social, en Coppel Comunidad contribuimos al bienestar de la sociedad en las ciudades donde operamos. Nuestro Modelo de Atención Comunitaria se enfoca en cuatro causas fundamentales, cada una con metas y objetivos encaminados a mejorar la calidad de vida de los mexicanos.

Ejes

- Mejora de infraestructura
- Desarrollo de capacidades
- Políticas públicas
- Desarrollo de talento
- Difusión y promoción del conocimiento
- Educación financiera
- Crianza
- Salud visual
- Discapacidad
- Pobreza extrema y atención a migrantes
- Apoyo a pueblos indígenas
- Sana alimentación y activación física
- Reciclaje
- Reducción de consumo de energía
- Reforestación
- Atención en desastres naturales
- Ayuda en emergencias
- Desarrollo de instituciones



Cumbre de Instituciones 5ª edición

Durante 2019 se celebró la 5a edición de Cumbre de Instituciones, un foro bianual en el que líderes empresariales de Sinaloa y Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) comparten experiencias y generan proyectos de colaboración que permiten potenciar los resultados de las intervenciones sociales que se exponen. Esta nos valió una mención especial del Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) como mejor práctica en México y América Latina.



Los proyectos estuvieron enfocados a la promoción y mejora de la educación y el desarrollo infantil.



La respuesta obtenida fue muy positiva postularon un total de 39 proyectos, de los cuales 20 fueron finalistas y 7 ganadores a través de un modelo de evaluación dividida en tres partes: pertinencia, viabilidad

financiera y teoría del cambio. Estos proyectos estuvieron enfocados a la promoción y mejora de la educación y el desarrollo infantil temprano para beneficiar a los sinaloenses.

39	20	7
Proyectos	Finalistas	Ganadores



Educación

 **Inversión**
\$63.4 M  **Beneficiarios**
43,571

En 2019, fortalecimos la estrategia del Comité de Educación, con una inversión de \$63.4 millones de pesos y beneficiando a más de 43,571 personas. Mediante el fomento a la educación, tenemos el objetivo de apoyar al desarrollo de las comunidades que nos rodean, influyendo desde uno de los pilares fundamentales del crecimiento integral de las personas.

En 2019 dimos un paso más hacia el cumplimiento de esta meta. Integramos dos actividades más que estaremos impulsando los siguientes años: difusión y promoción del conocimiento, y educación financiera. Esto, respondiendo a las necesidades identificadas por parte de nuestras comunidades.





Desarrollo de talento



Inversión
\$14.5 M



Beneficiarios
156

PROGRAMAS DESTACADOS

Beca Coppel “Líderes del mañana” y alumnos sobresalientes

Ofrecer becas a estudiantes destacados del Tecnológico de Monterrey para promover la movilidad social y generar un impacto multiplicador, buscando potenciar su formación y desarrollo.

Bécalos

Ofrecer becas de desarrollo de competencias para la empleabilidad, asistencia y de excelencia para jóvenes de educación media superior y superior, para fortalecer las capacidades profesionales y académicas.

Mentoring vida independiente

Otorgar acompañamiento integral y terapias de mentoring a 40 jóvenes en riesgo de calle en Ciudad de México para lograr la reinserción laboral.



Mejoramiento de infraestructura escolar

Inversión
\$14.3 M

Beneficiarios
24,276

Programas destacados

Escuelas Alegres

Alianza entre Coppel, Pro-Educa Sinaloa IAP y escuelas primarias, quienes suman esfuerzos para construir, generar y fomentar la mejora de la calidad educativa de los planteles educativos, a través del mejoramiento de los espacios físicos. 6, 272 alumnos beneficiados con este programa en los municipios de Culiacán, Navolato y El Rosario, Sinaloa.





Renovación de Aulas de Cómputo

Programa enfocado en secundarias públicas a nivel nacional, el cual consiste en la adecuación de un aula de medios y la incorporación del programa de fortalecimiento escolar para alumnos y docentes. Esta práctica ha sido desarrollada en alianza con UNETE y autoridades educativas. 10 escuelas fueron beneficiadas, así como 8039 alumnos y 331 maestros en Sinaloa, Hermosillo, Chihuahua, San Luis Potosí, Estado de México, Veracruz, Guerrero, Oaxaca y Chiapas.

10
Escuelas
8039
Alumnos
331
Maestros
se beneficiaron





Desarrollo de capacidades

Inversión
\$1.6 M

Beneficiarios
152

Programas destacados

IAPE WorldFund – SEPyC

Transformar la educación de la juventud latinoamericana a través de la capacitación y el apoyo continuo a los maestros y directores de las escuelas públicas, creando un cambio sistémico en la educación

Generando alianzas

Proyecto de UNETE apoyado en la Cumbre de Instituciones para el desarrollo de competencias digitales a 40 docentes de la ciudad de Culiacán, Sinaloa.

Becar por el cambio

En alianza con Fundación Becar se otorgaron 72 becas escolares en nivel primaria para que niños en situación de desventaja económica de los colegios afiliados, puedan estudiar el siguiente ciclo escolar 2019-2020.



Políticas públicas

Inversión
\$1.4 M

Beneficiarios
8,705

Programa

Formación de Consejos Escolares

Activación de consejos escolares en escuelas primarias y secundarias públicas de Culiacán, Sinaloa para integrar a la escuela con la comunidad para que la niñez y juventud estén mejor preparados para la vida.



