Informe de Responsabilidad Social Coppel

2018

Juntos mejorando vidas



Índice

Carta de bienvenida 3
Quiénes somos 4
Lo que nos define 6
Nuestra operación responsable 8
Gobierno corporativo responsable 9
a. Gobierno y ética corporativa, y gestión de riesgo responsable 10
b. Nuestra estrategia de responsabilidad social 13
c. Nuestros grupos de interés 15
b. Nuestro modelo de responsabilidad social 17
Pilares
1. Gente Coppel 18
2. Medio ambiente 28
3. Ofertas de valor 37
4. Vinculación con la comunidad 45
a. Modelo de atención comunitaria 47
I. Causas
1. Educación 48
2. Bienestar social y salud 54
3. Desastres naturales y emergencias 58
4. Voluntariado 61
II. Estrategias regionales 64
b. Alianzas 65
Índice GRI 67
Sobre este informe 77



Carta de bienvenida



Es un gusto para mí presentar nuestro Informe de Responsabilidad Social 2018. Este año, y por primera vez para su elaboración, utilizamos la metodología de los Estándares del Global Reporting Initiative, referencia a nivel mundial para el reporte de temas sociales, medioambientales y éticos. Asimismo, nos embarcamos en la definición e identificación de aquello que es pertinente y material para nuestra compañía en estas áreas. Para esto, llevamos a cabo diversos procesos de análisis, entre los que se encuentran el Estudio de Materialidad y el Análisis de Riesgos.

El talento y constante dedicación de nuestra gente constituyen la base sobre la que hemos crecido, y con quienes hemos acompañado vidas. Hemos logrado ser la sexta empresa empleadora en México. Juntos, estamos enfocados en proveer la mejor experiencia para nuestros clientes, así como las oportunidades para crecer y crear un futuro. Este año contamos con una oferta de capacitación y crecimiento para nuestros colaboradores, que les permite seguir desarrollándose profesional y personalmente.

Nuestra oferta a clientes continuó creciendo, y seguimos siendo la empresa con mayor número de ventas al por menor en México, con más de 1,500 tiendas en más de 500 ciudades de todo el país. BanCoppel siguió ofreciendo financiamiento, con más de 10 millones de solicitudes de crédito y facilidades de préstamo que favorecen no solo la adquisición de bienes a nuestros clientes, sino también el incremento de su calidad de vida. A través de Afore Coppel contribuimos al retiro laboral adecuado de diez millones de trabajadores.

Somos parte de una comunidad y participamos en ella. Coppel Comunidad ha apoyado a más de 170 organizaciones en el país, que atienden diversas causas y problemas sociales, para de esta manera contribuir al desarrollo de México. Sabemos los retos que nuestra sociedad, país y planeta nos presentan, pero estamos seguros que con trabajo en equipo podremos atender cada uno de ellos, y dejaremos nuestra contribución para hacer de este un mundo mejor.

En nombre de los que formamos Coppel, nuestro equipo directivo y colaboradores, agradecemos la oportunidad que nos brindan y la confianza que han depositado en Coppel en el proceso de continuar nuestro esfuerzo para construir un mejor futuro.

Susana Coppel
Presidente de Coppel Comunidad y
Miembro del Consejo de Administración



Quiénes somos

Informe de Responsabilidad Social Coppel 2018

Quiénes somos

Fundada en 1941 por Don Luis Coppel Rivas y su hijo Enrique Coppel Tamayo, Coppel ha estado presente en la vida de las familias mexicanas por más de 70 años.

Se funda la tienda El Regalo en Culiacán, Sinaloa, en 1941.

Después de la Segunda Guerra Mundial, se inician los créditos a la palabra para clientes como apoyo a la economía de las familias.

En 1956 El Regalo se convierte en Coppel.

El resto es una historia de trabajo y dedicación basada en principios sólidos, como la sencillez, la confianza y el diálogo con el cliente.



568 ciudades con presencia Coppel.

6ta empresa empleadora en México, con más de 100,000 empleados.

1,533 tiendas en México.

+10 millones de clientes con solicitud de crédito.

24 tiendas en Argentina.

+7 millones de clientes con crédito y facilidades de préstamo.

Afore Coppel administra el fondo de jubilación de 10 millones de trabajadores.

6ta red bancaria y tercer emisor de tarjetas de crédito en México.

75 años de experiencia en ventas al por menor, atención al cliente y reconocimiento de la marca.



