

Informe
**Responsabilidad
Social Coppel**

2020



Índice

Informe Responsabilidad Social Coppel

2020

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General 3

Somos Coppel 6

Nuestra historia	7
Nuestra filosofía	8
Cifras relevantes	9
Cobertura nacional e internacional	11
Nuestra oferta	12
Innovación y emprendimiento	14
Modelo de inclusión financiera	18
Educación financiera	19
Nuestra respuesta a la COVID-19	21
Atención interna: COVID 19	22
Atención integral a los colaboradores	23
Atención externa: COVID-19	26
Ayudando a quienes salvan vidas	27

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa 29

Estructura de Gobierno Corporativo	31
Nuestras bases éticas	33
Administración de riesgos	38

Modelo de Valor Compartido 39

Nuestro Modelo de Valor Compartido	40
Estrategia de Responsabilidad Social	41
Asuntos Materiales y Materialidad	42
Temas Materiales	43
Comunicación con nuestros grupos de interés	44
Objetivos de Desarrollo Sostenible	45
Contribución a los ODS	46

Bienestar de los Colaboradores 49

Nuestros colaboradores	50
Desarrollo y capacitación	57
Salud y bienestar	58
Prevención de riesgos	59
Prestaciones y beneficios	60
Experiencia del colaborador	62
Inclusión y diversidad	63

Operación Responsable 64

Eficiencia energética	66
Gestión de residuos	68
Desarrollo de proveedores	69

Vinculación con la comunidad 74

Inversión social en educación	75
Impulso a la empleabilidad	76
Fomento a los artesanos mexicanos	76
Desarrollo y ayuda social	76
Voluntariado corporativo	77
Unidos ante la tempestad	78

Fundación Coppel 80

Reconocimientos 83

Sobre este informe 85

Índice GRI 86

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

GRI 102-10 , 102-14 , 102-15



El año 2020 fue un año atípico, que en lo personal y colectivo nos presentó múltiples retos; exigió de nosotros el despliegue de grandes esfuerzos, lo que propició que sea concebido como el año que puso a prueba, en el mundo entero, las fortalezas y debilidades de las personas, las empresas, las instituciones y los gobiernos.

Por ello, en Grupo Coppel consideramos de gran relevancia compartir los retos por los que atravesamos y los aprendizajes que obtuvimos al enmarcarlos en nuestra estrategia de Responsabilidad Social, con el objetivo de estar mejor preparados para **enfrentar y resolver los desafíos sociales, ambientales y económicos que vivimos.**

Dentro del **ámbito económico**, no obstante la enorme crisis que la pandemia ocasionó, mantuvimos la calidad de nuestros servicios y productos como una de nuestras prioridades para satisfacer las necesidades de los más de **13 millones de clientes que nos favorecen con su preferencia** como resultado de la capacidad de reflexión, trabajo en equipo y sensibilidad de los directivos y colaboradores de Coppel a quienes agradezco su compromiso. Han sido meses muy complejos que nos dejan grandes enseñanzas.

Además, durante el 2020 confirmamos que nuestro modelo de negocio, es un modelo resiliente y que algunas de nuestras mayores fortalezas son la adaptabilidad para ajustarnos a los cambios que impone nuestro contexto y la gran capacidad de ejecución para cumplir con las exigencias que nos presenta la coyuntura y nuestros clientes.

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Derivado de lo anterior, fuimos testigos de una demanda inusual debido a esta contingencia global. Por tal motivo, con el propósito de marcar una verdadera diferencia, implementamos un conjunto de estrategias sostenibles que impulsaron decisivamente la **digitalización e innovación de todos nuestros servicios, fortaleciendo nuestra presencia omnicanal**, lo que nos permitió **incrementar en 293% el número de nuestros Clientes Digitales Activos (CDA) para Tiendas Coppel**.

Otro de los principales logros fue mantener en operación **más del 98% de nuestras tiendas durante la contingencia**, lo que se realizó privilegiando el cuidado de la salud de cada uno de nuestros colaboradores y clientes, asegurando en todo momento los más altos estándares de sanidad e higiene, atendiendo en todo momento cada una de las medidas de protección y cuidado sugeridas por las autoridades en la materia.

Por otro lado y con el propósito de reducir el impacto de nuestra huella ambiental, en esta **materia** avanzamos en la instalación de **páneles solares en 19 centros de venta, como parte de nuestro programa de abastecimiento de energías renovables y limpias**, reiterando que nuestra meta consiste en que 890 de nuestros edificios sean abastecidos por este tipo de energías en los próximos años.

También apostamos por la **movilidad eléctrica**, ya que implementamos **un programa piloto con unidades eléctricas** en la Ciudad de México. Adicionalmente, en colaboración con el Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT, por sus siglas en inglés) continuamos fortaleciendo el diseño de nuestra estrategia de **Green Shipping**, donde pretendemos que para finales del presente año podamos **reducir en 35 ciudades el consumo de combustible y mantenimiento hasta en 20%**.

En lo que corresponde al **ámbito social**, para Grupo Coppel fue prioritario durante este año salvaguardar la salud y la integridad física de nuestros 140,668 colaboradores y sus familias.



Para Grupo Coppel fue prioritario durante este año salvaguardar la salud y la integridad física de nuestros 140,668 colaboradores y sus familias.

Sin embargo, eso no fue todo. Convencidos de que hoy día el aprendizaje, el desarrollo de habilidades profesionalizantes y la capacitación se han impuesto como tareas ineludibles y permanentes para el desarrollo integral de los seres humanos, aprovechamos el avance tecnológico y desarrollamos nuevas dinámicas de trabajo gracias a los **más de 7 millones de cursos completados, de los cuales más de 99% se realizaron de forma virtual**. Adicionalmente, **el número de colaboradores capacitados aumentó en 20%, respecto de los resultados alcanzados el año anterior**.

A su vez, destacamos la creación de la **Dirección de Responsabilidad Social y Fundación Coppel** con el propósito de consolidar nuestra estrategia de impacto social para mejorar la vida de las personas y apoyar el desarrollo socioeconómico de México.

Estas acciones complementan y brindan solidez a nuestra estrategia de inversión social, ya que incorporan nuestros esfuerzos a estrategias y compromisos de alcance global como lo son los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Asimismo, dentro del eje de desastres y emergencias, destaco el hecho de que nuestro país también se vio afectado por intensas lluvias en distintas regiones del país. Los estados de Tabasco y Chiapas resultaron fuertemente perjudicados, por lo que contribuimos con **más de 9 millones de pesos para beneficiar a más de 7 mil familias damnificadas**; y a través del **voluntariado corporativo se benefició a más de 1,500 personas**.

Finalmente, ante la emergencia sanitaria desarrollamos una **estrategia de atención a la COVID-19** que comprende dos frentes prioritarios: por un lado, se dirigieron esfuerzos para atacar de manera urgente la crisis sanitaria; así como el impulso de programas que brindaron alivio económico a las familias mexicanas, **invirtiendo 663 millones de pesos** para apoyar a nuestros colaboradores, clientes, comunidades y a la sociedad mexicana.

Conscientes de que la COVID-19 seguirá presentando retos en el futuro inmediato, nos mantendremos comprometidos con el propósito de trabajar en aras de alcanzar un modelo de negocio congruente con el desarrollo sostenible y en seguir mejorando la vida de las personas que confían en nosotros.

Estos logros no podrían haber sido posibles sin el trabajo de nuestro gran equipo. Por ello, quisiera **extender mi agradecimiento a la comunidad Coppel**, que ha sido ejemplo de resiliencia y compromiso ante los obstáculos que se nos han presentado. Este Informe de Responsabilidad Social Corporativa marca un **parteaguas en nuestro impulso a la sostenibilidad** y en la gobernanza corporativa de la Responsabilidad Social del Grupo.

Por tal motivo, para mí es un privilegio y me complace presentar el **Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo Coppel 2020**. Los invito a consultarlo y a **construir con nosotros la sociedad incluyente y sostenible que queremos para nuestro país**.



Agustín Coppel Luken
Director Ejecutivo de Grupo Coppel

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI



Somos Coppel

GRI 102-2, 102-7

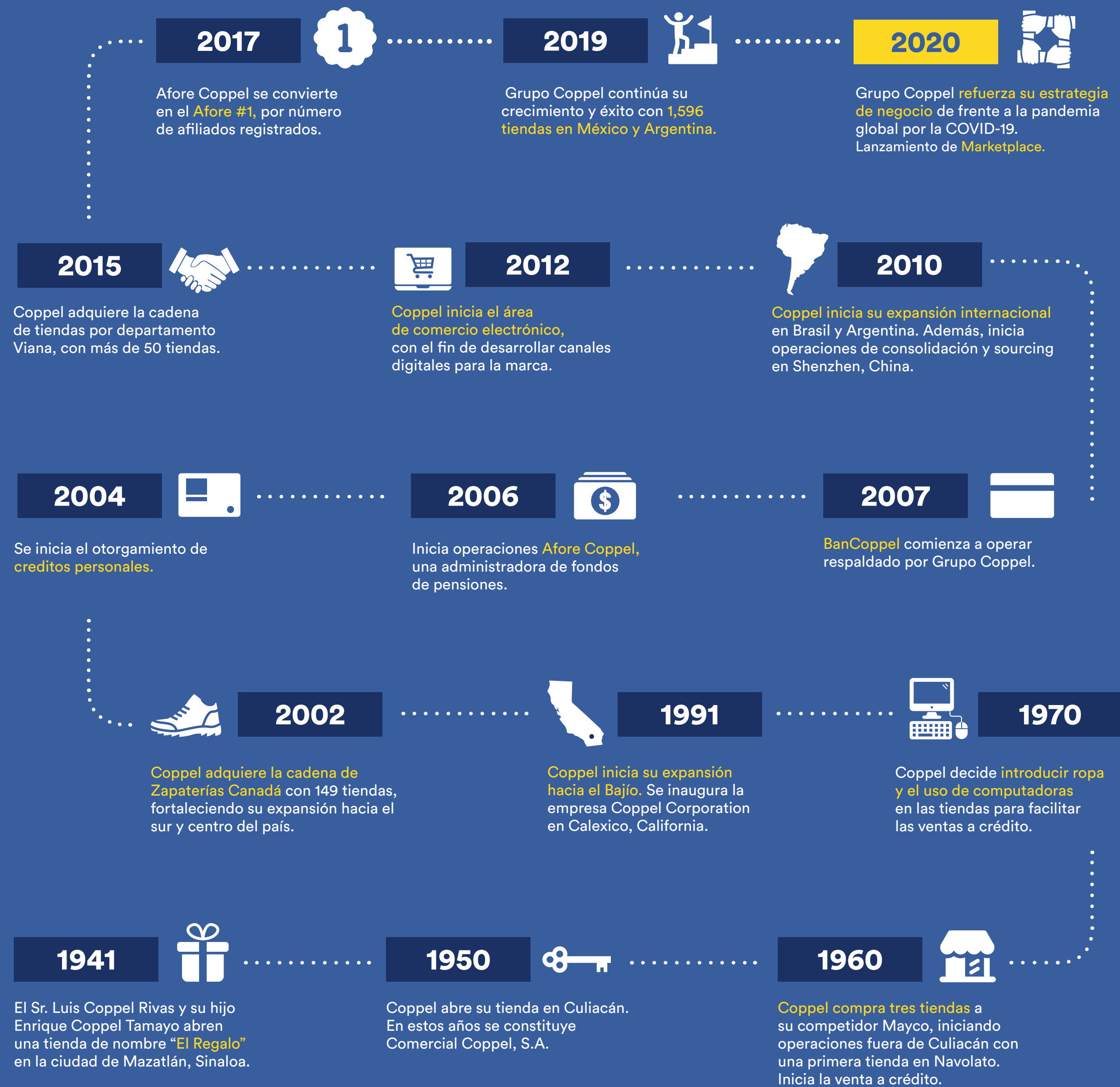
- Nuestra historia
- Nuestra filosofía
- Cifras relevantes
- Cobertura nacional e internacional
- Nuestra oferta
- Modelo de inclusión financiera
- Nuestra respuesta a la COVID-19
- Atención interna: COVID-19
- Atención externa: COVID-19



Nuestra historia

80 años **mejorando la calidad de vida** de nuestros clientes.