Difusión y promoción del conocimiento para una cultura de Desarrollo Sostenible

 Inversión
\$1.1 M

 Beneficiarios
9,282

Programa

Cumbre de Instituciones

Se apoyaron 11 proyectos enfocados en la difusión y promoción del conocimiento en temas relevantes para la educación de hoy en día como derechos humanos, igualdad de género, promoción de una cultura de paz y no violencia, ciudadanía mundial, diversidad cultural, educación en la sexualidad y emocionalidad, emprendimiento y educación financiera. Con estos programas se logró beneficiar a 9,282 personas.





Educación financiera



Inversión
\$180 mil



Beneficiarios
1,000



Programa

Educación financiera para jóvenes estudiantes

En conjunto con Afore Coppel y el Museo Interactivo de Economía de la Ciudad de México se beneficiaron 1000 estudiantes a través de visitas patrocinadas, con el objetivo de enseñar conceptos básicos de economía, finanzas y sustentabilidad, que son esenciales para la toma de decisiones en nuestro día a día.

En los próximos años continuaremos fortaleciendo este pilar, mediante la transmisión de conocimiento y la educación financiera. El objetivo a 2020 es comenzar el desarrollo de una Estrategia de Educación Financiera y continuar avanzando en el posicionamiento de Coppel como referente de Responsabilidad Social Corporativa en el país.



Alianzas en educación

Para impulsar el desarrollo educativo en las organizaciones y comunidades que apoyamos, hemos establecido alianzas con las siguientes instituciones:



SINALOA
SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN PÚBLICA
Y CULTURA



Becalos



Bienestar social y salud

 **Inversión**
\$144.4 M

 **Beneficiarios**
18,964

Así como la educación es fundamental, la salud es crucial para el bienestar de las comunidades. En Coppel estamos conscientes de ello, y trabajamos en robustecer las actividades que las apoyan, a través de diversos frentes:

En 2019 logramos una inversión de más de \$144 millones de pesos, en beneficio de más de 18,964 personas.





Se donaron
7,448
pares de lentes



Salud visual

Inversión
\$864 mil

Beneficiarios
7,448

Se apoyó con la donación de 7,448 pares de lentes a la organización Ver bien para Aprender Mejor con el objetivo de brindar atención a través de optometristas a alumnos que cursan su educación básica en escuelas públicas de nuestro país y en caso de que así lo requieran, obtengan los anteojos de la más alta calidad según su necesidad específica.



Crianza

Inversión
\$1.6 M

Beneficiarios
2,941

En 2019 en la Cumbre de Instituciones se apoyaron 7 proyectos enfocados en el desarrollo infantil temprano, beneficiando a 1,779 niños.

Asimismo, apoyamos a UNICEF en la realización de un estudio de impacto de intervención comunitaria para generar evidencia del costo-efectividad de los programas de atención a la primera infancia para lograr una mayor inversión y sostenibilidad de estos.



Pobreza extrema

Inversión
\$522 mil

Beneficiarios
104

Se apoyó a la organización Hábitat Para La Humanidad México en la construcción de dos viviendas para dos familias de la comunidad de Santiago Michac y movilizar voluntarios de BanCoppel quienes ayudaron a los procesos constructivos con su mano de obra.





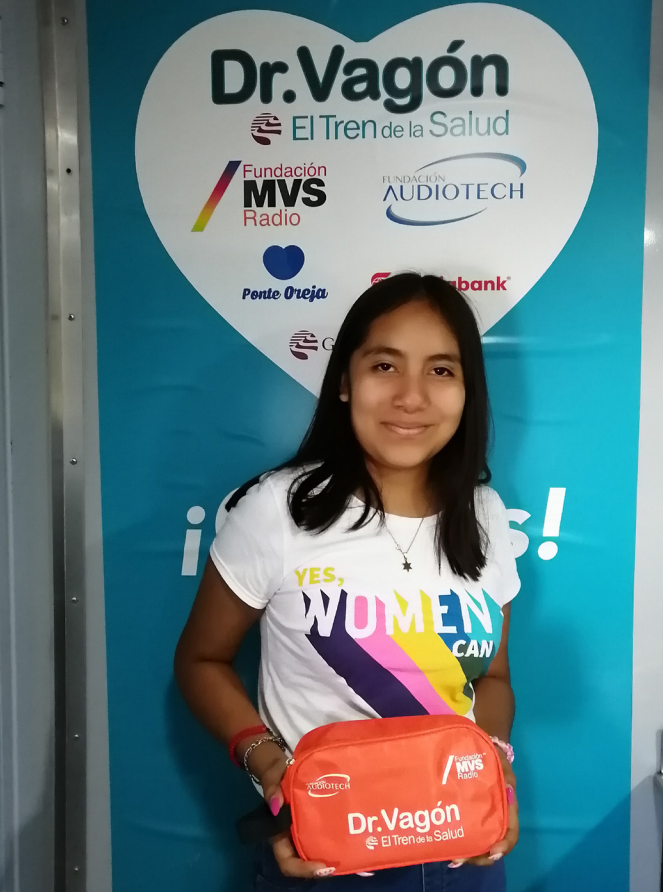
Apoyo a pueblos indígenas

Inversión
\$8.5 M

Beneficiarios
2,141

Se apoyó a la asociación Preservación del Patrimonio Indígena en el fortalecimiento de las culturas indígenas de nuestro país, mediante acciones de trabajo directo con las comunidades, así como otras de registro y difusión del patrimonio indígena, para promover la riqueza cultural de México.