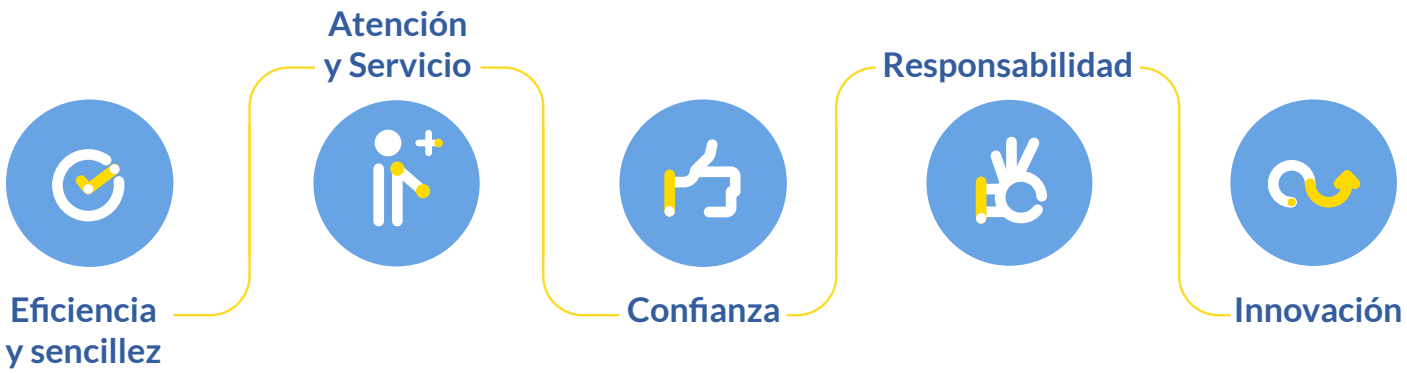
Lo que nos define

Informe de Responsabilidad Social
Coppel 2018

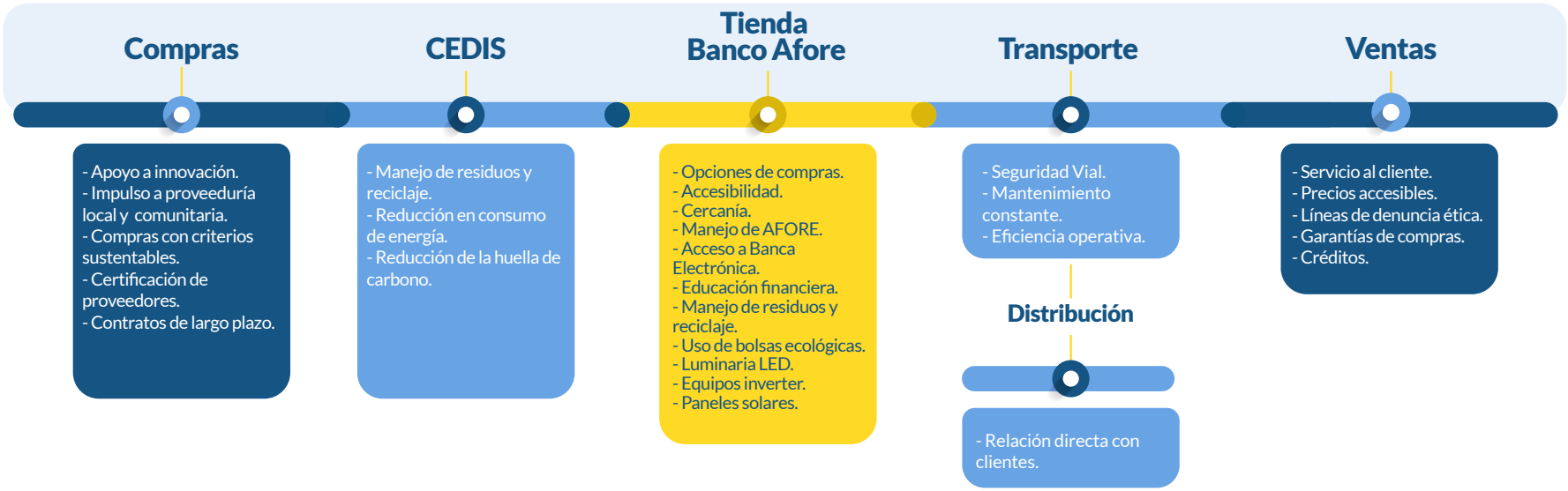
Lo que nos define



Valores



Nuestra Operación Responsable



Cómo la Gestionamos



Gobierno y ética corporativa

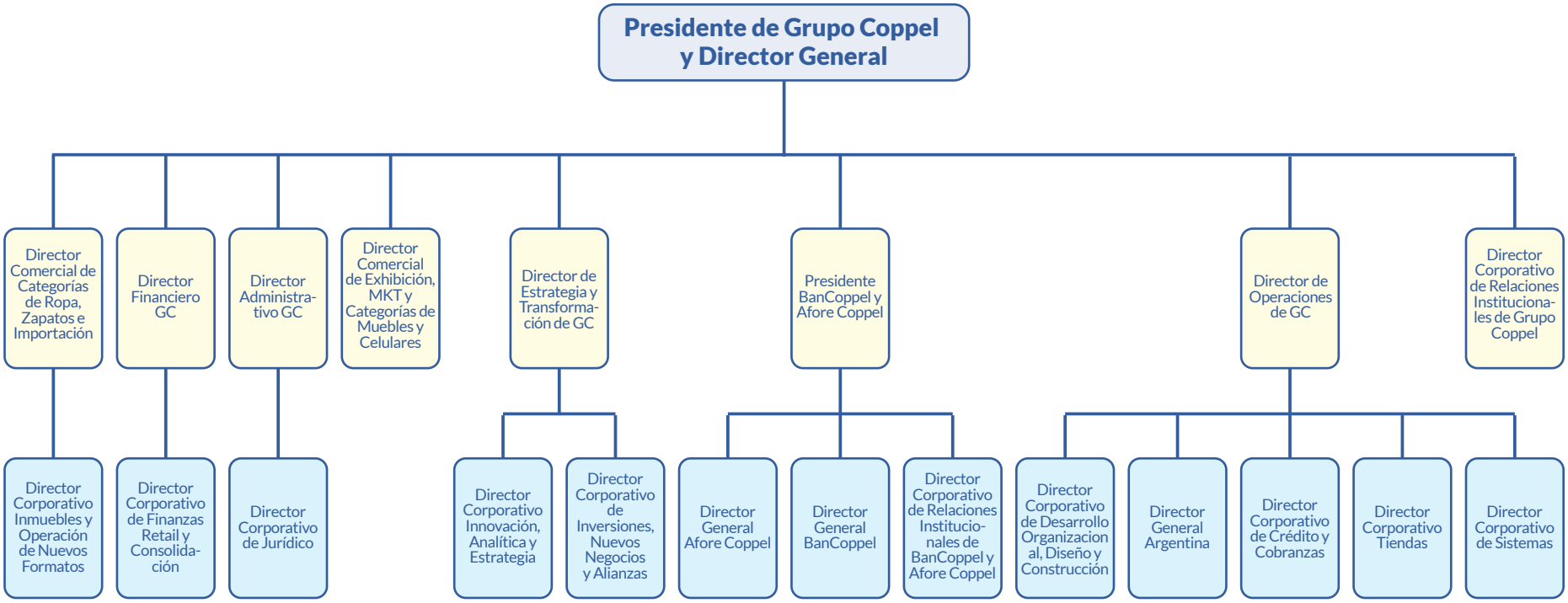
Informe de Responsabilidad Social
Coppel 2018



Gobierno y ética corporativa, y gestión de riesgo responsable

Desde nuestra fundación, el gobierno corporativo de la empresa se ha caracterizado por estar basado en valores, así como en la búsqueda del bienestar de colaboradores, clientes, proveedores y comunidades.

Nuestra estructura de Alta Dirección se divide de la siguiente manera:



Nuestras bases éticas

Contenidas en el Código de Ética de Grupo Coppel, documento que formaliza lo que somos y hemos sido como empresa durante más de 70 años, nuestras bases éticas son el fundamento de nuestro desarrollo como una empresa íntegra, cimentada en valores como la confianza, honestidad y transparencia.

El Código de Ética sirve como herramienta para tomar decisiones honestas, justas y objetivas al operar, cumpliendo con todas las leyes que nos aplican y las políticas propias de nuestra gestión. Unifica criterios y establece un marco de referencia común que fija el rumbo para actuar siempre de manera congruente con nuestros valores y filosofía.

Este año se creó la Gerencia de Cumplimiento Ético, dependiente de la Gerencia Nacional de Cumplimiento de la Dirección Jurídica, Cumplimiento y Relaciones Institucionales de Grupo Coppel, que tiene la responsabilidad de fortalecer el Programa de Integridad Empresarial, y coordina esfuerzos entre las diferentes áreas de la compañía para prevenir eventos no deseados. Su objetivo es enfrentar, responder y mitigar situaciones asociadas a potenciales eventos de soborno, corrupción y/o fraude.



Como parte de los esfuerzos asociados al fortalecimiento del Programa de Integridad Empresarial, se llevaron a cabo diversas sesiones de trabajo con niveles Directivos y Gerenciales de Grupo Coppel, que les permitieron familiarizarse con las funciones de esta nueva gerencia.

En el mismo tono de salvaguardar la conducta ética, al cierre de 2018, el 43% de nuestros colaboradores del área de seguridad, así como el 19% del resto de la plantilla laboral, recibieron capacitación en Derechos Humanos.

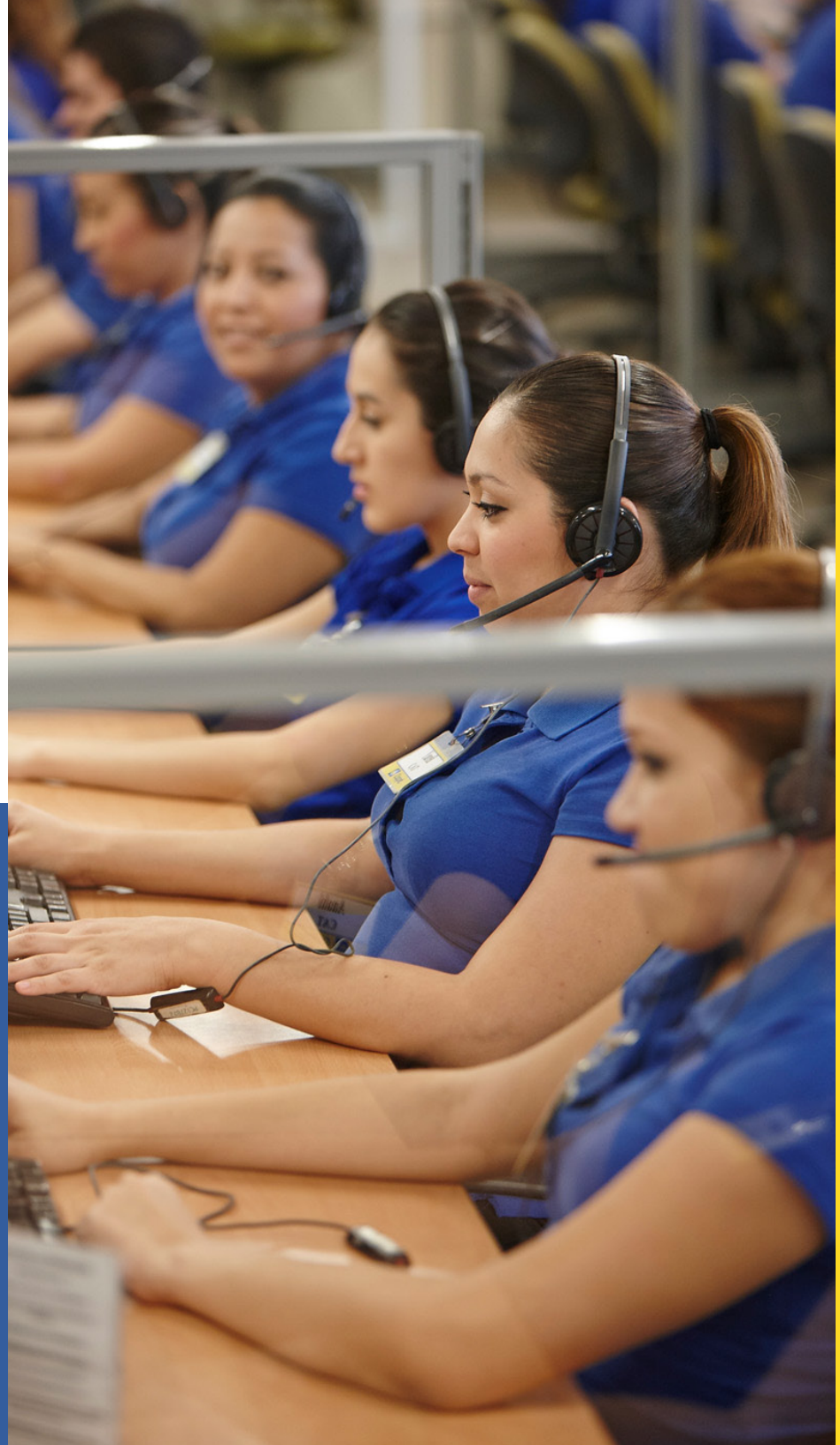
Adicionalmente, contamos con la política de puertas abiertas y también con diversos canales de denuncia a fin de que los accionistas, consejeros, colaboradores y proveedores de Grupo Coppel puedan denunciar de buena fe aquellas conductas contrarias a nuestro Código de Ética. Las denuncias pueden ser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