En 1941, Don Luis Coppel Rivas y su hijo Enrique Coppel Tamayo fundaron la tienda “El Regalo” en Mazatlán, Sinaloa. Son casi 80 años en los 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 mediante una serie de facilidades que les permitan acceder a servicios y productos de calidad.



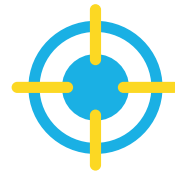
Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Nuestra filosofía

GRI 102-16

En Grupo Coppel buscamos ser la mejor opción de los clientes, ofreciendo una amplia gama de posibilidades al alcance de todos. Nuestro Propósito y Visión son los ejes que nos permiten hacer este objetivo una realidad.

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 mundiales y exclusivas, que atiende las necesidades, así como los deseos de sus clientes y de sus familias.

Valores



Atención y servicio



Eficiencia y sencillez



Innovación



Confianza



Responsabilidad



Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

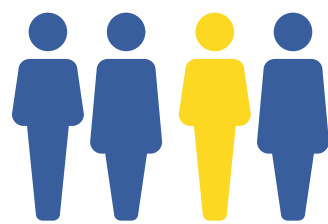
Sobre este informe

Índice GRI

Cifras relevantes

Somos la tienda departamental con mayor número de ventas en México.¹ Día con día trabajamos para generar un impacto positivo en la vida de las personas y reinventarnos para atender las necesidades de nuestros clientes. Gracias a nuestra cultura y al trabajo de nuestros **140,668 colaboradores**², millones de hogares mexicanos confían en nosotros.

1 de cada 4 familias mexicanas es cliente de Grupo Coppel.²



Nos especializamos en la venta al detalle y servicios financieros con departamentos como muebles, electrónica, línea blanca, ropa y zapatos.

Nuestra presencia en México nos permite impulsar el desarrollo socioeconómico del país. Generamos valor a través de nuestras diferentes líneas de negocio:



1,610 tiendas departamentales en México.¹

19 millones de clientes activos.¹

1.9 millones promedio de clientes que nos visitan por día en todas las tiendas.²

656 camiones (flota primaria) y **1,564** unidades de servicio al cliente (flota secundaria)³

300 millones de artículos vendidos al año.³



1,217 sucursales.¹

20 millones de cuentas de débito activas.⁴

5.6 millones de cuentas de crédito al consumo.¹

4.8 millones de cuentas de crédito.

823 mil cuentas de préstamo personal.



1,576 módulos de atención.⁵

13.5 millones de afiliados.⁶

\$369 mil millones de recursos administrados.⁶

Segunda Afore por afiliados en México.⁶

Afore con menor número de reclamaciones en 2020 de acuerdo con la CONDUSEF.⁷

¹ Control de Informes (agosto, 2021).

² Control de Informes (febrero, 2020).

³ Control de Informes (junio, 2021).

⁴ Información interna (abril, 2021).

⁵ Control de Informes (julio, 2021).

⁶ CONSAR (julio, 2021).

⁷ CONSAR (enero, 2021).

Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

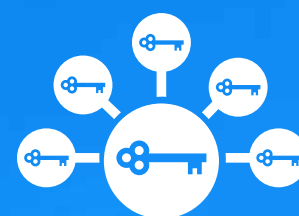
Índice GRI



13 millones
de clientes activos
confían en nuestros
productos y servicios.³



Lugar 19
de las empresas más
importantes en México.⁴



4a red bancaria
en México por número
de sucursales.⁵



Lugar 113
del Ranking Mundial
de Retail.¹



**7°
empleador**
del país.⁴

- Somos la tienda departamental con mayor número de ventas en México. Día con día trabajamos para generar un impacto positivo en la vida de las personas y reinventarnos para atender las necesidades de nuestros clientes. Gracias a nuestra cultura y al trabajo de nuestros **140,668 colaboradores**, millones de hogares mexicanos confían en nosotros.
- Nos especializamos en la venta al detalle y servicios financieros con departamentos como muebles, electrónica, línea blanca, ropa y zapatos. Nuestra presencia en México nos permite impulsar el desarrollo socioeconómico del país. **Generamos valor a través de nuestras diferentes líneas de negocio.**

Carta de la
Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno
y Ética Corporativa

Modelo de Valor
Compartido

Bienestar de los
Colaboradores

Operación
Responsable

Vinculación
con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Cobertura nacional e internacional

GRI 102-4, 102-6

En México tenemos presencia en 593 ciudades. Hemos logrado posicionarnos gracias al trabajo y dedicación de nuestros colaboradores y a nuestra cultura basada en la honestidad, la sencillez y el diálogo cercano. Nuestro motor principal ha sido propiciar crecimiento económico y desarrollo a las comunidades que dan vida a cada una de nuestras tiendas, generando empleos, facilitando el acceso a productos para el bienestar de las familias mexicanas y fomentando oportunidades financieras para nuestros clientes.

El éxito de nuestro modelo de negocio nos ha permitido fortalecer nuestro servicio con presencia directa en China y en Estados Unidos. Además, hemos expandido exitosamente nuestras operaciones a Argentina, contando con 24 tiendas en 21 ciudades de ese país.

Nuestro ecosistema de operación y soluciones a nivel nacional e internacional nos permite garantizar las mejores condiciones de servicio para los clientes que día a día confían en nosotros.



Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Nuestra oferta

En Grupo Coppel integramos la oferta de las mejores marcas de bienes de consumo duradero a precios accesibles y servicios financieros diseñados a la medida de nuestros clientes.

Proporcionamos la mejor calidad, y por ello, millones de familias mexicanas confían en nosotros para satisfacer sus necesidades de muebles y ropa, así como de servicios financieros.

Como empresa hemos desarrollado sensibilidad ante las necesidades, inquietudes y expectativas de nuestros clientes, logrando ampliar nuestra oferta de acuerdo con las demandas del mercado y con atención al detalle del contexto específico de nuestras audiencias.



Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Presencia omnicanal para acercarnos a nuestros clientes

Uno de nuestros principales objetivos es aumentar el acceso de nuestros clientes a los productos y servicios que ofrecemos. Por ello, hemos fortalecido nuestra estrategia de presencia omnicanal, combinando el servicio que ofrecemos en nuestras tiendas físicas con mecanismos como eCommerce, quioscos de venta digital y Wifi en tiendas. Además, complementamos con la disponibilidad de nuestros Call Centers y aplicaciones Coppel. Además, complementamos con la disponibilidad de nuestros Call Centers y aplicaciones Coppel.



Tipo de cliente	2019	2020	Var%
 CD	5.4 millones	9.1 millones	68%
 CDA	568 mil	2.2 millones	293%



CD: Clientes Digitales (con usuario y contraseña).



CDA: Clientes Digitales Activos (con actividad en los últimos 12 meses).



Tiendas físicas México con Wifi

1,590 tiendas / **1,217** sucursales de banco.
1,893 módulos de Afore.



Revista / Periódico

124 millones de copias impresas al cierre del año.
270 mil visitas digitales mensualmente durante 2019.



Aplicaciones Coppel Tienda, Banco y Afore

17 millones de descargas.



114,486 km recorridos al día.

49 socios de logística.
26,793 entregas diarias.



eCommerce: Clientes digitales

Coppel **9.1** millones / BanCoppel **3.5** millones.
Afore **340** mil.



Quisco de venta digital en tienda

+ 10,500 PCs en módulos de coppel.com.
+ 2,900 Tablets.



Call Centers

7 CATS con **+ 5,000** colaboradores.



Agentes de cobro domiciliario

11,766

Carta de la
Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno
y Ética Corporativa

Modelo de Valor
Compartido

Bienestar de los
Colaboradores

Operación
Responsable

Vinculación
con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Innovación y emprendimiento

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Conscientes de que vivimos tiempos de cambio, nos encontramos en constante transformación. Por ello, buscamos crear nuevos productos y servicios; todo ello poniendo al centro a nuestros clientes y sus principales necesidades para crear un verdadero valor en sus vidas.

Un factor clave para seguir generando un cambio positivo a través de nuestra oferta es la innovación. Reconocemos que es un elemento catalizador, que nos permitirá reinventar procesos internos que repercutirán en mejoras para el negocio.

Transformación tecnológica

Diversos sucesos históricos han redefinido las industrias a gran escala por lo que creemos firmemente que las tecnologías habilitadoras de la Industria 4.0 ofrecen una amplia oportunidad para acelerar el desarrollo económico sostenible. Es por eso que a través de nuestra incubadora, desarrollamos nuevas metodologías, herramientas y tecnologías que nos permitan mejorar la experiencia de nuestros clientes en los segmentos de retail y servicios financieros. Al día de hoy **se han desarrollado 25 tecnologías y 13 soluciones tecnológicas que han contribuido a la estrategia omnicanal de la empresa.**



En 2020 se añadió al servicio que al marcar al **800- Coppel** si el cliente prefiere la opción, podemos enviarle un **WhatsApp** y atenderlo por ese medio, así como consultar el estatus de su pedido de cualquier Tienda Coppel.



Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Desarrollos tecnológicos



Cobranza Digital

Aplicación para los supervisores en las que podrán realizar convenios, avisos y abonos.



Sana tu deuda

Sistema integral para seguimiento y reactivación de clientes Z.



App Club de protección

Aplicación para facilitar la solicitud de los servicios de asistencia desde el celular.



Plan de lealtad (Coppel MAX)

Programas de recompensas que regresa parte de las compras y abonos en dinero electrónico.



Nueva Bancoppel Express (NBEX)

Aplicación móvil (BEX) para realizar operaciones en moneda nacional de forma rápida, fácil y express, sin necesidad de acudir a sucursal.



Enrutado Dinámico

Aplicación para el chofer de distribución con el objetivo de optimizar los tiempos de entrega.



App Coppel

Aplicación para solicitar préstamos y comprar en línea de forma rápida y segura con crédito Coppel, tarjetas de crédito o débito.



Abonos de Coppel en OXXO

Servicio para facilitar los abonos a cuentas Coppel, sin necesidad de trasladarse a la tienda.



Punto de Venta

App para vendedor, donde puede consultar las características de los artículos, realizar presupuestos digitales de forma rápida y sencilla dentro de tienda.



Coppel YA

Aplicación para clientes y colaboradores Coppel con el objetivo de facilitar y agilizar el proceso de compra en tienda.



CoppelMax

Programa de recompensas

Nuestro nuevo programa de recompensas, que regresa al cliente parte de sus compras y abonos en dinero electrónico, es fácil de usar, gratuito y además, compatible con Crédito Coppel.

Este programa reeditúa, en compras, 1% del dinero electrónico por cada compra mayor a \$150 a crédito o de contado. En abonos, permite al cliente ganar 2% de dinero electrónico por cada 4 abonos puntuales consecutivos. Puede ser canjeado para comprar el producto de preferencia, en Tiendas Coppel, coppel.com y la App Coppel.

En suma, de todos los mecanismos para maximizar la gestión financiera que ponemos al alcance de los clientes, destacamos las herramientas que brindamos para mejorar la experiencia y vinculación con las familias mexicanas que servimos con nuestra operación.

Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI



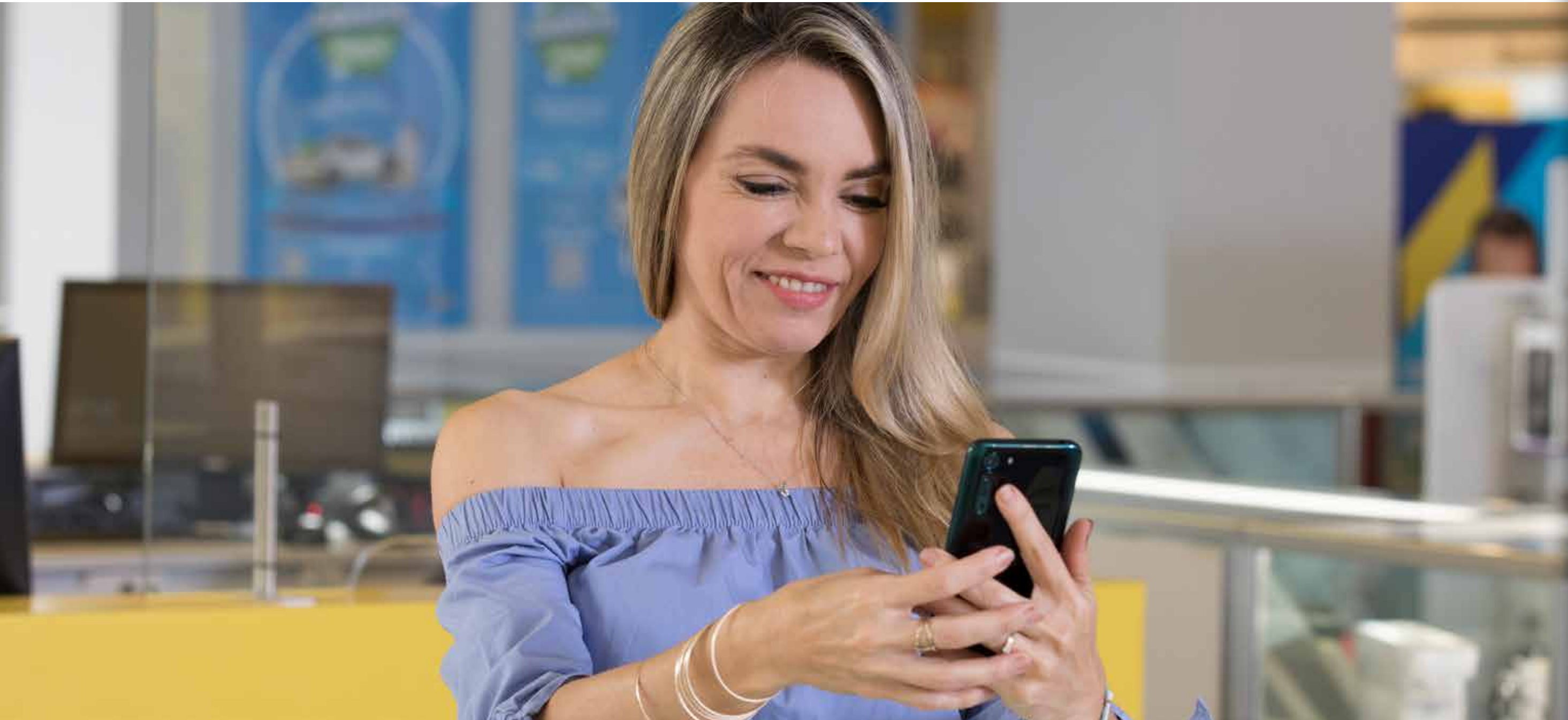
CoCrea, primera plataforma de interacción para la recepción de ideas para colaboradores Coppel.



App Club de Protección-19- En tiempo récord, se lanzó esta iniciativa a nivel nacional, enfocada en brindar apoyo, asistencia y ayuda las 24 horas y los 365 días del año por contagios de la COVID-19.



En 2020 **las descargas a la App Coppel aumentaron en 30%**



Derivado de la contingencia sanitaria y de las medidas impuestas por las autoridades federales, desarrollamos y mejoramos aplicaciones para celulares con sistemas operativos iOS y Android, que les permitiera a los clientes realizar los servicios de manera ágil y sencilla sin tener que acudir a sucursales. En 2020 las descargas a la App Coppel aumentaron en 30% en comparación con 2019.

Contamos con aliados estratégicos como el MIT, Gartner, Google, e IBM. Con ellos, trabajamos de la mano para permear estrategias de innovación y tecnología en todas las acciones, a fin de continuar mejorando en la experiencia que le brindamos a los colaboradores y clientes.

Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Comercio electrónico

Posicionarnos en la era digital se ha vuelto un tema prioritario para nosotros. Por medio de la inclusión digital, buscamos ofrecer a los clientes una mejor experiencia. Con respuestas eficientes en cualquiera de los canales físicos y digitales y con plataformas que les permitan acceder de forma más fácil, nos enfocamos en atender la adopción del comercio electrónico y la consolidación de la estrategia omnicanal.

Durante 2020 experimentamos un aumento acelerado de solicitudes de los canales digitales, lo que retó la capacidad de respuesta. En aras de acelerar la transformación digital lanzamos un plan de plataformas digitales para satisfacer la demanda digital e incrementamos las capacidades logísticas con el objetivo de ofrecer un mejor servicio de entregas y postventa. Desarrollamos herramientas de seguimiento a ventas pendientes para continuar con el cumplimiento de fechas estimadas de entrega de los clientes.



La venta en los canales digitales incrementó 300% en comparación con 2019. Al cierre anual 2020, las ventas digitales representaron un 7% de las ventas totales Coppel de Ropa y Muebles.



En el 2020, la satisfacción general de nuestros clientes fue de 78%

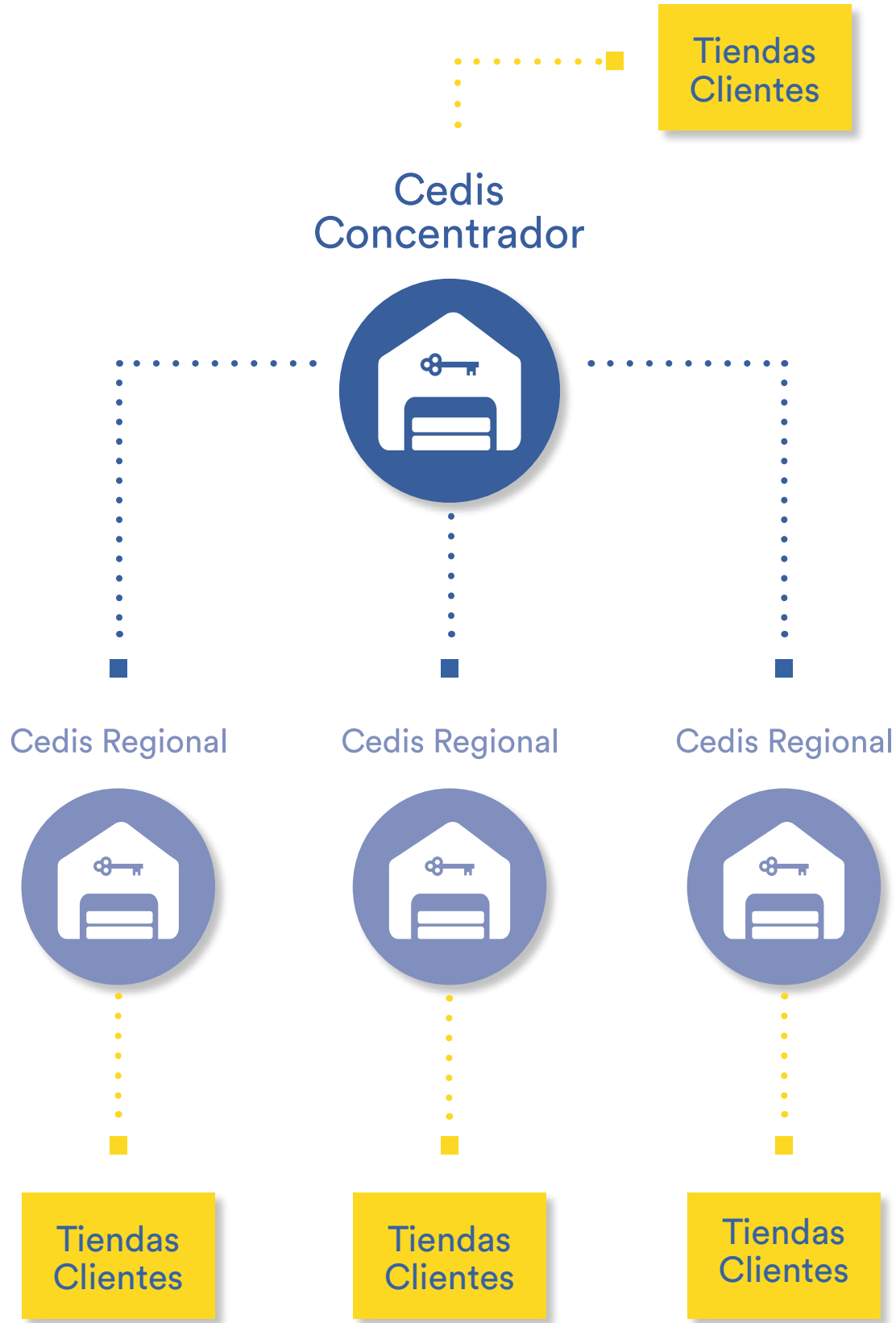
Desarrollamos una estrategia de logística enfocada en la atención de las necesidades del cliente. Como resultado, obtuvimos la reducción del 20% en productos agotados, optimización del gasto de transporte por traspasos en 90% y un aprovechamiento del almacenamiento en 11%

Proyectos CDX

Un Cedis concentrador almacenará la existencia que sobrepasa la política de días de inventario definida en ciertas regiones, a las cuales les estará enviando la mercancía de forma dosificada sin exceder o agotar al Cedis de inventario.

La concentración puede ser por un código o por una clasificación del producto como clase, familia, proveedor, nacional o importación.

Concentración, Dosificación y Consolidación



Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Modelo de inclusión financiera

GRI 201-1

La inclusión financiera es un factor clave que impacta de manera favorable a la movilidad social de las personas, y uno de los principales motores del desarrollo socioeconómico en México. Tan solo en el país, 53% de los adultos carece de una cuenta bancaria y 7 de cada 10 no tienen acceso a crédito. Por este motivo, tenemos el firme compromiso de conseguir que todas las personas tengan acceso a productos y servicios financieros, y así promover el crecimiento económico de las familias mexicanas contribuyendo a la reducción de la pobreza y la brecha de desigualdad que existe en nuestro país.

Nuestra operación está dirigida principalmente al **70% de la población mexicana**, lo que equivale a más de 88 millones de personas.

Gracias a nuestro modelo de inclusión financiera, trabajamos en fortalecer iniciativas y sistemas que permitan poner nuestros servicios al alcance de todos nuestros clientes, permitiéndoles tomar decisiones informadas para mejorar su bienestar financiero, ser más conscientes de los riesgos y oportunidades a las que pueden tener acceso, y fortalecer su resiliencia ante los cambios e incertidumbre del momento que vivimos.



Acceso de consumo a bienes duraderos (27 categorías)

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



Crédito formal no bancario y Crédito al consumo bancario

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



Ahorro e inversiones

- Cuenta de ahorro bancaria.
- Cuenta de inversión bancaria.
- Tarjeta de debito BanCoppel



Formación crediticia

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



Protección financiera

- Entrega de estados de cuenta a domicilio.
- Compras mediante huella digital.
- Límite de crédito parametrizado.
- Extensión de plazo de repago sin interés moratorio.