Se donaron
100
auxiliares
auditivos



Discapacidad

Inversión
\$324 mil

Beneficiarios
110

A través de la Fundación MVS con el programa Pónte Oreja, se donaron 100 auxiliares auditivos, con el objetivo de fomentar la inclusión social de mexicanos de escasos recursos que padecen de pérdida auditiva.

Se donaron 10 sillas de ruedas a personas con el objetivo de apoyar la inclusión social y empoderar a personas usuarias de sillas de ruedas, proporcionándoles los elementos necesarios mediante un Programa de Capacitación para la Vida Independiente.



Prevención de enfermedades



Inversión
\$1.1 M



Beneficiarios
6,220

Durante el marco del día internacional de la lucha contra el cáncer de mama, se apoyaron dos organizaciones para desarrollar acciones en pro de la prevención de esta enfermedad, con Fundación CIMAB con el programa RosaTotal "RT19" el cual consistió en la implementación de diversas acciones, tales como mastografías gratuitas con seguimiento médico a los diagnósticos positivos, eventos deportivos con clases abiertas, diversas activaciones y conferencias. Asimismo, se desarrolló una dinámica de participación en 20 tiendas del país, con la entrega de 5,000 mastografías adquiridas en Salud Digna.



SE ENTREGARON

5,000

mastografías adquiridas
en Salud Digna

Alianzas en bienestar y salud

Para impulsar la salud y bienestar en las organizaciones y comunidades que apoyamos, hemos establecido alianzas con las siguientes instituciones:





Campaña social FONART

En Alianza con **FONART**, institución gubernamental dedicada a apoyar a los artesanos mexicanos para que obtengan mejores ingresos por la venta de sus artesanías, Coppel busca preservar la elaboración de los objetos hechos a mano en comunidades mexicanas, enaltecer y difundir el trabajo de los artesanos para mantener vivas las



1,055,846

artesanías se han
comprado desde 2011

tradiciones del país. Por ello, año con año se adquieren artesanías para ser entregadas a clientes como premios al instante en el concurso Navidad Millonaria.

Desde 2011 a la fecha, se han comprado 1 millón 55 mil 846 artesanías, con un valor acumulado de más de 53 millones de pesos, recursos que contribuyen al desarrollo económico de miles de artesanos mexicanos, mejorando su calidad de vida y la de sus comunidades.



Medio ambiente

 Inversión
\$51.6 M

Este año celebramos el día mundial del medio ambiente con la campaña “Sembremos Conciencia”, una acción social en la que ponemos manos a la obra junto a la comunidad. El objetivo común: enverdecer nuestros entornos y generar conciencia sobre los beneficios que las plantas pueden brindarle al planeta.


SEMBREMOS
Conciencia
 Inversión
\$3.3 M



28
parques
rehabilitados en
27
ciudades
del país.

2,654
colaboradores,
familiares y vecinos
participando
como voluntarios
lograron sembrar
9,470
árboles y arbustos.

13,600
plantas lantana
amarilla fueron
regaladas a
colaboradores
y clientes
promoviendo su
cuidado.



Reconocimientos



Voluntariado Amigos Coppel



En 2019 continuamos
implementando nuestro
programa de voluntariado
en beneficio de más de
40,000
personas.



3,527
colaboradores



Brindaron
14,108
horas



Llevaron a cabo
98
jornadas



Apoyaron
62
instituciones

Una vez más logramos llegar a nuestras comunidades de todo México, a través de las cuatro áreas de enfoque del programa: Bienestar Social y Salud, Educación, Medio Ambiente, y Apoyo en Desastres y Emergencias.



Desastres y emergencias

 Inversión
\$4.6 M

 Beneficiarios
+ 1 M
por desarrollo de
instituciones

Esta fue una de las actividades de nuestra estrategia social más importantes en el año. En 2019 apoyamos a tres ciudades que sufrieron inundaciones, además de instituciones como los Bomberos, colectas anuales para apoyo financiero de comunidades afectadas, e incluso condonación de deuda.

Con una inversión de más de \$4 millones se logró beneficiar a 1,015,679 personas para el desarrollo de instituciones, así como 382 colaboradores y clientes en atención a desastres naturales y emergencias, en los estados de Baja California, Coahuila, Sinaloa, Nuevo León, Tamaulipas, Jalisco, San Luis Potosí, Guanajuato, Estado de México, Yucatán y Oaxaca, logrando avanzar con estas acciones en los puntos de enfoque de este pilar.



Alianzas en desastres y emergencias

Para apoyar a la comunidad durante los momentos de desastres y emergencias, hemos establecido alianzas con las siguientes instituciones:



Cruz Roja Mexicana

- Delegación Sinaloa
- Delegación Culiacán
- Delegación Monterrey
- Delegación Cuautitlán Izcalli
- Delegación Ahome
- Delegación Tlalnepantla
- Delegación León
- Delegación Abasolo
- Delegación Tampico
- Delegación Hermosillo



Proyectos regiones

A partir del año 2018 se implementó un nuevo proceso de gestión del cambio en las 24 regiones, con el objetivo de incidir positivamente en las comunidades cercanas a las tiendas realizando acciones sociales en las 4 causas definidas, de acuerdo con las necesidades y situaciones que prevalezcan en esas zonas.