Nuestra estrategia de Responsabilidad Social

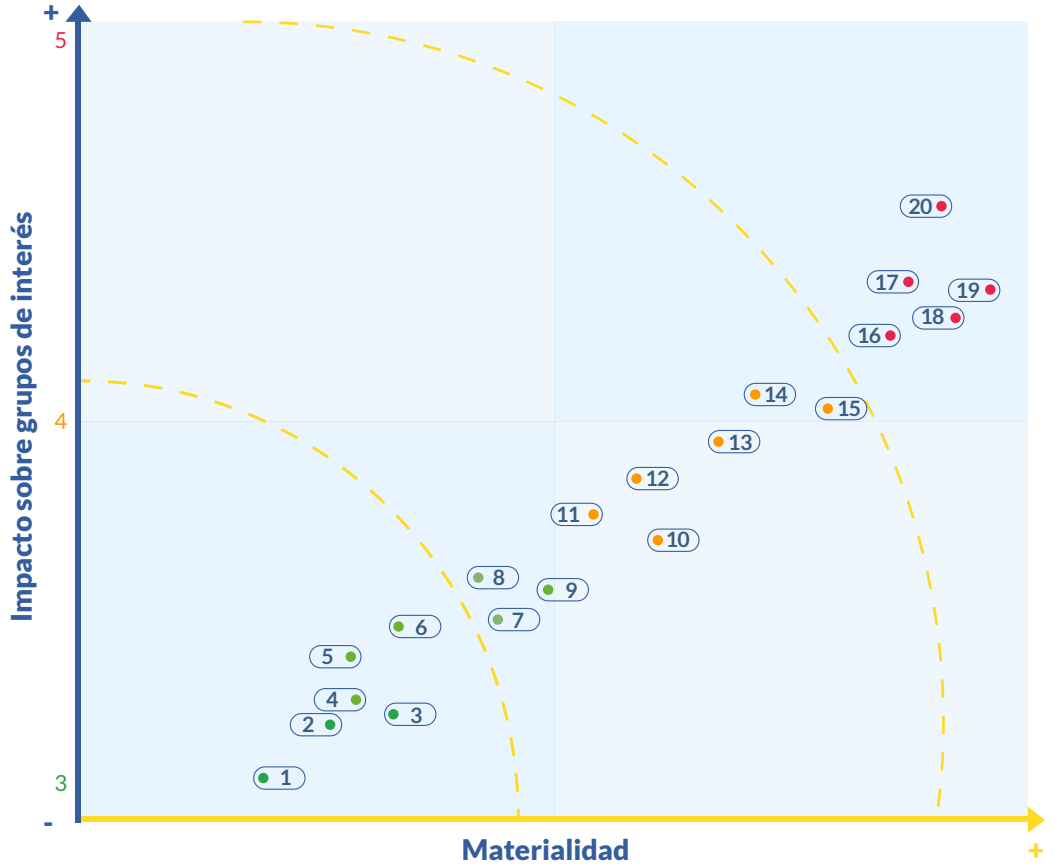
Durante 2018 llevamos a cabo nuestro proceso de Análisis de Materialidad, a través del cual identificamos los temas en los que enfocaremos nuestra estrategia de responsabilidad social en los próximos años.

Los temas identificados como materiales para Coppel fueron:

1. Vinculación con la comunidad
2. Gestión de proveedores
3. Publicidad y mercadotecnia responsable
4. Desempeño efectivo del Consejo de Administración
5. Cuidado del medio ambiente
6. Comunicación del desempeño económico
7. Inclusión financiera
8. Bienestar por prácticas laborales
9. Protección de datos personales
10. Educación financiera
11. Seguridad y prevención
12. Atención a desastres y emergencias
13. Ética empresarial
14. Control de riesgo de la empresa
15. Desempeño ambiental operativo
16. Desarrollo y ayuda social
17. Fomento a la educación
18. Relación con el cliente
19. Desarrollo de colaboradores
20. Innovación y tecnología

Alta materialidad **Media materialidad** **Baja materialidad**

*Materialidad hace referencia al nivel de relevancia que los temas identificados como materiales tienen para una organización, y es principalmente un análisis de percepción ante sus grupos de interés.



Coppel Comunidad

El análisis de materialidad representó un estudio exhaustivo de las opiniones y preocupaciones de nuestros grupos de interés externos e internos, el desarrollo del sector industrial en el que operamos, así como nuestros propios procesos para determinar la relevancia y el nivel de atención requerido de cada aspecto analizado. Asimismo, un análisis de prensa fue llevado a cabo para la determinación de relevancia de percepción de la empresa.

Adicionalmente al proceso de materialidad, como parte del reconocimiento de nuestros riesgos e impactos, llevamos a cabo un proceso de análisis de riesgos a nivel compañía con el apoyo de un despacho externo, el cual servirá de base para la atención de los mismos y nutrirá nuestra estrategia de responsabilidad social.



Nuestros grupos de interés

En Coppel nos sabemos parte de una comunidad. En la medida que esta crezca y se desarrolle, también lo hará nuestra empresa. Por ello hemos identificado a aquellos grupos de interés que son relevantes para nuestras operaciones, debido a los impactos que podemos tener sobre ellos y viceversa.

Tenemos una comunicación constante con nuestros grupos de interés en cada una de las áreas de Coppel, y el resultado de esta comunicación es base para la toma de decisiones y acciones a llevar a cabo en el corto, mediano y largo plazo.

Como ejemplo de estos canales, tenemos:

PÚBLICO	CANAL DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA
Colaboradores	Encuesta de clima organizacional Intranet	Bianual Permanente
Comunidad y OCS	comunidad@coppel.com	Permanente
Proveedores	Comunicación directa con área de compras	Permanente
Clientes	Encuestas de satisfacción Estudios de mercado Redes sociales: Facebook, Instagram, YouTube	Permanente Anual Permanente

¿Qué es Responsabilidad Social?

En Coppel, la responsabilidad social está integrada en el ADN de la empresa, desde nuestra fundación. Entendemos la responsabilidad social no solamente como filantropía, sino como un enfoque de gestión que atiende a todos nuestros grupos de interés, y fortalece la estrategia de negocio. De esta manera, los 4 pilares que la comprenden (Gente Coppel, Medio ambiente, Ofertas de valor y Vinculación con la comunidad) 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.

Nuestro gobierno corporativo funge como la plataforma desde la cual accionamos dichos pilares, con ética y gestión de riesgos.

Basados en los temas materiales identificados, así como las expectativas de nuestros grupos de interés, hemos desarrollado el Modelo de Responsabilidad Social Coppel. Este se basa en cuatro pilares fundamentales: Clientes, Colaboradores y sus familias, Medio Ambiente y Vinculación con la comunidad, con nuestro gobierno corporativo como eje central del modelo.



Nuestro Modelo de Responsabilidad Social

En cada uno de sus pilares, contamos con programas y objetivos a cumplir.





Pilar 1

Gente Coppel

Informe de Responsabilidad Social
Coppel 2018

Gente Coppel

Temas materiales:
Desarrollo de colaboradores; Seguridad y prevención



22.5 horas de capacitación por colaborador

32% de mujeres en puestos ejecutivos





Se invirtió en equipo de seguridad

422 cursos disponibles en la Universidad Corporativa Coppel



Somos capaces de crecer y mejorar vidas gracias a nuestra gente. Por ello, buscamos ofrecer un ambiente laboral seguro y saludable, que permita el desarrollo profesional y humano. Juntos trabajamos en equipo para crear un mejor futuro para nuestras familias, clientes y comunidades.

Nuestra gente en números

Buscamos ofrecer oportunidades e igualdad de condiciones en la contratación. Un total de 230 colaboradores se han integrado a Coppel bajo nuestro programa de inclusión laboral. También llevamos a cabo la implementación de un manual de inclusión laboral para personas con discapacidad en Azcapotzalco y Culiacán; y participamos también en la feria del empleo "Empleotón" de Teletón.

Nuestra plantilla laboral se distribuyó de la siguiente manera en 2018:

Número de colaboradores por género



No. 63,904
53%



No. 57,224
47%

Número de colaboradores por tipo de contrato



De planta:	55,918
Temporales:	7,577
A tiempo parcial:	409



De planta:	49,415
Temporales:	7,701
A tiempo parcial:	108



Número de colaboradores por tipo de empleado

EJECUTIVOS		EMPLEADOS		OPERARIOS		
2,713	+	5,314	+	55,877	=	63,904
32%		43%		56%		53%
5,674	+	7,107	+	44,443	=	57,224
68%		57%		44%		47%

Porcentaje de colaboradores por edad

MENOS DE 30 AÑOS		ENTRE 30 Y 50 AÑOS		MÁS DE 50 AÑOS		
40,755	+	22,629	+	520	=	63,904
38,551		18,065		608	=	57,224
= 79,306		= 40,694		= 1,128	=	121,128
65%		34%		1%		

Salud y seguridad para todos

121,128 colaboradores
beneficiados a través de cinco programas de seguridad en 2018.

Buscamos que Coppel sea un lugar seguro para trabajar, donde nuestros colaboradores puedan desarrollarse sin comprometer su salud e integridad física, y que cuenten con los equipos y capacitación necesarios para evitar accidentes y enfermedades.

Por ejemplo, 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 y enfermedades de trabajo, mediante la detección y corrección de actos y condiciones inseguras, así como atender emergencias.



Programa de prevención



Acciones

- Capacitación por medios digitales y/o de manera presencial.
- Inspecciones mensuales a edificios, con el objetivo de detectar actos o condiciones inseguras, las cuales se reportan para su corrección.
- Revisión mensual de los sistemas contra incendios.
- Charlas mensuales de seguridad.
- Supervisión de trabajos.



Prevención

- 20 conatos de incendio atendidos por parte de las brigadas.
- 6,000 simulacros realizados.
- 2,000 grupos de brigadas (formados con aproximadamente 21,353 colaboradores).
- +2,000 grupos de comisiones de seguridad e higiene (aproximadamente 10,000 colaboradores).

Durante 2018, llevamos a cabo **27 programas de salud y nutrición,** los cuales contaron con la participación de **20 mil colaboradores.**

El contribuir a crear un estilo de vida saludable para el colaborador y su familia, con programas de bienestar laboral y salud con un enfoque preventivo, es una de nuestras prioridades.


Coppel
BanCoppel
Afore Coppel
PEMEX
Échale los Kilos
3K/5K

La iniciativa **Échale los kilos** es una competencia amigable entre colaboradores para bajar de peso, en la cual **participaron 4,542 colaboradores,** logrando bajar 15,831 kilos entre todos. Entre las actividades que comprende, se encuentra la carrera del mismo nombre, la cual se llevó a cabo en las ciudades de Veracruz, Monterrey y Culiacán con **3,436 participantes.**









Bienestar y desarrollo para mejorar vidas

Queremos formar parte de los diversos aspectos de la vida de nuestros colaboradores y apoyarlos en el logro de sus objetivos. Con esto en mente, ofrecemos un conjunto de prestaciones y beneficios que contribuyen a su bienestar y al de sus familias, los cuales se dividen en cuatro ejes.