Seguros

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



Envío de dinero

- Nacional
- Remesas



Pensión

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

Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Educación financiera

GRI 103-1, 103-2, 103-3

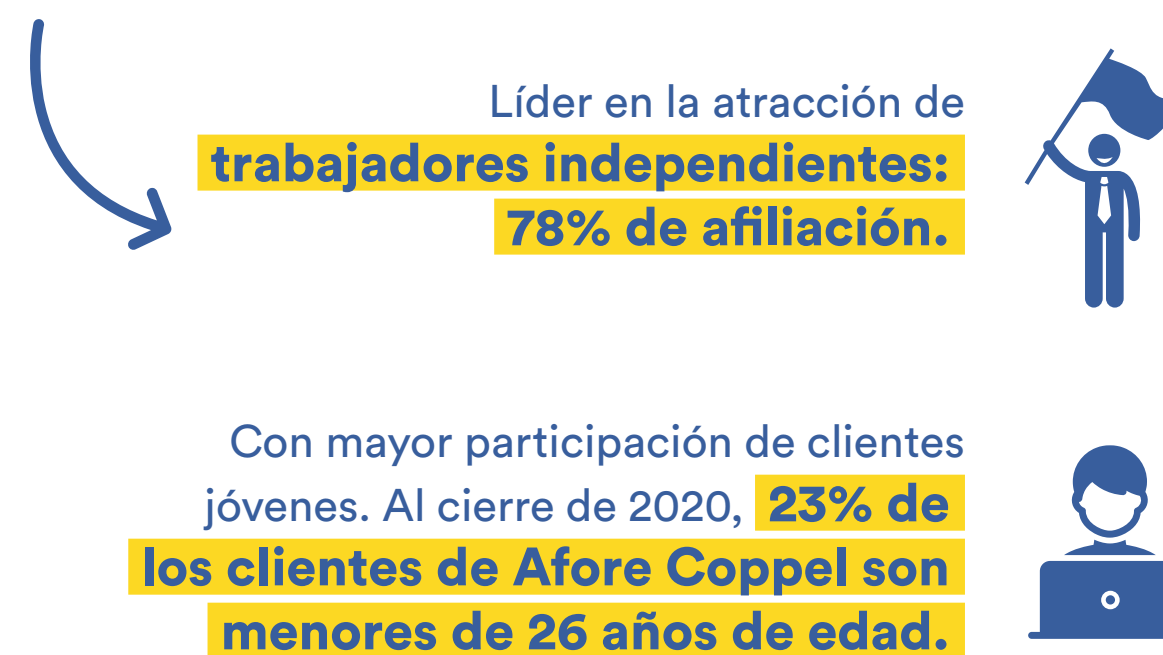
Creemos firmemente que la educación financiera y el acceso a servicios básicos bancarios es un vehículo para el bienestar y desarrollo económico de las personas.

En Afore Coppel diseñamos e implementamos una estrategia de educación financiera que pone al centro a los clientes y busca apoyarles en la administración de sus recursos por medio del sistema de ahorro para el retiro y de la planeación de las finanzas personales con un enfoque hacia el retiro.

Mejoramos la plataforma digital para Afore Coppel diseñándola bajo el enfoque de la experiencia del usuario, haciéndola de fácil acceso y uso. Compartimos contenido informativo sobre servicios financieros y los canales disponibles para la atención de los clientes.

A través de las estrategias establecidas, buscamos simplificar las finanzas y así permitir que los sectores más vulnerables de la población puedan acceder a servicios que les permitan administrar sus recursos y tener un bolsillo sano. Conscientes de los retos económicos y sociales actuales y comprometidos con erradicar la vulnerabilidad financiera, nos encontramos trabajando en la redefinición de la estrategia de Educación Financiera, que será lanzada en 2021 y estará enfocada en distintos grupos poblacionales.

Somos la Afore:



En el caso de BanCoppel, con más de 10 años en el mercado, ha ofrecido servicios bancarios a la población mexicana que les ha permitido administrar mejor sus recursos a través del tiempo, desarrollarse, planear mejor su futuro, enfrentar imprevistos y disminuir riesgos. Asimismo, continuando con la estrategia de impulsar la educación financiera en distintos foros, desde BanCoppel lanzamos el curso “Finanzas personales” a través de nuestras plataformas digitales para proveer a los colaboradores de las herramientas necesarias para gestionar sus recursos económicos, promoviendo que mantengan sus finanzas sanas.



Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

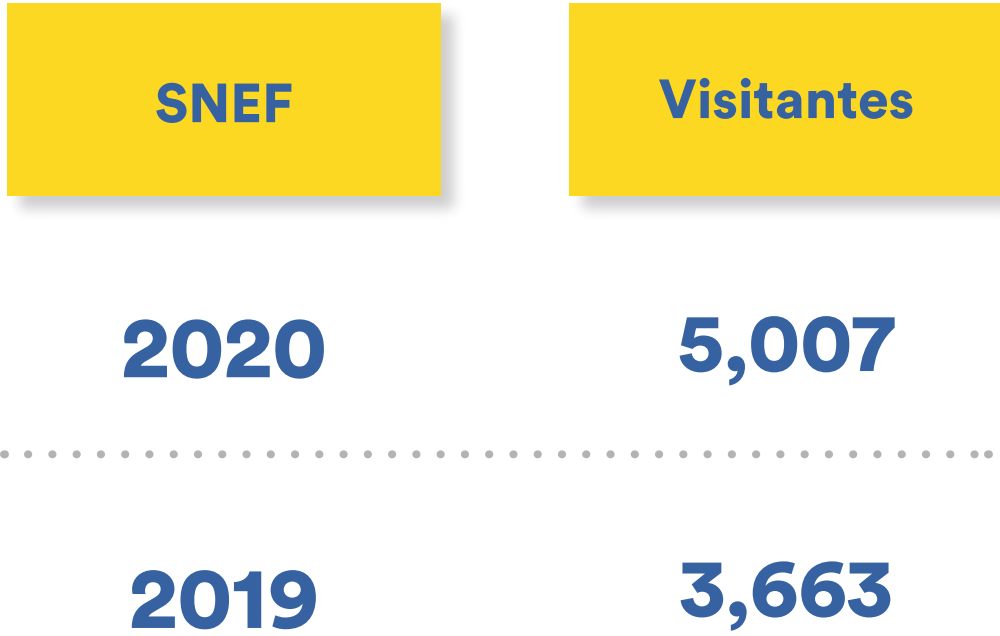
Índice GRI

Comprometidos con asegurar y promover la calidad de vida de nuestros clientes, así como ser la plataforma que les permita desarrollar su patrimonio familiar, difundimos herramientas e información sobre educación financiera para fomentar el uso responsable e informado de los productos y servicios financieros que ofrecemos.

Además, en 2020 se llevó a cabo la 13° edición de la Semana de Educación Financiera (SNEF) en formato 100% virtual. Este esfuerzo fue impulsado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), de la mano de instituciones financieras públicas, privadas, sociales y educativas.



En 2020 aumentó en 37% el alcance de Grupo Coppel en la SNEF.



En este contexto, impulsamos diversas herramientas tecnológicas para enriquecer la experiencia virtual del público en general.

Material visual

Infografías y videos dirigidos a niños, jóvenes, adultos y adultos mayores.

Temáticas:

- Ahorro.
- Salud.
- Finanzas personales.

1068 visitas.

934 descargas.

Contenido educativo

Masterclass

- Riesgo en situación de crisis.
- Tendencias de la Banca Digital.
- Finanzas personales en tiempos de la COVID-19.
- Asume tu liderazgo financiero.
- Salud: factor clave del dinero.
- Finanzas para emprendedores.
- Nueva normalidad: Construir un futuro financiero.

Bancoppolis

- Portal de juegos y cursos.
- 222** visitas.

Stand virtual

- Postales y videos.
- 532** visitas.
- 31,627** visitas a nuestro material de comunicación.

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Nuestra respuesta a la COVID-19

GRI 203-1

Al presentar una crisis social y económica a raíz de la contingencia, reconocimos que debíamos asegurar una operación a la altura de las necesidades de nuestros principales grupos de interés, con la firme convicción de priorizar el salvaguardar la salud, seguridad y bienestar de nuestros colaboradores y sus familias.

Fue así que diseñamos e implementamos una estrategia de atención interna y externa que dividimos en diferentes enfoques y causas como se describe en las siguientes páginas.

Ante las circunstancias atípicas, mantuvimos nuestro compromiso de acompañar a nuestros principales grupos de interés en sus necesidades y deseos para mejorar su calidad de vida. Cimentados en nuestros valores corporativos y mostrando resiliencia ante las adversidades que enfrentamos como sociedad, modificamos nuestras dinámicas y estrategias a fin de hacer frente a los nuevos retos. Pusimos manos a la obra para seguir creando y compartiendo valor y diseñamos e implementamos una estrategia de atención interna y externa.



A un año de esta contingencia, a través de nuestra estrategia de respuesta a la COVID-19 invertimos **663 millones de pesos en acciones de atención interna y externa** impactando a más de **11.5 millones de personas** a nivel nacional.



Carta de la
Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno
y Ética Corporativa

Modelo de Valor
Compartido

Bienestar de los
Colaboradores

Operación
Responsable

Vinculación
con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Atención interna: COVID-19



Bienestar Integral
Brindamos seguimiento y acompañamiento médico a los colaboradores para dar respuesta oportuna a sus necesidades.

48 colaboradores del servicio médico dieron seguimiento puntual a la salud de los colaboradores con sospecha de COVID-19 y brindaron atención médica.



Mensajes corporativos
Buscamos permanecer cerca de nuestros colaboradores por medio de campañas de comunicación e información sobre guías de actuación.

203 mensajes enviados durante la contingencia **52,000** colaboradores alcanzados.



Bienestar Integral

- Se realizaron infografías relacionadas con el bienestar emocional, sueño saludable, bienestar infantil y consejos de reducción de ansiedad.
- Se realizaron videos con recomendaciones para vivir la contingencia por la COVID-19 y ejercicios de respiración.
- Acompañamiento emocional a 525 colaboradores.
- Rescate emocional grupal durante la contingencia a 102 Gerentes de Zona Tienda.
- Acompañamiento en procesos de Coaching Ejecutivo a 214 colaboradores.



Normalidad operativa
Implementamos acciones para asegurar la operación y permear la cultura de la prevención.



Se generaron más de **16** recursos didácticos para capacitar a nuestros colaboradores en torno a protocolos, orientaciones, recomendaciones y prevención.

317 millones de pesos destinados en acciones que garantizaron la seguridad y salud de nuestros colaboradores.

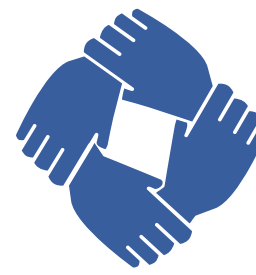
Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Atención integral a colaboradores

En respuesta a la contingencia sanitaria, establecimos como prioridad reforzar los cuidados hacia nuestro capital humano y sus familias invirtiendo 317 millones de pesos en acciones internas de prevención y atención.

Reconocemos el invaluable compromiso de todos por continuar brindando apoyo a través de nuestros servicios y productos a millones de hogares mexicanos.

Honramos la vida de quienes lamentablemente perdieron la vida debido a complicaciones de salud. Expresamos nuestro profundo agradecimiento a todos los que colaboramos con Grupo Coppel cada día, y han sido ejemplo de adaptación, fortaleza y resiliencia.