Este año cerramos
con un total de
270
proyectos



Bienestar social y salud
Educación
Desastres naturales
Otros

190
49
20
11

 Beneficiarios
514,949

 Inversión
\$11 M



Proyectos y apoyos que se destinaron a estas regiones



Regiones	Proyectos
Culiacán	20
Toluca	17
Guadalajara I	17
Monterrey I	15
Cuautitlán Izcalli	15
Los Mochis	15
Oaxaca	15
Veracruz	14
Guadalajara II	14
Gómez Palacio	13
Iztapalapa	12
Mérida	12

Regiones	Proyectos
Ciudad Juárez	12
León	11
Azcapotzalco	10
Mexicali	9
Puebla	9
Hermosillo	9
Ixtapaluca	6
Tecámac	6
Monterrey II	6
Villahermosa	5
Texcoco	5
San Luis Potosí	3

Mercadotecnia social

Desde los inicios de Coppel comunidad en 2016, se han desarrollado campañas con temas sociales que han sido comunicadas tanto al interior como exterior en los principales canales de comunicación (audio ambiental y material POP en tienda, correo

electrónico a colaboradores, y redes sociales). Las campañas están ligadas a las causas definidas, buscando la promoción y difusión de temas de interés para nuestros colaboradores y clientes que puedan ser útiles para que mejoren su calidad de vida.



ENE

CAUSA

Bienestar social y salud

EJE

Sana alimentación y activación física

OBJETIVO

Promover una vida saludable a través de tips sencillos para preparar snacks.



ABR

CAUSA

Bienestar social y salud

EJE

Crianza

OBJETIVO

Desarrollar las habilidades físicas y mentales de los niños a través del juego.



MAY

CAUSA

Bienestar social y salud

EJE

Crianza

OBJETIVO

Promover la lactancia materna rompiendo con la desinformación que hay en las mamás entorno a este proceso.



JUN

CAUSA

Medio ambiente

EJE

Reforestación social y cuidado del medio ambiente

OBJETIVO

Dar a conocer los beneficios que las plantas le aportan a nuestra vida y entorno.



AGO

CAUSA

Bienestar social y salud

EJE

Salud visual

OBJETIVO

Promover la detección oportuna de problemas visuales en los niños haciendo visibles las señales que muestran.

Campaña con más impacto en RRSS
28 millones de impactos
Campaña con mayor ROI



OCT

CAUSA

Bienestar social y salud

EJE

Prevención de enfermedades

OBJETIVO

Promover los pasos de una autoexploración a través de 3 poderosas poses para simplificar el procedimiento y hacerlo más memorable.



NOV

CAUSA

Educación

EJE

Mejora de infraestructura escolar

OBJETIVO

Asociada con el programa de renovación de aulas de cómputo, destacando los beneficios de la digitalización en la educación.



DIC

CAUSA

Bienestar social y salud

EJE

Crianza

OBJETIVO

Promueve las categorías de diferentes tipos de juguetes de forma divertida y memorables acorde a la etapa de desarrollo de los niños.



DIC

CAUSA

Bienestar social y salud

EJE

Apoyo a pueblos indígenas

OBJETIVO

Difundir la alianza con FONART contando el origen de cada pieza artesanal, el proceso de creación y un poco de historia de los artesanos.



-5%

Campana con mayor inversión.

Campana con mayor presencia en medios no pautados:
- Notas con un valor de 1.5 MXN
- Nota en intranet por 1ra vez.

Sobre este informe

Este reporte contiene las actividades y el desempeño en Responsabilidad Social de Coppel durante 2019.

Es nuestro segundo informe publicado, así como el segundo desarrollado bajo los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su opción Esencial. La información aquí presentada incluye las operaciones de Coppel en México y Argentina. Nuestro ciclo de reporte es anual.

Basamos la elección de nuestro contenido en tres criterios: el primero, en congruencia con las acciones de 2018; el segundo, con base en los eventos más relevantes del 2019; y el tercero, considerando la relevancia de los temas e indicadores resultado de nuestro análisis de materialidad. Esta perspectiva viene de analizar la situación de nuestra industria e integrar la retroalimentación de nuestros grupos de interés.

Los métodos de medición se basan en aquellos definidos por los Estándares GRI y/o los indicadores propios de Coppel.



Índice GRI

Estándar	Descripción del estándar	Pilar del modelo de responsabilidad social	Dato 2018	Respuesta o página	Tema material	ODS
102-14	Declaración del Presidente, Director o responsable principal de la toma de decisiones, que describa la importancia de la sustentabilidad para la organización y la estrategia ya implementada o por implementar para cumplir con los objetivos de sustentabilidad.	Gobierno y ética corporativa	Carta bienvenida	Carta bienvenida, pág. 3.		
102-15	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Gobierno y ética corporativa	Carta bienvenida	Carta bienvenida, pág. 3.		
102-1	Nombre completo de la organización.	Contenido general	Coppel S.A. de C.V.	Coppel S.A. de C.V.		
102-2	Marcas, productos y servicios más importantes.	Contenido general	Contenido general	Somos Coppel, págs. 6 y 7.		
102-3	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Contenido general	República #2855 Colonia Recursos Hidráulicos Culiacán, Sinaloa, México	República #2855 Colonia Recursos Hidráulicos Culiacán, Sinaloa, México		
102-4	Número de países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sustentabilidad que se abordan en la memoria.	Contenido general	Contenido general	Cobertura nacional e internacional, pág. 7.		
102-5	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	Contenido general	RFC: COP920428Q20	RFC: COP920428Q20		
102-6	Mercados a los que abastece la organización.	Contenido general	Contenido general	Cobertura nacional e internacional, pág. 7.		
102-7	Describe el tamaño de la organización.	Contenido general	Contenido general	Somos Coppel, pág. 6. Cobertura nacional e internacional, pág. 7.		