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

Asimismo, buscamos contribuir al desarrollo integral de nuestros colaboradores y sus familias, generando oportunidades para una mejor educación.

Con la inversión de este año pudimos ofrecer:

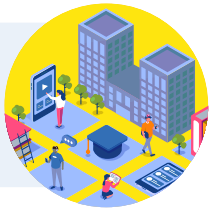


Apoyo a estudios para colaboradores

Ofrecemos el apoyo de cubrir el 50% del costo total de la colegiatura por estudios de nuestro colaborador, su esposa(o) e hijos, **logrando beneficiar a 12,780 colaboradores** en el año de reporte.

Convenios con universidades y colegios

A través de los cuales nuestros colaboradores cuentan con **precio especial en inscripción o colegiaturas.** Contamos con convenios con siete universidades, siete colegios y cuatro escuelas de idiomas.



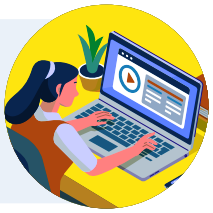


Paquetes escolares

Estos se entregan anualmente a hijos de colaboradores cursando la primaria y la secundaria. Este año, se **entregaron 18,701 paquetes de primaria y 6,718 de secundaria.**

Prepa Coppel y Licenciatura Coppel

Ponemos al alcance de nuestros colaboradores la plataforma digital para cursar la preparatoria y licenciatura en línea. Este año, contamos con **650 estudiantes graduados y 4,847 estudiantes activos** en preparatoria, así como 784 estudiantes en nivel licenciatura.





Incentivo de término de estudios

Como reconocimiento al esfuerzo de nuestros colaboradores que terminan sus estudios de secundaria, preparatoria o profesional, **Coppel otorga un incentivo económico.** Este año, se reconoció a 963 colaboradores.

Capacitación a colaboradores

Ofrecemos cursos internos y externos dirigidos a mejorar las habilidades y capacidades de todo el equipo Coppel. Este año, **nuestro catálogo incluyó 21,508 cursos básicos y 1,086 cursos gerenciales,** beneficiando a **100,890 colaboradores.**



Pilar 2

Medio Ambiente



Informe de Responsabilidad Social
Coppel 2018

Medio Ambiente

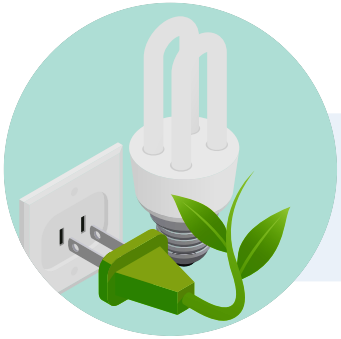
Tema material:
Desempeño ambiental y operativo



$989,785 de inversión en campañas para cuidar el medio ambiente

1,590 árboles sembrados

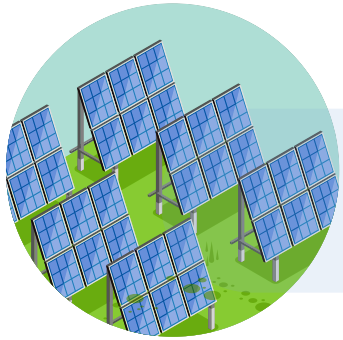




$87, 942, 110 en inversón para disminuir el consumo de energía o fomentar el uso de energías alternas

$18, 913, 835 invertidos en proceso de manejo de residuos y su recolección responsable





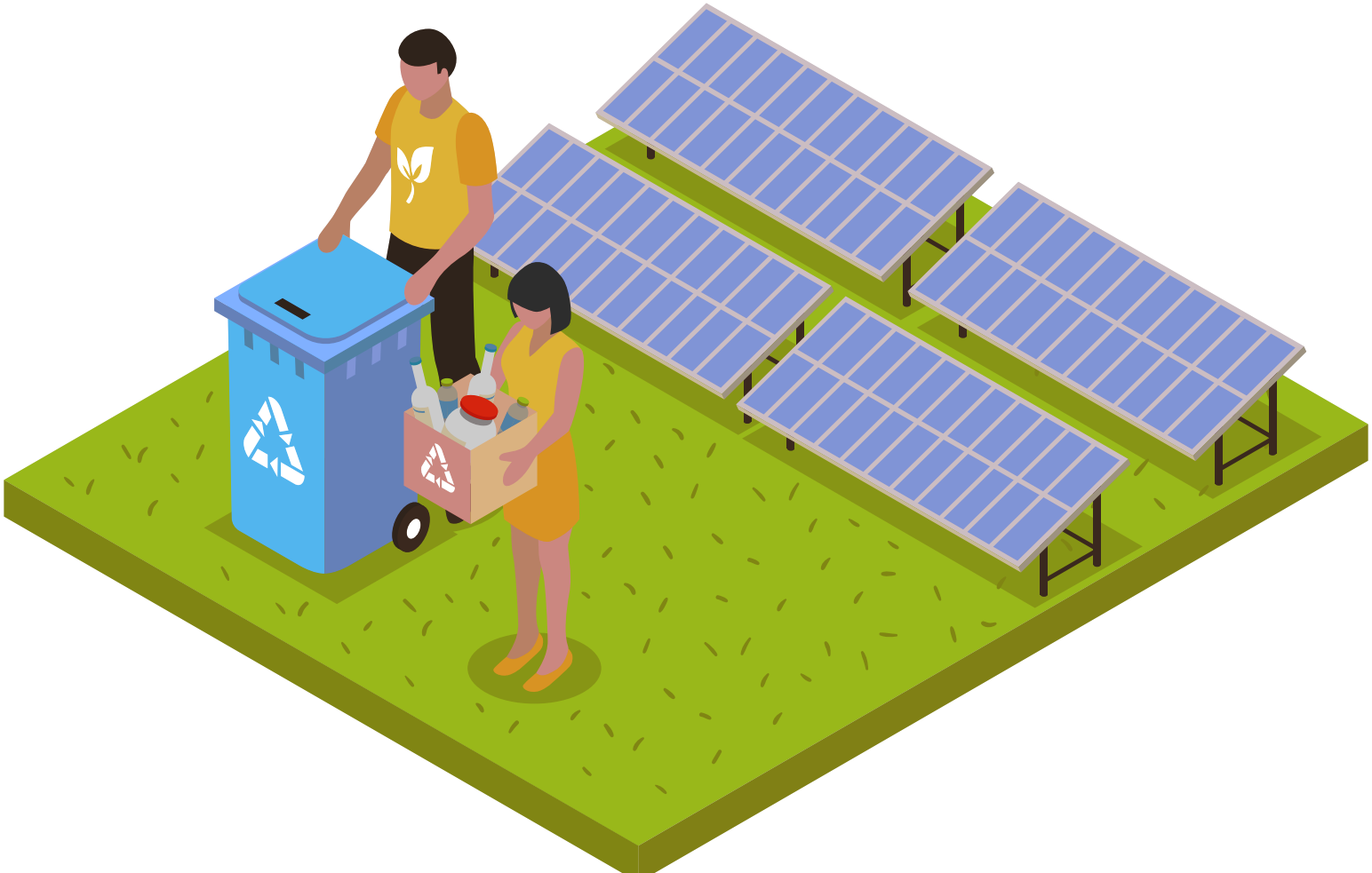
5,735,128.00 kWh, tCO2: 3,022 Árboles: 50,373
de reducción en el consumo energético en 2018

Coppel Comunidad

Vivir en armonía con lo que nos rodea, respetando el entorno en el que nos desempeñamos es parte fundamental de la filosofía Coppel. Sabemos que tenemos una responsabilidad con el cuidado del medio ambiente, y buscamos transmitirlo a través de nuestras acciones.

"Coppel está también comprometido para hacer y usar del modo más eficiente posible todos nuestros recursos, para no impactar de forma negativa en nuestro medio ambiente." - Código de ética.

Nuestro consumo de energía y combustible se hace de manera eficiente, buscando su reducción y optimización.



CONSUMO TOTAL DE COMBUSTIBLES (EN MJ) EN 2018

Tipo de combustible (reportado en MJ)		Fuentes móviles	Fuentes fijas	Total
	Diesel	994,789,747	931,264	
	Gasolinas	381,900,795	4,784	
	Gas LP	546,103	7,177,708	
		1,377,236,645	**8,113,756**	**1,385,350,401**

A. Nota: Fuentes de factores de conversión: Lista de combustibles 2018, publicado por la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía.