Esta estrategia consistió en los siguientes puntos:

1

Bienestar integral

2

Mensajes corporativos

3

Normalidad operativa



Poniendo como prioridad la seguridad, **92%** de los colaboradores de áreas staff Coppel realizaron *home office*.



Otorgamos más de **2 millones** de **unidades de protección** como cubrebocas, guantes, caretas y cofias.



Distribuimos multivitamínicos con el fin de **fortalecer el sistema inmunológico**.



Invertimos en la compra de elementos de sanitización y colocación de estaciones de limpieza y filtros de sanidad en apego a las **indicaciones de la Secretaría de Salud**.



Implementamos el programa **#ColaboradorEnCasa** como medida de seguridad ante la contingencia. Los colaboradores de las áreas de operación Tiendas, Cedis y Cobranza fueron enviados a casa de manera rotativa.

Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Bienestar Integral

1. Control epidemiológico

- 48 personas del servicio médico dieron seguimiento puntual a la salud de los colaboradores con sospecha de COVID-19 y brindaron atención médica.
- Se realizaron recorridos por las áreas de trabajo para vigilar la correcta aplicación de protocolos.
- Como medida de control, desarrollamos un módulo de epidemiología, herramienta donde los doctores de Grupo Coppel registraron y dieron seguimiento a los padecimientos. A través de esta herramienta tecnológica, se ofreció acompañamiento médico a distancia con seguimiento diario y envío de medicinas a domicilio.
- Pusimos a disposición 190 concentradores de oxígeno para colaboradores y sus familias.



2. Seguimiento y trazabilidad

- Instalamos un *call center* que permitió dar seguimiento constante, para poder detectar de manera oportuna situaciones de riesgo o complicaciones de la enfermedad.

3. Pruebas de diagnóstico

- Realizamos 15,145 pruebas.

4. Tratamientos

- Apoyamos con tratamientos profilácticos.
- Realizamos la compra de medicamentos para proporcionar tratamiento.
- Proporcionamos 15,400 tratamientos para el manejo ambulatorio de colaboradores.

5. Apoyos específicos

- Compramos concentradores de oxígeno y oxímetros de pulso para el apoyo a la pronta recuperación de los colaboradores y sus familias.

6. Prevención y Promoción a la Salud

- Implementamos medidas de resguardo para el personal que se encuentran en los grupos de riesgo (diabetes, hipertensión, obesidad, enfermedades cardiovasculares, embarazo y mayores de 60 años).

Salud emocional

- Elaboramos material de comunicación, como infografías de bienestar emocional, mental y de salud infantil, y videos con ejercicios para combatir la ansiedad.
- Brindamos acompañamiento emocional a 525 colaboradores con un total de 1,108 sesiones.
- Proporcionamos acompañamiento emocional a 102 Gerentes de Zona Tienda.
- Dimos acompañamiento en procesos de coaching ejecutivo a 214 colaboradores.



Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Mensajes corporativos

- Compartimos 203 mensajes relacionados con la gestión de la pandemia, alcanzando a 52,000 colaboradores.
- Implementamos una campaña de comunicación sobre el uso correcto de cubrebocas, a través de canales internos como ColaborApp, Intranet, correo electrónico y correo micro.
- Reforzamos mensajes específicos de comunicación interna ante la COVID-19: los pasos a seguir al presentar síntomas, recordar a líderes la importancia de la comunicación con sus equipos, prevención en fines de semana y fechas decembrinas, relevancia de responder el cuestionario COVID-19 cada semana; y línea de atención **Coppel Contigo**.



Normalidad operativa

1. Colaborador en Casa

- Este programa se implementó para dotar de recursos, los cuales les permitieron diversificar sus actividades físicas, así como capacitarse en nuevas herramientas digitales.



2. Capacitaciones

- Proporcionamos cursos sobre cultura de prevención para el cuidado de la salud y se completaron 300,000 cursos.
- Certificamos a 79,000 colaboradores en los lineamientos técnicos de seguridad sanitaria en el entorno laboral de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Generamos más de 16 recursos didácticos para capacitar en torno a protocolos, orientaciones, recomendaciones y prevención.
- Se publicó una agenda de actividades semanales. Se obtuvieron más de 9.5 millones de ingresos en 16 semanas y se incrementaron hasta en un 181% los ingresos semanales a comparación de la fase anterior de inicio del proyecto.

“

“Desde el primer síntoma llamé al médico interno para iniciar con el protocolo de atención ante COVID-19 resultando positivo. Al día siguiente enviaron a mi domicilio el tratamiento correspondiente, pero conforme pasaban los días presentaba más síntomas, hasta requerir un concentrador de oxígeno para mejorar mi oxigenación, el cual me fue proporcionado por parte del área médica de la empresa. Sin embargo, cada vez empeoraba mi estado físico, por lo que Grupo Coppel me apoyó con los gastos de hospitalización, donde estuve internado poco más de un mes. Finalmente logré salir del hospital y continué mi tratamiento en casa. Actualmente me encuentro en rehabilitación por las secuelas que me quedaron en los pulmones”.

Pedro Manuel Gutiérrez / Colaborador

“Puedo decir ahora, después de toda esta convalecencia, que Grupo Coppel, me protegió cuando nadie lo hizo, cuando todo parecía más oscuro, al cubrir mis gastos médicos, y de eso les agradezco a las personas involucradas en la decisión. Coppel me protegió de muchas formas, y en ese sueño que viví estando dormido siempre sentí esa protección”.

Carlos Barrera / Colaborador

”

Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Atención externa: COVID-19



Protección a los más vulnerables

Colaboración con Organizaciones de la Sociedad Civil (OSCs) para apoyar a adultos mayores y personas con condiciones médicas crónicas durante la pandemia.



Seguridad alimentaria

Apoyamos a familias en pobreza extrema para garantizar alimentos durante la contingencia y protegerlos de posibles contagios beneficiando a 86 mil familias.



Salud

Contribuimos en diversos ejes para apoyar la respuesta de servicios de salud ante la pandemia.



Colaboramos en la creación del primer respirador 100% mexicano.



Recuperación económica

Fortalecimos e impulsamos a PyMEs y a nuestra cadena de suministro para adaptarse mejor a la nueva realidad.



Capacitamos a PyMEs, clientes de BanCoppel y a nuestros proveedores.



Educación y atención emocional

Contribuimos a la atención emocional de niños y padres de familia a través de una línea de apoyo que ha acompañado a estudiantes durante la contingencia.

Inversión \$346 millones de pesos.

Educación

Contribuimos a disminuir el contagio de la COVID-19 entre la comunidad educativa para mejorar el bienestar físico de las niñas y niños.

Inversión \$4.6 millones de pesos.

Carta de la
Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno
y Ética Corporativa

Modelo de Valor
Compartido

Bienestar de los
Colaboradores

Operación
Responsable

Vinculación
con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Ayudando a quienes salvan vidas

Creemos que la pandemia de la COVID-19 impuso retos sin precedentes que sin duda permanecerán en la memoria colectiva. Sin embargo, lo que también perdurará en los recuerdos de la sociedad mexicana serán aquellas acciones organizadas desde diferentes frentes que se orientaron en brindar apoyo y reconstruir esperanzas para salir adelante.

Conscientes de la emergencia sanitaria, decidimos actuar de manera oportuna en pro del bienestar de los mexicanos, emprendiendo este proyecto en alianza con organizaciones especializadas de diversos sectores para cumplir tres objetivos principales:

1

Contribuir a detener la propagación de la COVID-19 en México.



2

Ayudar al sistema de salud mexicano para evitar saturaciones y apoyar en la atención que brindan a los pacientes y cuidado del personal médico.

3

Ayudar a los mexicanos que se vieron afectados por la contingencia en los ámbitos de alimentación, educación y economía.



Carta de la
Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno
y Ética Corporativa

Modelo de Valor
Compartido

Bienestar de los
Colaboradores

Operación
Responsable

Vinculación
con la comunidad

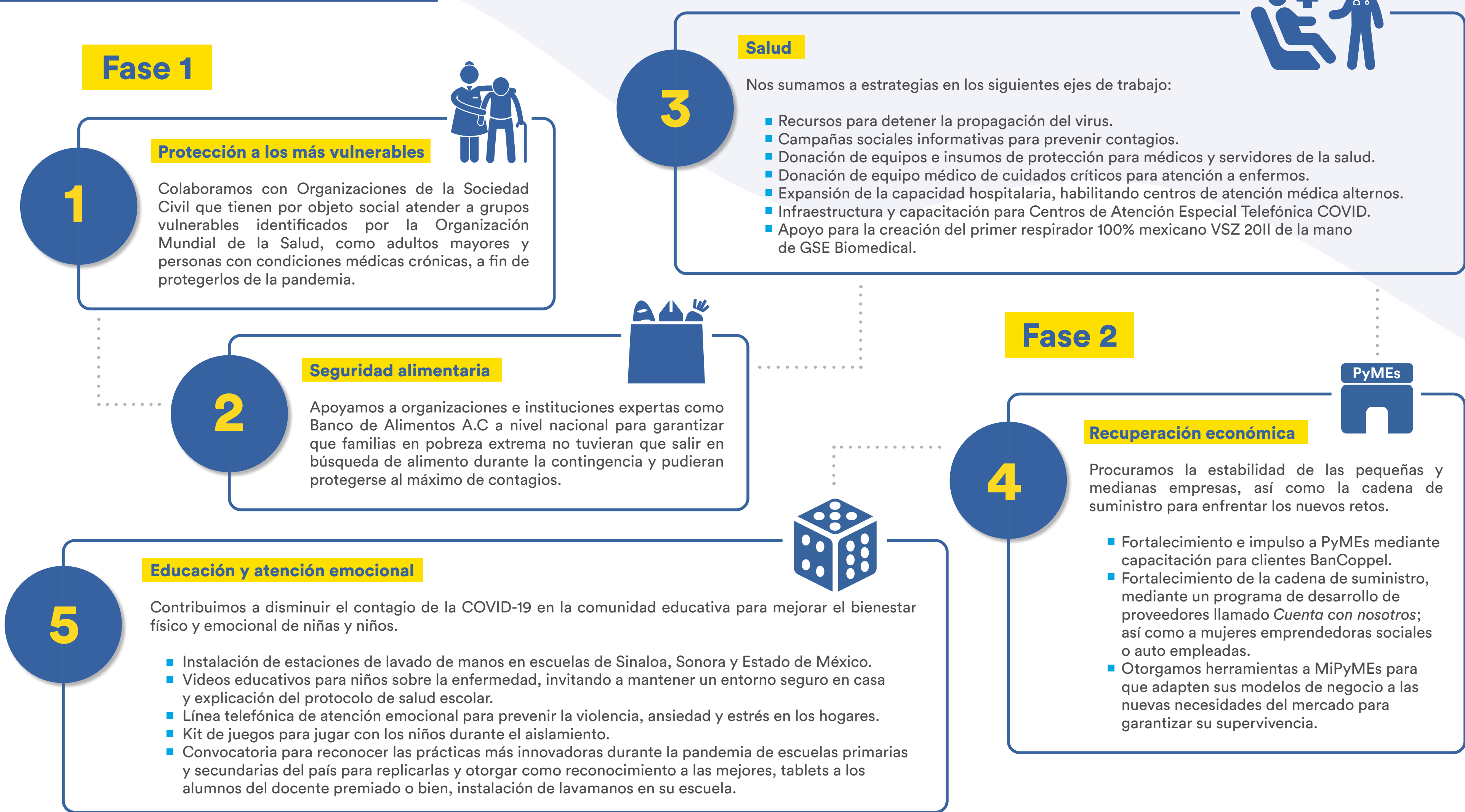
Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Ejecutamos este proyecto en dos fases:



Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI



Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

- Estructura de Gobierno Corporativo
- Nuestras bases éticas
- Administración de riesgos



Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Nuestra operación se construye sobre la integridad y la ética que día a día cultivamos dentro de la organización para ofrecer un servicio confiable. A través de normas y procedimientos, así como con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, robustecemos la creación de valor compartido para nuestros grupos de interés, contribuyendo a los objetivos de negocio que hemos determinado.