Índice GRI (continúa)

Estándar	Descripción del estándar	Pilar del modelo de responsabilidad social	Dato 2018	Respuesta o página	Tema material	ODS
102-8	Desglose de la plantilla laboral de la organización.	Colaboradores Coppel	Por género: M – 63,904 H- 57,224 Por tipo de contrato: M - Planta: 55,918 Temporales: 7,577 Tiempo parcial: 409 H- Planta:49,415 Temporales: 7,701 Tiempo parcial: 108 Por tipo de empleado: Ejecutivos: M: 2,713 (32%) H- 5,674 (68%) Empleados: M:5,314 (43%) H: 7,107 (57%) Operarios: M: 55,877 Por edad: Menos de 30 años M: 40,755 H: 38,551 Entre 30 y 50 años M:22,629 H: 18,065 Más de 50 años M: 520 H: 608	Pilar 1. Colaboradores Coppel, pág. 32.		
102-9	Cadena de suministro de la organización.	Ofertas de Valor		Pilar 3: Ofertas de Valor, págs. 51 y 52.		
102-10	Cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo reportado, en el tamaño, la estructura, la propiedad accional, o en la cadena de suministro.	Contenido general		El único cambio significativo fue el establecimiento de la Fundación Coppel. pág. 18.		
102-11	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Ofertas de Valor	Principio de precaución	Ofertas de Valor, pág. 53.		
102-12	Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Vinculación comunitaria	Alianzas con instituciones	Vinculación con la comunidad, págs. 58 a 70.		
102-13	Lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Índice GRI	ANTAD	Vinculación con la comunidad, págs. 58 a 70.		
102-46	Proceso de Materialidad y contenido de la memoria.	Gobierno y ética corporativa		Desarrollo de la estrategia de Responsabilidad Social, págs. 21 y 22.		
102-47	Lista de los Temas Materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Gobierno y ética corporativa	12 temas materiales identificados	Desarrollo de la estrategia de Responsabilidad Social, págs. 21 y 22.		

Índice GRI (continúa)

Estándar	Descripción del estándar	Pilar del modelo de responsabilidad social	Dato 2018	Respuesta o página	Tema material	ODS
103-1b	Cobertura de cada Tema Material dentro de la organización.		La opción de reporte elegida es esencial, lo que significa que abarca al menos un estándar de cada tema material	La opción de reporte elegida es esencial, lo que significa que abarca al menos un estándar de cada tema material		1, 5, 8 y 16
103-1c	Límite de cada Tema Material .		La opción de reporte elegida es esencial, lo que significa que abarca al menos un estándar de cada tema material	Desarrollo de la estrategia de Responsabilidad Social, pág. 22.		1, 5, 8 y 16
102-48	Describa las consecuencias de reexpresiones de información de memorias anteriores y sus causas		No aplica primer reporte	No hubo reexpresiones de información.		
102-49	Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.		No aplica primer reporte	No hubo cambios.		
102-40	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	Gobierno y ética corporativa	Colaboradores, comunidad y OSCS, proveedores y clientes	Nuestra estrategia de responsabilidad social, pág. 22.		
102-42	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Gobierno y ética corporativa	Colaboradores, comunidad y OSCS, proveedores y clientes	Nuestra estrategia de responsabilidad social, pág. 22.		
102-43	Enfoque de la organización para participar con sus grupos de interés, es decir, la frecuencia y la forma de cómo participa con ellos.	Gobierno y ética corporativa	Colaboradores: Encuesta de clima organizacional (bianual) Intranet Comunidad y OSCS: correo comunidad@coppel.com (Permanente) Proveedores: Comunicación directa con el área de compras (Permanente) Clientes: Encuestas de satisfacción (Permanente) Estudios de mercado (anual) Redes sociales: FB, IG, YT (Permanente)	Comunicación con nuestros grupos de interés, págs. 24 a 28.		
102-44	Problemas y cuestiones clave que se han identificado a raíz de la participación con los grupos de interés.	Gobierno y ética corporativa	No se han identificado	Comunicación con nuestros grupos de interés, págs. 24 a 28.		
102-50	Periodo de reporte.	Índice GRI	Año 2017 fue reporte interno	1 de enero al 31 de diciembre 2019.		
102-51	Fecha de la última memoria.	Índice GRI	Año 2017 fue reporte interno	1 de enero al 31 de diciembre 2018.		
102-52	Ciclo de presentación de memorias.	Índice GRI	Anual	Anual.		