CONSUMO TOTAL DE ELECTRICIDAD (EN KWH) EN 2018

No renovable	396,092,405 kWh
Renovable (de granja solar)	1,706,431 kWh
Total	397,798,836 kWh



Las emisiones de nuestras operaciones en 2018 fueron:

EMISIONES DIRECTAS TOTALES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

Fuentes fijas	522.87
Fuentes móviles	102,428.79
Emisiones fugitivas (Extintores)	49.46
Emisiones fugitivas (Refrigerantes)	30,567.84
Total Ton CO_2 eq.	133,568.96

Gases incluidos en el cálculo: Bióxido de carbono, metano, óxido nitroso, carbono negro u hollín, clorofluorocarbonos, hidroclorofluorocarbonos, perfluorocarbonos, hexafluoruro de azufre, trifluoruro de nitrógeno, hidrofluorocarbonos, éteres halogenados, halocarbonos y mezclas de los anteriores

EMISIONES INDIRECTAS TOTALES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

Por consumo de electricidad (basado en ubicación)	208,740.70 Ton CO_2eq

Gases incluidos en el cálculo: Bióxido de carbono, metano y óxido nitroso

REDUCCIÓN DE EMISIONES EN TONS DE CO_2 EQ	2018
Total de reducción de emisiones en el año	3,022.41
Año base para el cálculo	2018
Tipos de emisiones incluidas (Alcance 1, 2 o 3, o todas)	Alcance 2
País o países en donde se generan las reducciones	México
Tipo de fuente de emisión (por combustión fija, de procesos, o fugitivas)	Procesos
Metodología o herramienta de cálculo utilizado para calcular la reducción	Factor de emisión del sector eléctrico nacional 2018, 0.527 tCO_2e/MWh

Nuestros esfuerzos en optimización del recurso energético dan como resultado reducciones en las emisiones de gases invernadero provenientes de nuestra operación.



Acciones en 2018

Llevamos a cabo la compra de materiales de obra y tecnologías con las normas requeridas para la **certificación LEED** en los CAT de Andrade y Tlalneplantla.

Nuestra Granja Solar instalada en la Ciudad de Hermosillo generó en **2018 1,706,431** kWh, equivalente a **899** tCO2 y **14,988** árboles

Reemplazamos **400,000** tubos fluorescentes por tubos LED.

Asimismo, nuestra flotilla de transporte y distribución busca de manera constante el mejor rendimiento de los combustibles y las unidades.

INDICADOR	ANUAL MÓVIL		
	2016	2017	2018
Costo por m^3/km de la flota primaria	0.20	0.22	0.20
Rendimiento del combustible (km/l)	3.43	3.42	3.43
Impacto ambiental (huella de carbono)	45, 927, 798	44, 545, 363	44, 016, 526

En el mismo tono, y como parte de nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente, nos hacemos responsables de los residuos que se pueden generar en nuestras operaciones.

En 2018 reciclamos

10,749

Toneladas de papel y cartón

Equivalentes a:

128,733
árboles no talados

285
millones de litros de agua ahorrados

44
millones de kWh de electricidad ahorrados

26,873
m^3 de relleno sanitario no utilizados

1,679

Toneladas de plástico

Equivalentes a:

18,472
barriles de petróleo no utilizados

2,660

Toneladas de metales

Equivalentes a:

6,516
toneladas de mineral de hierro ahorrados



A través de nuestro programa:

SEMBREMOS
Conciencia

promovemos el cuidado del medio ambiente más allá de nuestras instalaciones. Este año:



- Rehabilitamos **siete parques con limpieza,** pintura de juegos y mobiliario y siembra de árboles y plantas.
- **Regalamos 8,850 árboles** y plantas a colaboradores y clientes.
- **Sembramos 1,590 árboles** y plantas de ornato.
- **1,000 colaboradores,** familiares y vecinos fueron voluntarios para poder llevar esto a cabo.







Coppel Comunidad


DO DE MEXICO NAUCALLI





Pilar 3

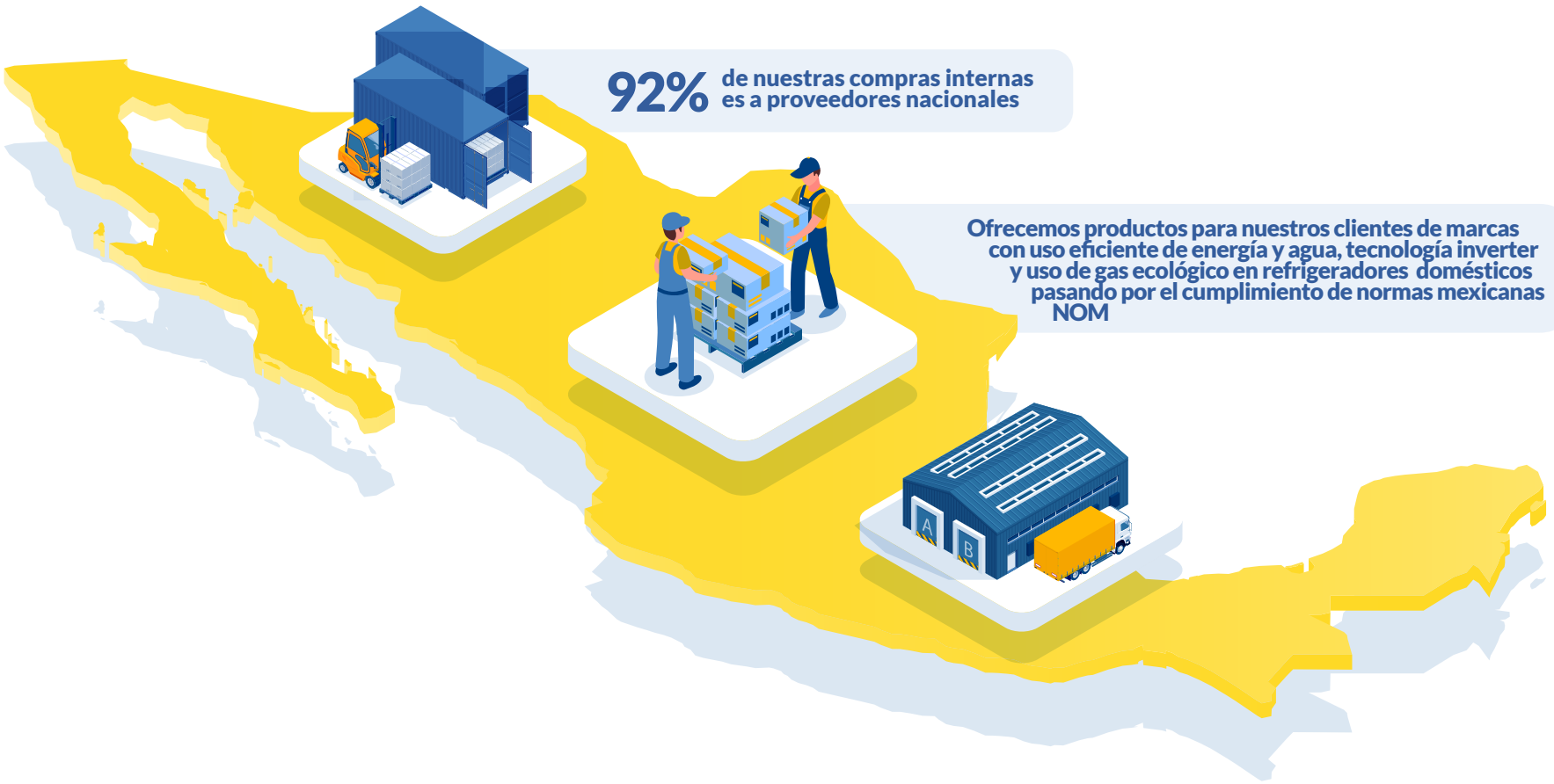
Ofertas de valor

Informe de Responsabilidad Social
Coppel 2018



Oferta de valor para nuestros clientes y proveedores

Temas materiales:
Relación con el cliente; Innovación tecnológica; Educación financiera; Inclusión financiera



92% de nuestras compras internas es a proveedores nacionales

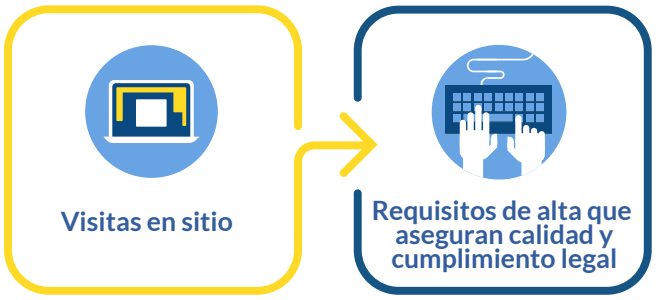
Ofrecemos productos para nuestros clientes de marcas con uso eficiente de energía y agua, tecnología inverter y uso de gas ecológico en refrigeradores domésticos pasando por el cumplimiento de normas mexicanas NOM

De la mano de nuestros proveedores

Crecemos de la mano de nuestros proveedores, quienes forman parte del equipo que mejora la vida de nuestros clientes. Solo con el trabajo en equipo podemos asegurarnos de ofrecer siempre las mejores opciones.

Trabajamos desde nuestros procesos de compra para asegurarnos que los productos ofrecidos sean de la más alta calidad, y podamos incluir en nuestra cadena de valor a proveedores locales, internacionales, o de grupos comúnmente excluidos del comercio formal.

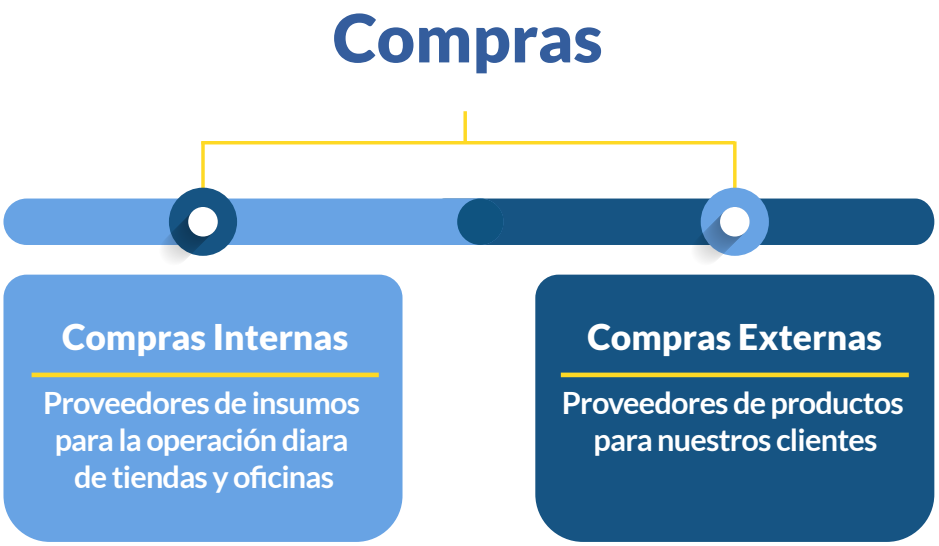
Selección de proveedores



Proceso de certificación de proveedores



Nuestra área de compras se divide en **Compras Internas y Compras Externas**, para un mejor desempeño.