En 2020, uno de los principales objetivos del Gobierno Corporativo de Grupo Coppel fue mantener la continuidad del negocio en un entorno incierto, fortaleciendo la operación, los vínculos con las autoridades de los diferentes niveles de gobierno y con nuestras comunidades.

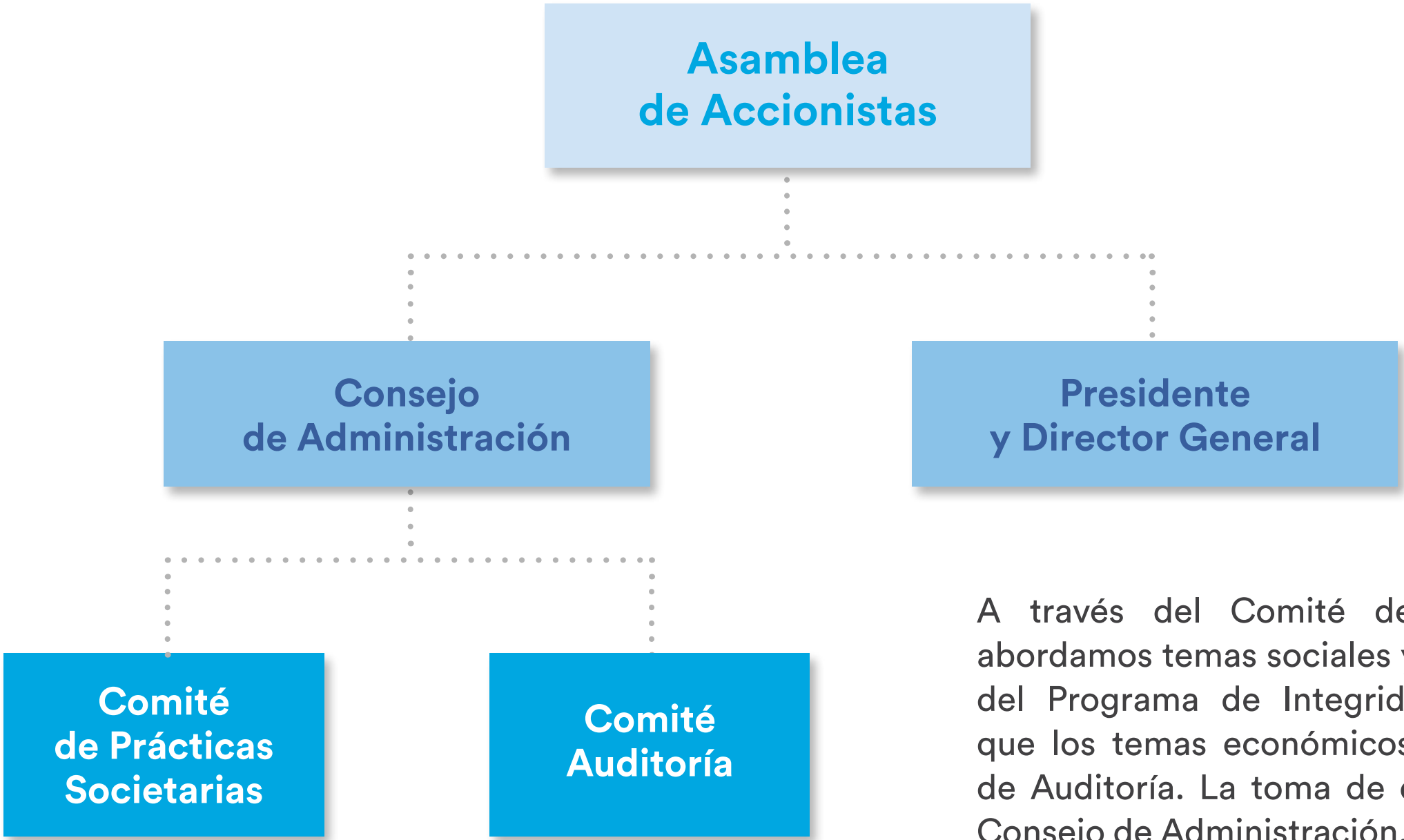


Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Estructura de Gobierno Corporativo

GRI 102-18

Contamos con las políticas de Gobierno Corporativo necesarias para alcanzar las metas y resultados que nos planteamos como organización, desde una perspectiva ética y atenta a los retos nacionales y globales que enfrenta nuestro sector, así como a las necesidades de cada uno de nuestros grupos de interés. La supervisión de todos nuestros mecanismos de Gobierno Corporativo es llevada a cabo por la Asamblea General de Accionistas, nuestro máximo órgano de gobierno.



A través del Comité de Ética y Cumplimiento abordamos temas sociales y ambientales, como parte del Programa de Integridad Empresarial, mientras que los temas económicos se revisan en el Comité de Auditoría. La toma de decisiones corresponde al Consejo de Administración, auxiliado por los Comités.

Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

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

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



Carta de la
Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno
y Ética Corporativa

Modelo de Valor
Compartido

Bienestar de los
Colaboradores

Operación
Responsable

Vinculación
con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Información a diciembre 2020.

Nuestras bases éticas

GRI 102-17, 205-2

La ética es la base que guía la creación de valor compartido para nuestros grupos de interés. Tenemos claro que nuestra operación debe desempeñarse con los estándares éticos más altos y transparentes a fin de asegurar nuestra Responsabilidad Social y la confianza de nuestros grupos de interés. En atención a nuestro compromiso de siempre actuar con base en nuestros valores corporativos que han contribuido al cumplimiento de nuestros objetivos, contamos con los mecanismos que se requieren para monitorear nuestro cumplimiento ético.

En 2020, atendiendo el contexto específico de la pandemia, un reto primordial fue adaptar nuestros programas de ética para seguir difundiendo la importancia de actuar conforme a nuestros valores en un ambiente indeterminado. Gracias al esfuerzo de cada uno de nuestros equipos, aseguramos que nuestro negocio estuviera alineado a nuevos estándares de operación segura.

Código de ética

Gestionamos el compromiso ético a través del Código de Ética de Grupo Coppel. Nuestro Código tiene como objetivo principal expresar los valores que nos distinguen como empresa y que nos impulsan a desempeñarnos en apego a la cultura de nuestra organización, traducidos en políticas y lineamientos que guían la conducta de las personas que trabajamos en este gran equipo.

Buscando extender nuestra visión hacia todos nuestros grupos de interés, nos aseguramos de hacer válido el cumplimiento de nuestro Código de Ética en todas las acciones que llevamos a cabo.



Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Algunos de los principios rectores de nuestro Código de Ética son:

-  **Derechos Humanos**
-  **Igualdad**
-  **Políticas de inclusión y contratación**
-  **Igualdad de oportunidades y desarrollo**
-  **No discriminación**
-  **Hostigamiento laboral y acoso sexual**
-  **Prevención, seguridad y salud en el trabajo**
-  **Compromiso de legalidad**

De igual manera, nuestro Código de Ética marca la pauta para guiarnos en la vinculación con nuestra comunidad, desde clientes, proveedores y terceros, nuestra competencia y las autoridades. Adicionalmente, establece los principios con los cuales regimos nuestro comportamiento ante el medio ambiente, la Responsabilidad Social, la filantropía y nuestros recursos en general.



Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Comité de Ética

El Comité de Ética es uno de los mecanismos principales para dar seguimiento a los compromisos adquiridos de cumplimiento ético. Este Comité tiene como principales responsabilidades:

- Conocer los casos de incumplimiento al Código presentados por los diversos medios de comunicación, incluyendo la Línea de Denuncia.
- Instruir las medidas disciplinarias que considere éticamente adecuadas a las violaciones y malas prácticas que sean reportadas, previa investigación de las mismas.
- Aprobar los mecanismos de formación y comunicación del Código de Ética para los colaboradores del Grupo.

Las medidas disciplinarias que el Comité de Ética puede recomendar son:

1. Plática personal, con copia al expediente laboral.
2. Advertencia formal por escrito.
3. Suspensión temporal de conformidad con la legislación laboral aplicable en cada país.
4. Terminación de la relación laboral, profesional, comercial o de negocio.



Línea de Denuncia

Para atender cualquier situación o reporte relacionado con el incumplimiento ético, contamos con la Línea de Denuncia. Es confidencial y se encuentra disponible las 24 horas a través de diferentes medios: teléfono, correo electrónico, portal web y/o fax. Este mecanismo de denuncia nos permite dar respuesta de forma eficiente, pertinente y confiable. Todos los reportes son recibidos y administrados de manera neutral y objetiva

por el área de Auditoría Interna de Grupo Coppel. Una vez que se establece la naturaleza de la denuncia, se turna a equipos especializados para la investigación, seguimiento y solución.

No se permite ningún tipo de represalia a quienes denuncien cualquier conducta contraria a nuestros valores corporativos.

Coppel MX

Afore Coppel

Coppel Arg

Staff

Sucursales

✉ Correo-e

☎ Teléfono

🌐 Sitio Web

✉ Correo-e

☎ Teléfono

🌐 Sitio Web

🌐 Intranet

✉ Correo-e

🌐 Intranet

denuncia@arbitrajeyvalor.com

(667) 7 17 95 99 / 01 800 838 25 99

www.arbitrajeyvalor.com

bancoppel@tipsanonimos.com

01 800 999 07 88

www.tipsanonimos.com/Bancoppel

intranet/menuprincipal/auditoria-interna/crearreportedeauditoria

auditoriainterna@bancoppel.com

intranet/menuprincipal/auditoria-interna/crearreportedeauditoria

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

I Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2020 I

35

Programa de Integridad Empresarial

Para reforzar la ética en nuestra organización desarrollamos el Programa de Integridad Empresarial que nos permite prevenir, atender y tomar acción ante conductas no deseadas de nuestros accionistas, consejeros, directores, personas colaboradoras y terceros que tienen una relación comercial con nosotros.

Este programa está contenido en el Código de Ética del Grupo, y además de señalar las conductas esperadas, también aborda los mecanismos de consulta y/o denuncia, facultades del Comité de Ética, medidas disciplinarias y áreas participantes en cada Unidad de Negocio.

Nuestro equipo de Cumplimiento es el responsable de permear en cada unidad de negocio la cultura del cumplimiento ético y legal.



El Plan de Integridad Empresarial cubre la gestión de los siguientes rubros:

- Anticorrupción**
Estamos comprometidos con la operación ética de nuestro negocio, y en específico con prevenir cualquier tipo de corrupción. Por ello, durante 2020 culminamos el diseño, elaboración y plan de ejecución de las políticas y procedimientos anticorrupción. Esta información fue compartida transversalmente con los integrantes de nuestro máximo órgano de gobierno para que sea analizada, aprobada y posteriormente ejecutada en toda la organización. En 2021 se espera fortalecer el cumplimiento normativo al interior de la organización mediante la implementación de estándares internacionales en materia de integridad y anticorrupción.
- Prevención de lavado de dinero (PLD)**
Cumplimos con las disposiciones legales nacionales e internacionales en materia de PLD y financiamiento al terrorismo, por lo que no permitimos el ocultamiento o encubrimiento del origen, ubicación, destino, movimiento, propiedad o titularidad de recursos, derechos o bienes, que pudieran ser de origen ilícito.
- Licencias y permisos**
Damos cumplimiento a los procedimientos legales y administrativos que nos corresponden, respetando el marco legal de todas las localidades en donde operamos.