Índice GRI (continúa)

Estándar	Descripción del estándar	Pilar del modelo de responsabilidad social	Dato 2018	Respuesta o página	Tema material	ODS
102-53	Punto de contacto para contestar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	Índice GRI	Saraí Loaiza			
102-54	Opción elegida de reporte bajo los estándares del GRI (esencial o exhaustiva).	Índice GRI	Esencial	Esencial.		
102-55	Índice GRI.	Índice GRI		Págs. 86 a 100.		
102-56	Prácticas de verificación externa.	Índice GRI	No se cuenta con verificación externa.	No se cuenta con verificación externa.		
102-56	Política de la organización acerca de sus prácticas de verificación externa, y la relación que se tiene con la agencia verificadora.	Índice GRI	No se cuenta con verificación externa.	No se cuenta con verificación externa.		
103-1a	Explicación de por qué los Temas Materiales se identificaron como tales.	Gobierno y ética corporativa	Análisis de materialidad	Desarrollo de la estrategia de Responsabilidad Social, págs. 21 y 22.		
103-2	Cómo la organización aborda estos Temas Materiales (recursos, políticas, procedimientos, metas, responsabilidades, mecanismos de denuncia).	Gobierno y ética corporativa	Análisis de materialidad	Desarrollo de la estrategia de Responsabilidad Social, págs. 21 y 22.		
103-3	Evaluación de la metodología de materialidad.	Gobierno y ética corporativa	Análisis de materialidad	Desarrollo de la estrategia de Responsabilidad Social, págs. 21 y 22.		
102-18	Estructura del gobierno de la organización.	Gobierno y ética corporativa	Organigrama actual	Estructura de cuerpo directivo Coppel, pág. 13.	"Ética Empresarial"	16
102-19	Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Gobierno y ética corporativa	Organigrama actual	Estructura de cuerpo directivo Coppel, pág. 13.	"Ética Empresarial"	
102-16	Valores y principios de la organización.	Gobierno y ética corporativa		Cultura y valores, pág. 10. Nuestras bases éticas, pág. 14.	"Ética Empresarial"	16
102-17	Describe los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Gobierno y ética corporativa		Proceso de Transparencia, págs. 16 y 17.	"Ética Empresarial"	16

Índice GRI (continúa)

Estándar	Descripción del estándar	Pilar del modelo de responsabilidad social	Dato 2018	Respuesta o página	Tema material	ODS
102-17	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Gobierno y ética corporativa		Estructura de cuerpo directivo Coppel, pág. 13.	"Ética Empresarial"	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Ofertas de Valor		Nuestro Modelo de Inclusión, pág. 8.	"Control de riesgos de la empresa"	
201-2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	Ofertas de Valor	Hay que revisar muy bien en cada pilar del Modelo, cuáles son las oportunidades que vemos y los riesgos que hay para la operación	No se han identificado riesgos y oportunidades que se derivan del cambio climático.	"Control de riesgos de la empresa"	13
FS1	Indique si cuenta con políticas que consideren elementos ambientales y sociales específicos aplicados a sus productos y servicios. En su caso, descríbalas.	Ofertas de Valor		Ofertas de valor, págs. 50 a 54.	"Control de riesgos de la empresa"	
FS13	Número de sucursales en zonas poco pobladas o económicamente desfavorecidas, por tipo.	Ofertas de Valor		Cobertura nacional e internacional, pág. 6.		
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas o vulnerables.	Ofertas de Valor		Ofertas de valor, pág. 8.		
201-3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	Colaboradores Coppel	Dato no reportado	Pág. 34.	"Control de riesgos de la empresa"	
201-4	Ayudas económicas otorgadas por organismos gubernamentales	Vinculación con la comunidad	Dato no reportado	No se cuenta con apoyos externos de gobierno, sino que se trabaja con las autoridades locales para el impulso a las comunidades.	"Control de riesgos de la empresa"	
202-2	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Colaboradores Coppel	El mayor porcentaje de nuestros directivos son procedentes de la comunidad local o mexicanos	El mayor porcentaje de nuestros directivos son procedentes de la comunidad local o mexicanos.		8
203-1	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	Vinculación con la comunidad		Vinculación con la comunidad, págs. 56 a 79.	"Desarrollo y ayuda social"	2, 5, 9 y 11

Índice GRI (continúa)

Estándar	Descripción del estándar	Pilar del modelo de responsabilidad social	Dato 2018	Respuesta o página	Tema material	ODS
203-2	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	Ofertas de Valor		Vinculación con la comunidad, págs. 56 a 79.	"Desarrollo y ayuda social"	1, 2, 3, 8, 10 y 17
204-1	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Ofertas de Valor	Dato no reportado	Ofertas de valor, pág. 51.		
Medio ambiente						
B1	Indique si la empresa cuenta con una política medioambiental y en qué consiste.			Se cuenta con un compromiso con el medio ambiente, especificado en la página 43, el cual rige nuestra Cultura Ambiental.	"Desempeño ambiental operativo"	
CDP CC	Indique si la empresa reconoce públicamente su compromiso con el bienestar medioambiental y cómo lo hace.			Medio Ambiente, págs. 41 a 48.	"Desempeño ambiental operativo"	
301-2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	Medio ambiente	10,749 ton de cartón y papel 1,679 ton de plástico 2,660 ton en metales	Medio Ambiente, pág. 44.	"Desempeño ambiental operativo"	
301-3	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos	Medio ambiente	10,749 ton de cartón y papel 1,679 ton de plástico 2,660 ton en metales	Medio Ambiente, pág. 44.	"Desempeño ambiental operativo"	8 y 12
302-1	Consumo energético interno	Medio ambiente	397,798,836 Kwh	Energía, pág. 45.	"Desempeño ambiental operativo"	7, 12 y 13
302-2	Consumo energético externo	Medio ambiente	397,798,836 Kwh	Energía, pág. 45.	"Desempeño ambiental operativo"	7, 12 y 13
302-3	Intensidad energética	Medio ambiente	ESTE DATO ESTÁ MAL, HAY QUE MEDIRLO POR METRO CUADRADO	Energía, pág. 46.	"Desempeño ambiental operativo"	7, 12 y 13
302-4	Reducción del consumo energético	Medio ambiente	5, 735,128 kWh	Energía, pág. 46.	"Desempeño ambiental operativo"	7, 12 y 13
303-1	Principal programa de ahorro u optimización en el consumo de agua en operación en el año.	Medio ambiente		Coppel no es intensivo en el consumo de agua. Sin embargo, como parte de nuestra filosofía de cuidado ambiental, hacemos uso del recurso de manera responsable y eficiente.	"Desempeño ambiental operativo"	