Además, apoyamos a la economía local al adquirir el 65% de nuestros productos en el mercado nacional.

Proveedor	% de Proveedores	% Ventas Unidades
Importación	55 %	26 %
Nacional	45 %	74 %
Total general	**100 %**	100 %

Acciones para nuestras compras externas

Como parte de nuestros procesos de alta de proveedor, damos a conocer nuestro código de ética, para de esta manera transmitirles los valores y compromisos éticos de la empresa. Asimismo, se realiza una búsqueda en listas negras para mitigar el riesgo de contratar proveedores con procedencia ilícita.

Para facilitar la transparencia y construcción de confianza, contamos con una línea de denuncia específica para nuestros proveedores.

En 2018 trabajamos en conjunto con diversos proveedores para lograr una operación más sustentable. Por ejemplo, con la empresa Artaban, proveedor de salas, se han estado realizando pruebas con plastimadera reciclada para la elaboración de los cascos de las salas que produce, y reducir su uso de madera en este proceso.



Acciones para nuestras compras internas

Para apoyarlos en su desarrollo, proveedores de Compras Internas han participado en el programa de Desarrollo Empresarial CCMX, siendo un caso de éxito nuestro proveedor DAAMS.

Otras acciones que llevamos a cabo a través de nuestras compras internas este año son:

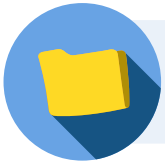
Canales de comunicación con proveedores

- Canal de denuncia
- Contacto permanente
- Comunicados sobre información pertinente, como cambios fiscales
- Eventos

https://proveedores.coppel.com//index.php



El papel de manos de nuestros baños es de material **reciclado y 100% biodegradable**, así como el papel higiénico.



Los folders de nuestras oficinas son de material **reciclado y 100% biodegradable.**



Sustituimos la hoja tamaño carta de origen de árboles por una hecha de material de bagazo de caña.



Estamos **migrando** al uso de toner de la marca Lexmark, la cual se encargará de recolectar el cartucho vacío para disponer de los residuos de forma responsable.

Apoyando a nuestros clientes a mejorar su vida

Contamos con un **79%** en promedio de calificación en servicio al cliente y atributos de marca.



Con base en el **Principio de Precaución** se analizan y prueban nuevos productos que coadyuven a evitar posibles daños a la salud o el medio ambiente.



Con más de 75 años de experiencia y más de **1,500 tiendas en México y Argentina,** en Coppel ofrecemos productos y servicios para mejorar la vida de nuestros clientes.

Nuestro Modelo de Inclusión está pensado para poner al alcance de todos los sectores nuestros productos y servicios financieros:





Servicios sustentables para nuestros clientes:

La bolsa de plástico oxobiodegradale que utilizamos está siendo cambiada por **bolsa biodegradable** elaborada con almidón de maíz. Al cierre de 2018, 41 tiendas utilizan bolsas de papel biodegrabale.

El limpiador multiusos utilizado en todas las tiendas y oficinas es **100% biodegradable.**

Utilizamos papel con **certificación de bosques sustentables** para el periódico Coppel y el estado de cuenta Afore.

Hemos cambiado 24 unidades de reparto al uso de **gas en lugar de diésel.**



Pilar 4

Vinculación con la comunidad

Informe de Responsabilidad Social
Coppel 2018

Vinculación con la comunidad

Temas materiales:
Fomento a la educación; Desarrollo y ayuda social;
Atención y desastres de la empresa;
Acción voluntaria de colaboradores



102,597 personas beneficiadas con nuestros programas

172 alianzas con organizaciones diversas





5 estados de la república apoyados en desastres naturales

A través de 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:



Educación

Es uno de los pilares fundamentales para contribuir al bienestar de la sociedad. Es por ello que en Coppel establecemos alianzas para el desarrollo educativo de las comunidades en donde operamos.

Haciendo uso de estas alianzas, nuestro esfuerzo por contribuir al impulso en la educación se enfoca en cuatro actividades:







Mejorar la infraestructura

Escuelas Alegres

En alianza con ProEduca, logramos transformaciones de alto impacto en comunidades educativas en zonas de alta marginación. En 2018, llegamos a **2,273 estudiantes y 109 docentes en Culiacán, Sinaloa**.


PRIMARIA URB. FED.
TURNO VESPERTINO
"AMPARO OCHOA C."
CLAVE 25DPR2028Z
DIRECCIÓN
TURNO MATUTINO
La educació
más poderosa
puedes usar para
cambiar el mundo
Nelson Mandela






s Alegres
nunidad escolar



Renovación de Aulas de Cómputo

Buscamos proveer las herramientas y la infraestructura necesaria para el desarrollo de habilidades digitales en profesores y estudiantes. Este programa se realiza en alianza con Únete. Este año logramos llegar a seis escuelas, **5,385 estudiantes y 296 docentes** en los estados de Guerrero, Veracruz, Chiapas, Oaxaca y Morelos.


DONDE HAY UN SALÓN DE CLASES
hay una Fábrica







Desarrollo de capacidades



• **LISTO (Dirigir, Inspirar, Transformar):** Programa de liderazgo dirigido a directores de escuelas públicas en México, realizado en alianza con SEPyC Sinaloa y WorldFund, y que este año contó con la participación de 40 directores de educación básica.

• **Capacitando con valores:** Escuela para padres impartida en 11 escuelas en Culiacán, que benefició en 2018 a 440 padres de familia.

Políticas públicas



• **Activación de Consejos Escolares de Participación Social:** Programa realizado en alianza con Proeduca IAP, a través del cual llegamos a 2,655 padres de familia y 6,050 alumnos con los talleres de Juguemos a Emprender y Educación Financiera.

Desarrollo de talento



• **Becas para alumnos sobresalientes:** Apoyo a jóvenes talentosos comprometidos con el desarrollo de sus comunidades en alianza con Tec de Monterrey. En 2018, pudimos apoyar a 42 alumnos.

• **Apoyo a alumnos sobresalientes:** Apoyo para viajes y concursos de estudios a cinco alumnos sobresalientes, en conjunto con el Centro de Ciencias de Sinaloa.

Bienestar social y salud

La salud de las comunidades es esencial para su bienestar. En Coppel identificamos seis áreas de enfoque en las cuales podemos contribuir:



Algunas de las acciones llevadas a cabo en 2018 fueron las siguientes:

Crianza

• **Estimulación en niños de 0-6 años:** En alianza con Estrella Guía, se busca replicar el modelo de acondicionamiento físico y conexión cerebral con niños en dos CAM. Este año, contamos con la participación de 93 niños.

• **Desarrollo Infantil Temprano:** Taller para madres de familia de población marginada con contenido de prácticas de estimulación temprana y lactancia materna, realizado en alianza con Un Kilo de Ayuda. Este año logramos llegar a 16,278 niños de hasta cinco años en los estados de Chiapas, Oaxaca, Sinaloa y Yucatán.





Salud visual

• **Tamizaje y donación de lentes en escuelas primarias:**
Con 4,414 lentes entregados en alianza con Fundación MVS en los estados de Chiapas, Guerrero, Querétaro y Veracruz.

Discapacidad



• **Adquisición de equipo médico:** Apoyo para adquisición de equipo médico CRIT Chiapas, logrando beneficiar a 700 pacientes.

• **Un mundo para todos, donación de prótesis:** El apoyo consiste en el pago para evaluación y obtención de prótesis mecánicas, en alianza con Fundación Markoptic. Este 2018, se beneficiaron 20 personas gracias a este programa.

• **Ponte oreja:** Programa de donación de aparatos auditivos en las regiones de Cuatitlán Izcalli, Guadalajara II, Oaxaca, Veracruz, Gómez Palacios, Cd. Juárez y Azcapotzalco, logrando donarse un total de 175 aparatos.

Pobreza extrema y atención a migrantes



• **Renovando la Villa de los Niños:** Apoyo con uniformes escolares para el ciclo 2018-2019, en alianza con la Villa de los Niños en Guadalajara. Entregando 2,000 uniformes en 2018.

• **Donación de sillas:** En alianza con la Villa de las Niñas en Chalco, se renovaron 249 sillas de la institución.

• **Caravana del migrante:** Apoyo con donación de calzado deportivo para la caravana migrante, logrando entregar 372 pares. Este programa se realiza en alianza con Cáritas Lomita IAP y la Sociedad Mexicana Pro Derechos de la Mujer A.C.



Regala México

Apoyo a pueblos indígenas

• **Fortalecimiento al Patrimonio Indígena:** Buscamos continuar apoyando la preservación de las culturas indígenas de nuestro país de la mano de la asociación Preservación del Patrimonio Indígena A.C. Este año logramos llegar a **809 beneficiarios.**

• **Desarrollo artesanal alianza FONART:** Como parte de nuestro compromiso con el apoyo a las tradiciones mexicanas, este año fueron adquiridas **41,383 artesanías** provenientes de comunidades del Estado de México, Oaxaca, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí y Yucatán; logrando así beneficiar a **1,132 artesanos y 280 familias** que dependen de esta actividad en alianza con FONART.