Índice GRI (continúa)

Estándar	Descripción del estándar	Pilar del modelo de responsabilidad social	Dato 2018	Respuesta o página	Tema material	ODS
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Medio ambiente	133,568.96 Ton Co2 eq.	Emisiones, pág. 48.	"Desempeño ambiental operativo"	3, 12, 13, 14 y 15
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	Medio ambiente	208,740.70 Ton Co2 eq.	Emisiones, pág. 48.	"Desempeño ambiental operativo"	3, 12, 13, 14 y 15
305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Medio ambiente	El dato es calculado por m2	No se cuenta con esta información al cierre del año.	"Desempeño ambiental operativo"	3, 12, 13, 14 y 15
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Medio ambiente	Dato no reportado	Emisiones, pág. 48.	"Desempeño ambiental operativo"	3, 12, 13, 14 y 15
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	Medio ambiente	Dato no reportado	Cultura ambiental, págs. 45 y 46.	"Desempeño ambiental operativo"	
307-1	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	Medio ambiente	No existieron multas significativas durante el período del reporte	No existieron multas significativas durante el período del reporte.	"Desempeño ambiental operativo"	
NA	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización.	Medio ambiente	Esto sí tenemos que mapearlo. Tanto los impactos de transporte (combustible y emisiones) .	Transporte, pág. 47.	"Desempeño ambiental operativo"	
NA	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	Medio ambiente		Se presenta la inversión en eficiencia energética.	"Desempeño ambiental operativo"	
308-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	Ofertas de Valor	No se tiene un porcentaje identificado	No se tiene un porcentaje identificado		
308-2	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Ofertas de Valor	No se tienen identificados	No se tienen identificados		
Colaboradores						
401-2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	Colaboradores Coppel	Prestaciones divididas en 4 ejes: Mi persona, Mi estabilidad, Mi crecimiento, Mi familia. Dec. 21 A	Beneficios y prestaciones, pág. 34.	""Desarrollo de los colaboradores"" ""Seguridad y prevención""	5 y 8

Índice GRI (continúa)

Estándar	Descripción del estándar	Pilar del modelo de responsabilidad social	Dato 2018	Respuesta o página	Tema material	ODS
401-3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Colaboradores Coppel	Tasa de reincorporación 64.15% (3072 mujeres)	Salud, seguridad y bienestar, pág. 38.	""Desarrollo de los colaboradores"" ""Seguridad y prevención""	5 y 8
403-1	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud vigente	Colaboradores Coppel	En los comités participan entre el 20 y 30% de la plantilla laboral.	Salud, seguridad y bienestar, págs. 37 y 38.	"Seguridad y prevención"	5 y 8
403-2	Procesos utilizados para identificar peligros relacionados con el trabajo y evaluar riesgos de forma rutinaria y no rutinaria, a fin de eliminar riesgos.	Colaboradores Coppel	En 2018 se tuvieron 3516 accidentes incapacitantes, lo que representó 42,792 días perdidos.	Salud, seguridad y bienestar, págs. 35 a 37.	"Seguridad y prevención"	8
403-3	Describe las funciones de los servicios de salud ocupacional que contribuyen a la eliminación/reducción de riesgos	Colaboradores Coppel	Un total de 25,156 colaboradores se encuentran expuestos por sus actividades en las áreas de CEDIS y Cobranzas.	Salud, seguridad y bienestar, págs. 35 a 37.	"Seguridad y prevención"	5 y 8
403-4	Procesos para la participación y consulta de los trabajadores en el desarrollo, implementación y evaluación del sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional, y para proporcionar acceso y comunicar información relevante sobre salud y seguridad ocupacional a los trabajadores.	Colaboradores Coppel	Primeros Auxilios, Evacuación, Búsqueda y Rescate, Combate contra incendios. Introducción a la Seguridad y Salud Laboral. Operación segura de maquinaria, equipo y herramienta. Prevención de incendios y atención a emergencias.	Salud, seguridad y bienestar, págs. 35 a 37.	"Seguridad y prevención"	5 y 8
403-5	Programas e iniciativas sobre capacitación en salud y seguridad brindados a los trabajadores (alcance 1 y 2), relacionados a riesgos específicos de trabajo, actividades o situaciones peligrosas.	Colaboradores Coppel		Salud, seguridad y bienestar, págs. 35 a 38.	"Seguridad y prevención"	5 y 8
403-9	Índices de accidentalidad.			Salud, seguridad y bienestar, pág. 36.	"Seguridad y prevención"	5 y 8
403-10	Enfermedades relacionadas con el trabajo			Salud, seguridad y bienestar, pág. 36.	"Seguridad y prevención"	5 y 8
404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Colaboradores Coppel	22.5 horas por colaborador	Desarrollo de talento, pág. 40.	"Desarrollo de los colaboradores"	4,5 y 8

Índice GRI (continúa)

Estándar	Descripción del estándar	Pilar del modelo de responsabilidad social	Dato 2018	Respuesta o página	Tema material	ODS
404-2	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	Colaboradores Coppel	Apoyo de estudios para colaboradores 12,780 Convenios con universidades y colegios: 7 universidades, 7 colegios y 4 escuelas de idiomas Paquetes escolares: 18,701 paquetes de primaria y 6,718 de secundaria Prepa Coppel y Licenciatura Coppel: 650 estudiantes graduados y 4,847 activos en prepa. 784 a nivel licenciatura Incentivo de término de estudios : 963 colaboradores 100,890 colaboradores se capacitaron	Desarrollo de talento, págs. 39 y 40.	"Desarrollo de los colaboradores"	4, 8
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Colaboradores Coppel	Durante 2019 se desarrolló la planeación de evaluación de desempeño y de desarrollo para colaboradores por lo que aún no se tienen registros		"Desarrollo de los colaboradores"	5
405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Gobierno y ética corporativa		Nuestros colaboradores en números, pág. 33.	""Desarrollo de los colaboradores"" ""Ética Empresarial""	4
405-2	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	Colaboradores Coppel	Dato no reportado	1:1	""Desarrollo de los colaboradores"" ""Ética Empresarial""	4
412-2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	Gobierno y ética corporativa	19% de la plantilla laboral (correspondiente a personal de seguridad)	Desarrollo de talento, pág. 40.		
408-1	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	Ofertas de Valor	Se realizan visitas a los lugares de trabajo de proveedores para identificar cualquier situación que implique un riesgo para la empresa.	Misma respuesta que en 2018.		8

Índice GRI (continúa)

Estándar	Descripción del estándar	Pilar del modelo de responsabilidad social	Dato 2018	Respuesta o página	Tema material	ODS
409-1	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	Ofertas de Valor	Se realizan visitas a los lugares de trabajo de proveedores para identificar cualquier situación que implique un riesgo para la empresa.	Misma respuesta que en 2018.		8
Comunidad						
413-1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Vinculación con la comunidad	Causas definidas: Educación, BS y S, Medio ambiente, y desastres y emergencias	El 100% de nuestros centros tiene programas de involucramiento y participación con la comunidad local.	""Fomento a la educación"" ""Desarrollo y ayuda social"" ""Educación financiera""	
413-2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	Vinculación con la comunidad	Causas definidas: Educación, BS y S, Medio ambiente, y desastres y emergencias	No se identificaron centros con impactos negativos sobre las comunidades locales.	""Fomento a la educación"" ""Desarrollo y ayuda social"" ""Educación financiera""	1 y 2
205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Gobierno y ética corporativa	Información confidencial	Información confidencial.	""Ética Empresarial"" ""Control de riesgos de la empresa""	16
205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Gobierno y ética corporativa	Política Anticorrupción Política de donaciones a autoridades Política de regalos y atenciones Política de partes relacionadas		""Ética Empresarial"" ""Control de riesgos de la empresa""	16
419-1	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa social y económica.	Gobierno y ética corporativa	No existieron multas significativas durante el período del reporte	No existieron multas significativas durante el período del reporte		
416-1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	Ofertas de Valor	100.00%	100%	"Relación con el Cliente"	

Índice GRI (continúa)

Estándar	Descripción del estándar	Pilar del modelo de responsabilidad social	Dato 2018	Respuesta o página	Tema material	ODS
416-2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Ofertas de Valor	No hubo ningún incidente relacionado	No hubo ningún incidente relacionado	"Relación con el Cliente"	16
417-1	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	Ofertas de Valor	Los productos ofrecidos cuentan con el etiquetado necesario por parte de los proveedores.	Los productos ofrecidos cuentan con el etiquetado necesario por parte de los proveedores.	""Relación con el Cliente"" ""Educación financiera""	12 y 16
417-2	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado	Ofertas de Valor	No se tuvieron casos de incumplimiento de la normativa relativa	No se tuvieron casos de incumplimiento de la normativa relativa	""Relación con el Cliente"" ""Educación financiera""	16
102-43 / 102-44	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Ofertas de Valor	Se maneja el índice de Satisfacción del Cliente (ISA)	Satisfacción de los clientes, pág. 54.	"Relación con el Cliente"	
102-2	Venta de productos prohibidos o en litigio	Ofertas de Valor	No se cuentan con productos con estas condiciones.	No se cuentan con productos con estas condiciones.	"Relación con el Cliente"	
417-3	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado	Ofertas de Valor	No se tuvieron casos	No se tuvieron casos de incumplimiento de la normativa relativa	""Relación con el Cliente"" ""Educación financiera""	
418-1	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Gobierno y ética corporativa	No se tuvieron casos de violación a la privacidad y fuga de datos de clientes. Nos apegamos a la ley de protección de datos personales en manos en manos de particulares.	No se tuvieron casos de violación a la privacidad y fuga de datos de clientes. Nos apegamos a la ley de protección de datos personales en manos en manos de particulares.	"Ética Empresarial"	16