BanCoppel
$7,000,085.00


Coppel Comunidad
SEDESOL
FONART
Coppel
Coppel y FONART unidos por
el desarrollo artes

Desastres y emergencias

Llevamos a cabo diversas acciones de apoyo a instituciones públicas y privadas para poder hacer frente a los desastres naturales que aquejan a nuestro país. Desde donativos monetarios y en especie, hasta campañas de prevención de desastres en nuestros lugares de trabajo y en nuestras comunidades. Algunos ejemplos son las campañas de Cultura de prevención en el centro de trabajo, información preventiva de temporadas de riesgo en el país y recomendaciones, actualización de protocolo alerta café y alarma sísmica, información sobre uso de equipo de protección en montables para niños, entre otros.



Este 2018, apoyamos a nuestros colaboradores y clientes damnificados en los siguientes desastres naturales, con donativos en especie y, en algunos casos, con congelamiento y condonación de deuda:

o Sismo Pinotepa Nacional y Acapulco.
o Inundaciones en las ciudades de Jojutla, TT 19-E y Álamo Veracruz.
o Huracán Willa en los estados de Sinaloa y Nayarit.

- **Regreso a Casa:** En alianza con la Asociación Mexicana de Niños Robados y Desaparecidos A.C., apoyamos a 30 beneficiarios.

- **Servicio Médico Especializado en Traslado:** De la mano con Fundación Michou y Mau, se realiza el pago de traslado de pacientes a unidades médicas especializadas, logrando apoyar a 12 niños en 2018.



A través de una alianza con la Secretaría de Desarrollo Agrario Territorial y Urbano (SEDATU) en el estado de Nayarit, pudimos entregar producto a domicilio y con precio preferencial a **4,338 familias damnificadas por el huracán Willa.**

Los productos entregados fueron enseres domésticos y muebles.


Coppel
Record
VENTILADOR 3 EN 1 PEDESTAL, PISO Y PARED
3 in 1 Fan stand, floor and wall
ASPAS METÁLICAS
Metalic blades
DIÁMETRO 16" (40.64 CM)
Diameter 16" (40.64 CM)
POTENCIA 65 W
Power 65 W
ESTAMOS CONTIGO
Coppel
VENTILADOR 3 EN 1
Modelo AP16-3


R-2322
Coppel


Coppel


Coppel

Voluntariado Coppel

El involucramiento y participación de nuestros colaboradores en actividades de voluntariado es una manera de acercarnos a las comunidades y conocer sus necesidades, y de esta manera apoyarles a cubrirlas.

Durante el 2018 realizamos actividades de voluntariado donde beneficiamos a una gran cantidad de personas con la participación de colaboradores voluntarios.



Regiones participantes:

- Culiacán
- Cuautitlán Izcalli
- Los Mochis
- Monterrey I & II
- Gómez Palacio
- Texcoco
- Guadalajara
- Veracruz
- Ciudad Juárez
- Azcapotzalco
- Tecámac
- Hermosillo
- Oaxaca
- Iztapalapa
- Toluca
- Ixtapaluca
- Puebla
- Tlaquepaque
- Mérida
- BanCoppel












MALALA



Estrategias regionales

Estrategia 2018:
A partir de la nueva estrategia en el 2018, se inició con un proceso de gestión del cambio con regiones que se desarrolló de la siguiente forma:

- Publicación de Decisión 10-A.
- Instalación de procesos.
- Capacitación sobre la plataforma en línea https://comunidad.coppel.com
- Comunicación del avance de cumplimiento de indicadores (meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre)
- Asesoría permanente a las oficinas regionales sobre decisiones y transparencias en los procesos de donación.
- Asesoría sobre implementación de acciones de voluntariado.

Resultados del uso de presupuesto ejercido de regiones:

172 **organizaciones apoyadas por las regiones.**

72 **ciudades recibieron apoyo**

Estrategia 2019: se incorporará el proceso de vinculación comunitaria propuesto por Riskop

Alianzas

Educación
Educa

Tecnológico de Monterrey

PROEDUCA
CONSTRUYENDO UN MEJOR MAÑANA

UNETE
Compromiso y Tecnología para una mejor Educación

suma
SOCIEDAD UNIDA

worldfund
inspiring teachers>creating leaders

Academia IAP

MEXICANOS PRIMERO

Bienestar Social y Salud
Desarrolla

CÁRITAS DIOCESANA

FUNDACIÓN PATRIMONIO INDÍGENA MX

LOS CABOS CHILDREN'S FOUNDATION

Teletón Fundación

Un KILO de ayuda

ESTRELLA GUÍA IAP

Fundación MVS Radio

Fundación MICHOU y MAU para niños quemados

COMUNIDAD DE SINAÍ I.A.P.
UN LUGAR DONDE SÍ ES POSIBLE
Clínica de Rehabilitación contra las adicciones

HOSPITAL EL CARMEN
Dr. Luis Valentín Ferrada

Cima
FUNDACIÓN
www.cimafundacion.org

FUNDACIÓN
Ver Bien®
PARA APRENDER MEJOR

Alianzas

Medio ambiente
Cuida

Jardín Botánico Culiacán

Parques Alegres
Dale vida a tu parque I.A.P.

Reforestamos México, A.C.

NOS Noroeste Sustentable

Desastres y emergencias
Ayuda

Cruz Roja Mexicana

Cáritas Diocesana

SEDATU
Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano

Sinaloa
Gobierno del Estado

ÍNDICE GRI	ESTÁNDAR DE REFERENCIA		PÁGINA O RESPUESTA	TEMA MATERIAL	OMISIONES	ODS
GRI 101: Fundación **GRI 102: Contenidos Generales**						
Perfil de la organización						
	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.	Pág. 3			
	102-15	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Pág. 3			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	**102-1**	Nombre completo de la organización.	COPPEL S.A. DE C.V.			
	102-2	Marcas, productos y servicios más importantes.	Pág. 5			
	102-3	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	República #2855 Pte. Colonia Recursos Hidráulicos Culiacán, Sinaloa, México.			
	102-4	Número de países en donde 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.	Pág. 5			
	102-5	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	RFC: COP920428Q20			
	102-6	Mercados a los que abastece la organización.	Pág. 5			
	102-7	Describa el tamaño de la organización.	Pág. 5			
	102-8	Desglose de la plantilla laboral de la organización.	Págs. 20 y 21			
	102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	100% del personal sindicalizado			
	102-9	Cadena de suministro de la organización.	Pág. 40			
	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.	Este es nuestro primer reporte.			
	102-11	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Pág. 43			
	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.	Págs. 65 y 66			

ÍNDICE GRI	ESTÁNDAR DE REFERENCIA		PÁGINA O RESPUESTA	TEMA MATERIAL	OMISIONES	ODS
	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.	Alianzas en diversas asociaciones en las diferentes áreas de la empresa, como por ejemplo la ANTAD, en la cual formamos parte de los grupos de trabajo de Energía y Organizaciones Gubernamentales.			
	102-45	Información contenida en los estados financieros.	Las entidades incluidas en este informe coinciden con las reportadas en estados financieros.			
	102-46	Proceso de Materialidad y contenido de la memoria.	Págs. 13 y 14			
	102-47	Lista de los Temas Materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Pág. 13			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	**103-1b**	Cobertura de cada Tema Material dentro de la organización.	La opción de reporte elegida es la esencial, lo que significa que la cobertura abarca al menos un estandar de cada tema material.			
	103-1c	Límite de cada Tema Material.	La opción de reporte elegida es la esencial, lo que significa que la cobertura abarca al menos un estandar de cada tema material.			
	102-48	Describa las consecuencias de reexpresiones de información de memorias anteriores y sus causas.	No aplica. Este es nuestro primer reporte.			
	102-49	Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	No aplica. Este es nuestro primer reporte.			
	102-40	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Pág. 17			
	102-42	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Pág. 17			
	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.	Pág. 18			
	102-44	Problemas y cuestiones clave que se han identificado a raíz de la participación con los grupos de interés.	Pág. 18			

ÍNDICE GRI		ESTÁNDAR DE REFERENCIA	PÁGINA O RESPUESTA	TEMA MATERIAL	OMISIONES	ODS
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-50	Periodo de reporte.	Año 2017. Fue un reporte interno.			
	102-51	Fecha de la última memoria.	Año 2017.			
	102-52	Ciclo de presentación de memorias.	Anual.			
	102-53	Punto de contacto para contestar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	Mariela Jacobo Velázquez, Gerente Coppel Comunidad.			
	102-54	Opción elegida de reporte bajo los estándares del GRI (esencial o exhaustiva).	Esencial.			
	102-55	Índice GRI.	Pág. 66			
	102-56	Prácticas de verificación externa.	Este año no contamos con verificación externa.			
	103-1a	Explicación de por qué los Temas Materiales se identifcaron como tales.	Págs. 13 y 14			
	103-2	Cómo la organización aborda estos Temas Materiales (recursos, políticas, procedimientos, metas, responsabilidades, mecanismos de denuncia).	Págs. 7, 8, y 11 a 17			
	103-3	Evaluación de la metodología de materialidad.	Págs. 13 y 14	"Ética Empresarial"		
	102-18	Estructura del gobierno de la organización.	Pág. 10			16
	102-16	Valores y principios de la organización	Pág. 7	"Ética Empresarial"		16
	102-17	Describa 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.	Págs. 11 y 12	"Ética Empresarial"		16
	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.	Págs. 11 y 12	"Ética Empresarial"		16

ÍNDICE GRI		ESTÁNDAR DE REFERENCIA	PÁGINA O RESPUESTA	TEMA MATERIAL	OMISIONES	ODS
Temas económicos						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.	Págs. 38, 41, 42 y 556			1, 5, 8 y 16
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.				
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 201: Desempeño Económico 2016	**201-2**	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	Págs. 38, 41, 42 y 56	"Control de riesgos de la empresa"		13
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 70			1, 5, 8 y 16
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.				
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	**202-2**	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	El mayor porcentaje de nuestros directivos son procedentes de la comunidad local o mexicanos.			8
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.	Págs. 38-43, 47 a 66			7
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.				
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	**203-1**	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	Págs. 48 y 52	"Desarrollo y ayuda social"		2, 5, 7, 9 y 11
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	Págs. 38 a 43	"Desarrollo y ayuda social"		1, 2, 3, 8, 10 y 17
GRI 103: Enfoque de Gesvtión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 11			16
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.				
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	**GRI 205-1**	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	Pág. 11			16
	GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Págs. 11 y 12			16
	GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	No aplica.		Esta información se considera confidencial.	16

ÍNDICE GRI	ESTÁNDAR DE REFERENCIA		PÁGINA O RESPUESTA	TEMA MATERIAL	OMISIONES	ODS
Temas medio ambiente						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 34			
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.				7
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 301: Materiales 2016	**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.	Págs. 33 y 34			8 y 12
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 30			
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.				1, 5, 8 y 16
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 302: Energía 2016	**GRI 302-1**	Consumo energético interno.	Pág. 31	"Desempeño ambiental operativo"		7, 12, 13
	GRI 302-2	Consumo energético externo.	Pág. 31	"Desempeño ambiental operativo"		7, 12, 13
	GRI 302-4	Reducciones en el consumo energético.	Pág. 31	"Desempeño ambiental operativo"		7, 12, 13
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.	Coppel no es intensivo en el uso de agua.			
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.				1, 5, 8 y 16
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 303: Agua y Efluentes 2016	**303-1**	Captación total de agua según la fuente.	Coppel no es intensivo en el uso de agua.			6
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 6-9			
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.				1, 5, 8 y 16
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 305: Emisiones 2016	**305-1**	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	Págs. 30 y 32	"Desempeño ambiental operativo"		3, 12, 13, 14 y 15
	305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2).	Pág. 32	"Desempeño ambiental operativo"		3, 12, 13, 14 y 15
	305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Págs. 32 y 33	"Desempeño ambiental operativo"		3, 12, 13, 14 y 15

ÍNDICE GRI	ESTÁNDAR DE REFERENCIA		PÁGINA O RESPUESTA	TEMA MATERIAL	OMISIONES	ODS
Temas medio ambiente						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.	N/A			1, 5, 8 y 16
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.				
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 307: Cumplimiento Regulatorio Ambiental	**307-1**	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	No existieron multas significativas durante el periodo de reporte.	"Desempeño ambiental operativo"		16
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.	Págs. 39 a 42			7-9
	GRI 103-1	El enfoque de gestión y sus componentes.				
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores 2016	**308-1**	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	Pág. 41			
	308-2	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	No existieron multas significativas durante el periodo de reporte.			
Temas sociales						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.	Págs. 19, 22, 23 y 26			1, 5, 8 y 16
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.				
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 401: Empleo 2016	**401-1**	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	El porcentaje de rotación media del 2018 fue de 90.37%.	"Desarrollo de los colaboradores" "Seguridad y prevención"		5 y 8
	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.	Las prestaciones se ofrecen a la totalidad de nuestros colaboradores. Los cambios oson por nivel organizacional. Contamos con una Política de prestaciones que asegura la igualdad de las mismas.	"Desarrollo de los colaboradores" "Seguridad y prevención"		5 y 8
	401-3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	"En 2018, 3072 mujeres tomaron este permiso (incapacidad por maternidad). La tasa de reincorporación al trabajo fue del 64.15%".	"Desarrollo de los colaboradores" "Seguridad y prevención"		5 y 8

ÍNDICE GRI	ESTÁNDAR DE REFERENCIA		PÁGINA O RESPUESTA	TEMA MATERIAL	OMISIONES	ODS
Temas sociales						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.				
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	Págs. 21 a 23			1, 5, 8 y 16
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2016	**401-1**	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral, y su nivel de participación.	Pág. 21 En los comités participan entre el 20 y 30% de la plantilla laboral.	"Desarrollo de los colaboradores" "Seguridad y prevención"		5 y 8
	401-2	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	En 2018 se tuvieron 3516 accidentes incapacitantes, lo que representó 42,792 días perdidos.	"Desarrollo de los colaboradores" "Seguridad y prevención"		8
	401-3	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	Un total de 25,156 colaboradores se encuentran expuestos por sus actividades en las áreas de CEDIS y Cobranzas.	"Desarrollo de los colaboradores" "Seguridad y prevención"		5 y 8
	401-4	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	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.			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.				
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	Págs. 21 a 24			1, 5, 8 y 16
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 404: Capacitación y Educación 2016	**404-1**	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Pág. 19	"Desarrollo de los colaboradores"		4, 5, 8
	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.	Págs. 19 a 23	"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.	El 100% de nuestros colaboradores.	"Desarrollo de los colaboradores"		5

ÍNDICE GRI	ESTÁNDAR DE REFERENCIA		PÁGINA O RESPUESTA	TEMA MATERIAL	OMISIONES	ODS
Temas sociales						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.				
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	Págs. 10 a 12			1, 5, 8 y 16
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	**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.	Págs. 10	"Desarrollo de los colaboradores" "Ética Empresarial"		5, 8
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.				
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	N/A			1, 5, 8 y 16
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 406: No Discriminación 2016	**GRI 406-1**	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	En 2018 no se identificaron casos de discriminación.	"Desarrollo de los colaboradores"		5, 8 y 16
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.	En Coppel contamos con políticas de no trabajo infantil en las instalaciones.			
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.				1, 5, 8 y 16
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 408: Trabajo Infantil 2016	**408-1**	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	No se identificaron riesgos de este tipo.			8 y 16
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.	En Coppel nos aseguramos de que todos nuestros colaboradores cuenten con prestaciones de ley, beneficios, salario digno y tengan libertad de asociación.			
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.				1, 5, 8 y 16
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 409: Trabajo Forzoso u obligatorio 2016	**GRI 409-1**	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	No se identificaron operaciones y proveedores con riesgo significativo de trabajo forzoso u obligatorio.			8

ÍNDICE GRI	ESTÁNDAR DE REFERENCIA		PÁGINA O RESPUESTA	TEMA MATERIAL	OMISIONES	ODS
Temas sociales						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.	En Coppel respetamos a todas las comunidades aledañas a nuestras operaciones.			
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.				1, 5, 8 y 16
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 411: Derechos de los Pueblos Indígenas 2016	**GRI 411-1**	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	No tenemos conocimiento de que se hayan producido violaciones a los derechos de los pueblos indígenas en nuestras operaciones.			2
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.				
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 13			1, 5, 8 y 16
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016	**GRI 412-2**	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.	Pág. 13			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.				
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	Págs. 46 a 61			1, 5, 8 y 16
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
	413-1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Contamos con programas comunitarios de apoyo en el total de nuestras operaciones en México.	"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.	No tenemos centros de operaciones que puedan impactar negativamente en la comunidad.	"Fomento a la educación" "Desarrollo y ayuda social" "Educación financiera"		1 y 2

ÍNDICE GRI	ESTÁNDAR DE REFERENCIA		PÁGINA O RESPUESTA	TEMA MATERIAL	OMISIONES	ODS
Temas sociales						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.	Págs. 38, 41 a 44			
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.				1, 5, 8 y 16
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 416: Responsabilidad sobre el producto	**416-1**	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	El 100%.	"Relación con el Cliente"		
	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.	En 2018 no hubo ningún incidente relacionado.	"Relación con el Cliente"		16
GRI 417: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 38			
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.				1, 5, 8 y 16
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 417: Etiquetado de productos	**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.	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.	No se tuvieron casos de incumplimiento de la normativa relativa.	"Relación con el Cliente" "Educación financiera"		16
	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.	No se tuvieron casos de incumplimiento de la normativa relativa.	"Relación con el Cliente" "Educación financiera"		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**GRI 103-1**	Explicación del tema material y su cobertura.	Cumplimos con la Ley de protección de datos personales en manos de particulares.			
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.				1, 5, 8 y 16
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.				
GRI 418: Privacidad del cliente	**418-1**	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	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 de particulares.	"Ética Empresarial"		16

Sobre este informe

Este reporte contiene las actividades y el desempeño en responsabilidad social de Coppel, en el 2018.

Es el primer informe publicado de Coppel, y contiene información de las operaciones de México y Argentina. Es también el primer reporte desarrollado con la versión de Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), en la opción Esencial, lo que significa que en este reporte se cubre al menos un indicador de cada estándar de los temas materiales para nuestra empresa. El ciclo de reporte es anual.

Elegimos el contenido basados en tres criterios: el primero, en congruencia con las acciones de 2017; el segundo, con base en los eventos más relevantes del 2018; y el tercero, considerando la materialidad de los temas e indicadores resultado de nuestro análisis de materialidad. Nuestra perspectiva de materialidad 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 el GRI o por la misma empresa.



Informe de Responsabilidad Social Coppel 2018

Juntos mejorando vidas