- Seguridad de la información**
Somos sumamente cuidadosos con la protección, tratamiento y uso adecuado de la información, incluyendo los datos personales que son obtenidos durante el desarrollo de nuestros negocios, cumpliendo además con la legislación vigente en la materia. La información constituye un activo vital para la operación del negocio, por lo que nos comprometemos con su protección de acuerdo con su valor y sensibilidad, independientemente de los medios en los que se encuentre, garantizando su integridad, disponibilidad y confidencialidad.



Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Políticas de Integridad

Para sustentar nuestro compromiso ético en la operación y garantizar que nuestra organización se adhiera de forma unificada a estos estándares, contamos con las siguientes políticas corporativas:

-  **Código de Ética.**
-  **Política de Anticorrupción.**
-  **Política de Regalos y Atenciones.**
-  **Política de Donaciones.**
-  **Política de Partes Relacionadas y Conflictos de Interés.**
-  **Política de Cumplimiento Regulatorio.**
-  **Política de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.**
-  **Política de Datos Personales.**

Objetivos en gobernanza

Durante 2020 nos enfocamos en **tres objetivos principales de gobernanza**:

- Implementar las estrategias específicas según las necesidades del área de Riesgos.
- Integrar lineamientos y buenas prácticas de Auditoría y Control Interno, y de otras Fundaciones Empresariales.
- Lograr el inicio de operaciones de la Fundación Coppel.



Cumplir con estas metas nos permite ubicarnos en un entorno de mayor fortaleza institucional y plantearnos nuevas metas para continuar con el desarrollo e impacto de nuestro negocio.

Adicionalmente, buscamos robustecer nuestros lineamientos éticos a través de:

- La publicación, el conocimiento y la aceptación del Código de Ética por todos los colaboradores, socios y directivos.
- El fortalecimiento de las políticas en materia de ética e integridad corporativa para el cumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable tanto a la empresa como a los colaboradores Coppel.
- La creación del Comité de Ética y Cumplimiento.
- La implementación del proceso de debida diligencia de terceros, mediante el cual se revisarán terceras partes y tendrán el compromiso de alinearse al Código de Ética y Políticas Anticorrupción.
- La reingeniería de procesos y software de la Línea de Denuncia, incrementando la confianza que se tiene en la misma.
- La publicación del Programa de Integridad al exterior mediante un portal web.

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Administración de riesgos

Para nosotros, la creación de alianzas estratégicas internas y externas; así como la coordinación del ciclo de la gestión de riesgos es fundamental para llevar a cabo acciones que tengan como objetivo generar bienestar en todos nuestros grupos de interés.

Por este motivo, desde el año 2013, Grupo Coppel cuenta con un Plan de Acción de Riesgos que se administra a través del Comité de Riesgos del Grupo, el cual se basa en la identificación de 52 riesgos prioritarios, su debido proceso de administración y sus principales estrategias de mitigación.

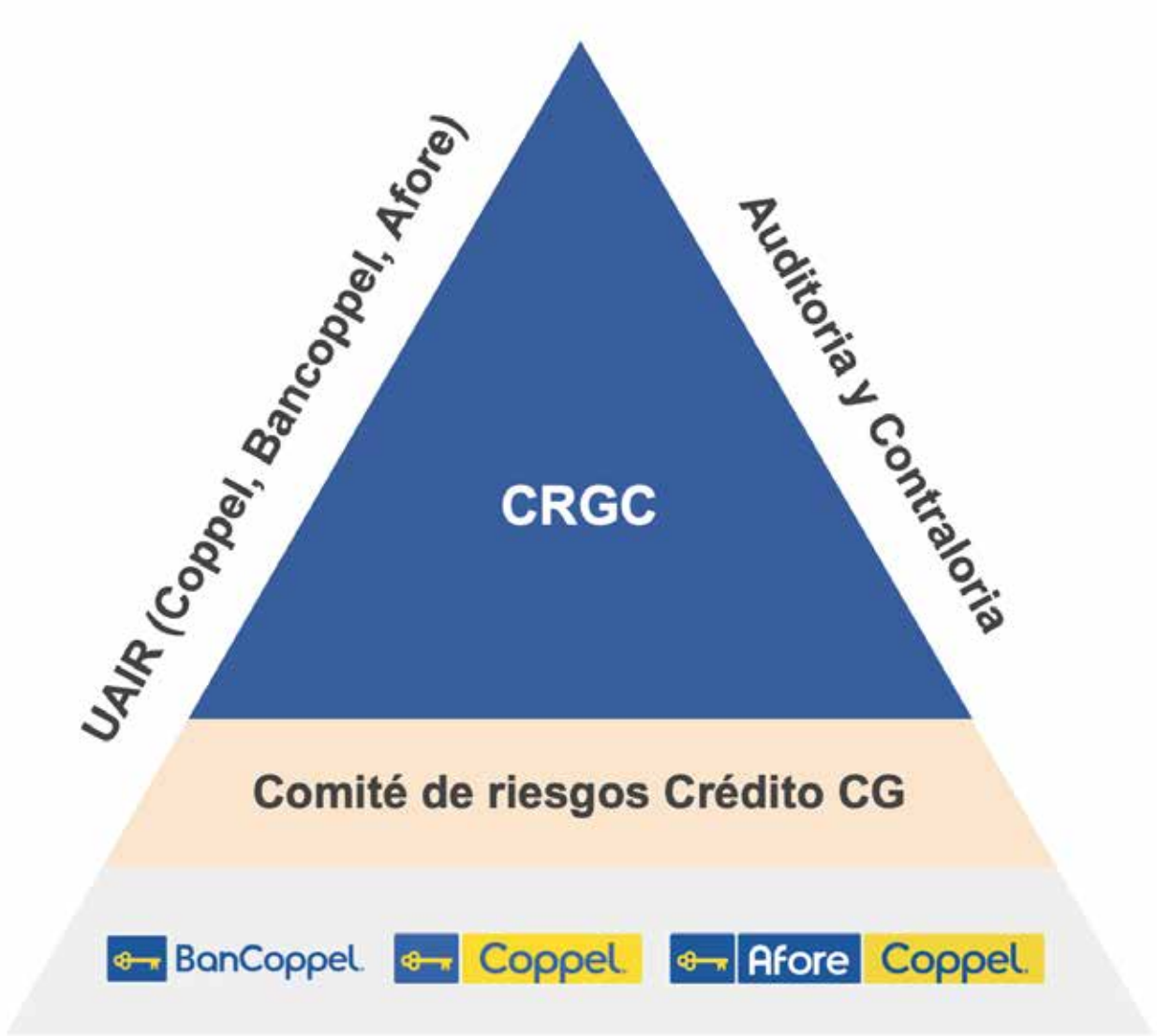
Estos riesgos están ubicados en cinco categorías: estratégicos, financieros, de cumplimiento, comerciales y operativos, los cuales a su vez, son gestionados de acuerdo al impacto que representan.



Dentro de este Plan, se determinó un ecosistema para su correcta administración y evaluación en las tres unidades de negocio que son Coppel, BanCoppel y Afore, mismas que interactúan de forma directa con la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR), así como con Auditoría y Contraloría. Estas áreas en conjunto evalúan el estatus y avance de la matriz integral de los riesgos considerados como prioritarios a través de las sesiones del Comité de Riesgos.

Además y para asegurar la correcta operación del negocio, durante este año realizamos un diagnóstico de los procesos relacionados con la administración de riesgos sociales, políticos y económicos, así como de las oportunidades para prevenir y mitigar los efectos ambientales.

Por la relevancia de los resultados obtenidos, este ejercicio se realizará de forma anual con la finalidad de tener una agenda integral de riesgos de operación para el Grupo.



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

Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI



Modelo de Valor Compartido

- Nuestro Modelo de Valor Compartido
- Estrategia de Responsabilidad Social
- Asuntos Materiales y Materialidad
- Temas Materiales
- Comunicación con nuestros grupos de interés
- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Contribución a los ODS



Nuestro Modelo de Valor Compartido

Estamos convencidos de que juntos creamos y compartimos valor. En Grupo Coppel buscamos que toda nuestra actividad sea llevada a cabo de forma sostenible, asegurando permear esta visión en cada una de las áreas del negocio y maximizando los impactos positivos que podemos generar para nuestra comunidad. Nuestros valores sustentan esta visión, impulsándonos a analizar cada nivel de la operación a fin de proponer soluciones que atiendan las necesidades y expectativas más importantes de la sociedad.

Alineándonos a este propósito y con miras a robustecer la estructura interna que dé respuesta a los retos de creación de valor para nuestros grupos de interés, durante el año 2020 definimos nuestra Estrategia de Responsabilidad Social basada en un Modelo de Valor Compartido. Aseguramos que todas las acciones estén vinculadas a nuestro objetivo de negocio, a los más altos estándares internacionales y a lo que la Comunidad Coppel espera de la organización. Con el establecimiento de este modelo, reafirmamos nuestro compromiso con los tres pilares del desarrollo sostenible: económico, ambiental y social.

Este modelo centraliza la gestión responsable de nuestros impactos sociales y ambientales, la relación con los grupos de interés, nuestros ejes y líneas de acción. Considerando los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, hemos definido ejes que nos permiten crear valor que suma al desarrollo sostenible de nuestra comunidad.



Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

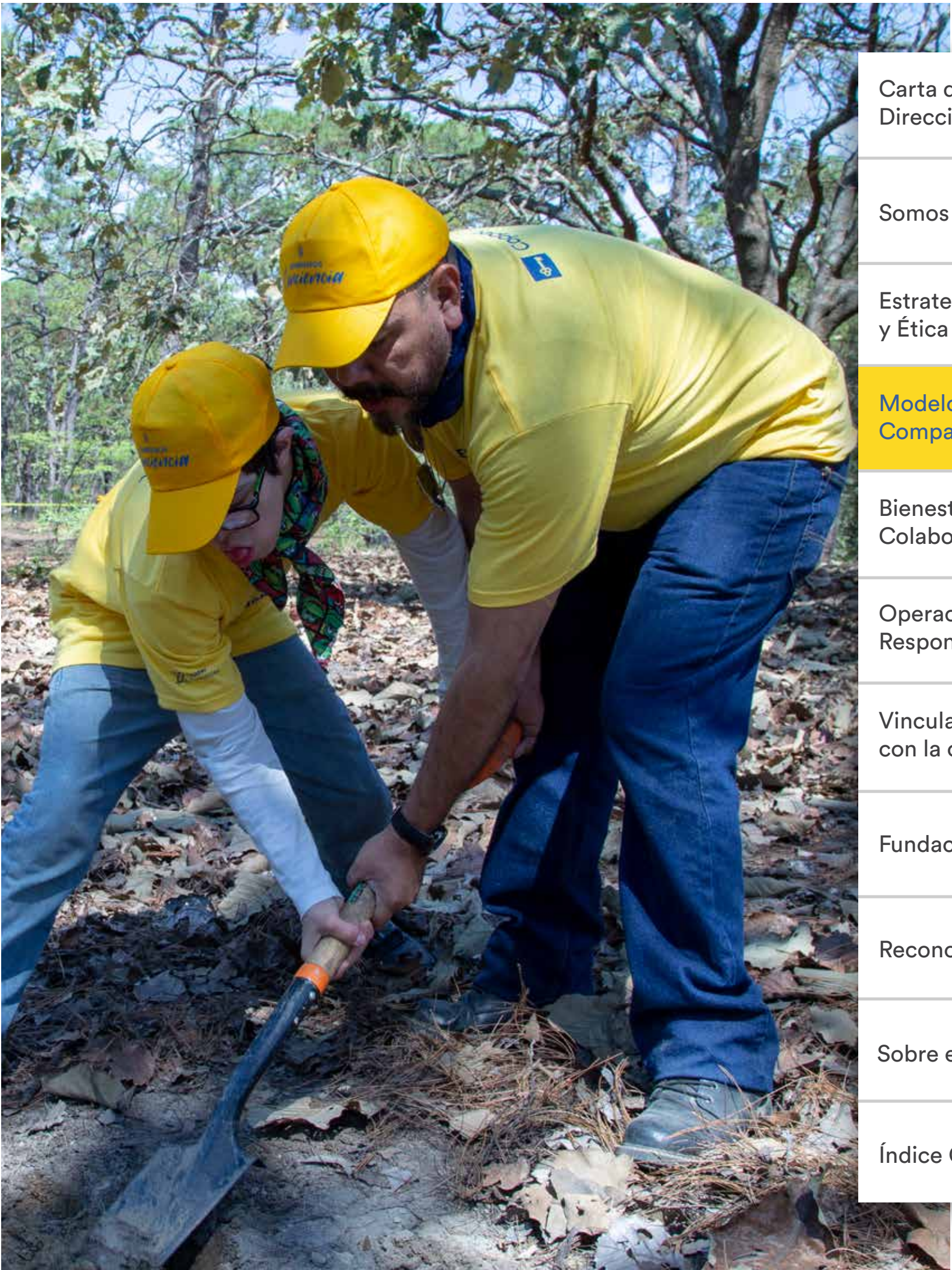
Estrategia de Responsabilidad Social

Nuestro modelo tiene como finalidad sentar las bases para la ejecución articulada de todas las acciones de la empresa en favor del desarrollo sostenible. Fortalecida por las políticas internas sociales y ambientales, hemos profesionalizado la gestión del modelo a través de diferentes mecanismos:

- Identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Evaluación de resultados.
- Establecimiento de plan de acción y objetivos.
- Definición de procesos.
- Implementación.
- Comunicación.

2020 fue un año que nos permitió evaluar y redefinir nuestra Estrategia de Responsabilidad Social. Siguiendo la firme convicción de crear y compartir valor, implementamos acciones para atender las necesidades más apremiantes de nuestros principales grupos de interés.

Por un lado, fortalecimos esta estrategia creando la Dirección de Responsabilidad Social y Fundación Coppel. También elaboramos un diagnóstico robusto de nuestro desempeño en la materia con más de 70 áreas internas involucradas y alineamos todas las acciones del área a los objetivos estratégicos de negocio y a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.



Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Asuntos materiales y materialidad

GRI 102-42, 102-43, 102-47

Conscientes de la importancia de conocer la visión y perspectivas de cada uno de nuestros grupos de interés sobre los temas relevantes de Responsabilidad Social para Grupo Coppel, en 2018 realizamos un estudio de materialidad para definir con mayor claridad y fundamento los ejes económicos, sociales y ambientales de nuestro Modelo de Creación de Valor Compartido.

Para identificar estos temas consultamos la opinión de nuestros clientes, proveedores, colaboradores y sus familias, organismos gubernamentales, comunidad y directivos a través de diferentes mecanismos de retroalimentación.



Carta de la
Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno
y Ética Corporativa

Modelo de Valor
Compartido

Bienestar de los
Colaboradores

Operación
Responsable

Vinculación
con la comunidad

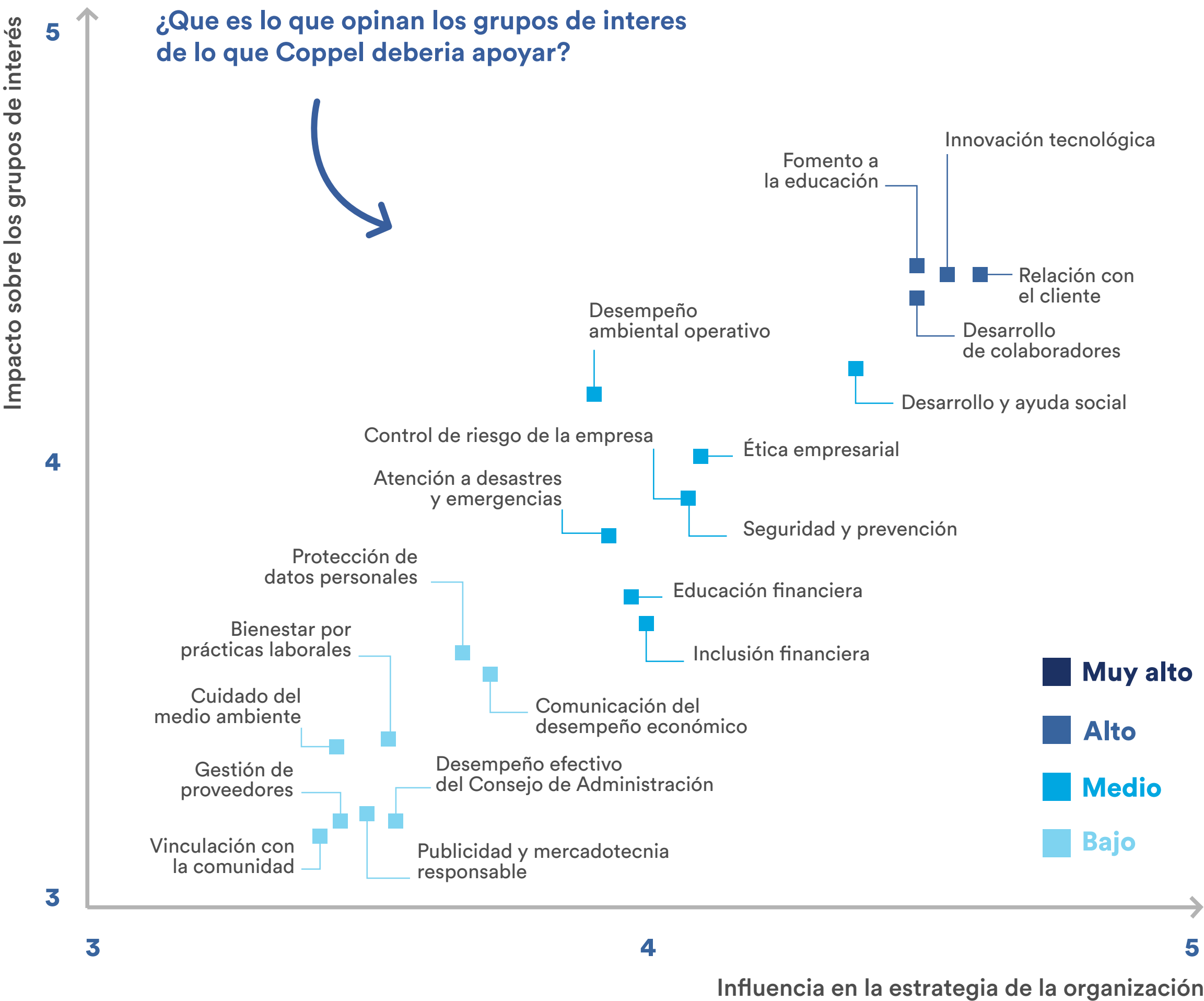
Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Temas Materiales



Nuestros temas materiales son:

- 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

Este estudio de materialidad analizó la influencia de 20 temas materiales sobre los grupos de interés y sobre la estrategia del Grupo. Con base en este análisis, se obtuvo la siguiente matriz de materialidad, resaltando **12 temas materiales.**

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Comunicación con nuestros grupos de interés

Colaboradores



Forma de comunicación	Frecuencia	Atención
- Mensajes masivos. - Correo electrónico. - Intranet. - Correo micro. - Newsletter. - Pósters. - Fondo de pantalla de equipos.	Semanal	Notificaciones, o información con temas de interés.
Encuestas por medio del departamento de recursos humanos.	Varía	Identificación de áreas de oportunidad, temas de interés y relevantes.
Comunicación personal y virtual escalonada a través de gerentes.	La comunicación para unificar a gerentes con sus equipos de trabajo es diaria.	Identificación de temas de interés y relevantes.
Mensajes SMS.	Los SMS les llegan a los colaboradores a nivel nacional en tres momentos: - Mensajes de bienvenida a la organización. - Aniversario laboral. - Día de cumpleaños.	Requerimientos de información, fechas especiales, capacitación, encuestas, convocatorias, entre otras.
ColaborApp	Permanente	Información personal del colaborador y acceso a comunicados de interés.
Circular	Semanal	Se envía información general sobre campañas, cambios en la empresa, etc.
Encuesta de clima organizacional.	Bianual	Identificación de las principales áreas de oportunidad a través de encuestas, grupos focales y entrevistas.
SIGO (Sistema Integral de Gestión Operativa).	Permanente	Comunicación de equipo Staff a tienda *Caminata. (Seguimiento de matriz y Checklist). *Tareas (informativas o de acción). *Horarios (Administración de horarios en tienda).
Correo micro	Permanente	A través del correo micro se hace solicitud de información o envío de información personalizada o por grupos.
Universidad Corporativa Coppel.	Permanente	Recursos digitales que promueven información sobre procesos e información útil a los colaboradores para desempeñar mejor sus puestos de trabajo y su vida diaria.
CoCrea	Permanente	Recepción de ideas de mejora para la empresa.
Líneas de denuncia a cargo del área de Cumplimiento Ético.	Permanente	Denunciar acciones contrarias a lo establecido en el Código de Ética.

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Cientes



Forma de comunicación

- Contacto directo en tienda, a través de nuestro personal de ventas y atención al cliente.
- Contacto mediante instituciones oficiales tales como la PROFECO. Se atiende a través de las siguientes modalidades:
 - Delegación.
 - Vía **Concilianet**.
 - Vía telefónica Concilia Exprés.
 - Telefónicas inmediatas.

Frecuencia

Cada vez que los clientes promueven una queja ante la PROFECO.

Atención

Validez de la garantía, aclaraciones de cobro, promociones o artículos no solicitados. Brindando soluciones oportunas a los clientes.

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

Permanente

Movimientos y transacciones.

- Chat en App Coppel y sitio web Coppel.com 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.
- Levantar quejas o reportes.
- Solicitar devoluciones o cambios.

- 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 brindarles la mejor oferta de productos y servicios.

- 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.

- Personal de cobranza.

Permanente

Cobranza a domicilio, prospección de clientes nuevos, verificación de datos de clientes.

- 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.

- Asesoría para comprar en línea.

Permanente

Planeación, temas de calidad y contratiempo.

Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Proveedores



Forma de comunicación	Frecuencia	Atención
■ Compras Internas y Compras Ropa y Muebles: https://proveedores.coppel.com/index.php	Permanente	Alta proveedores, seguimiento de facturas y línea de denuncia anónima.
■ Correo de compras internas: comprasinternas@coppel.com	Permanente	Atención de temas diversos.
■ Compras Muebles: Política de comunicación abierta (1 a 1).	Permanente	Planeación, temas de calidad y contratiempo.
■ Compras Muebles: serviciosnacional@coppel.com	Permanente	Seguimiento en tema de garantías.
■ Compras Ropa: En cada reunión de revisión de desempeño se habla acerca de las ventajas, fortalezas y áreas de oportunidad en la relación comercial.	Permanente	Temas de pago, tiempos de entrega, condiciones comerciales, calidad y presentación de la oferta, procesos de producción, pagos adelantados, factoraje, comunicación con el comprador, coordinador, gerente nacional y director comercial.
■ Compras Ropa: Videollamadas con proveedores.	Permanente	Financiamiento por medio de anticipos.

Comunidad y OSC



Forma de comunicación	Frecuencia	Atención
■ rs@coppel.com	Permanente	Recepción de consultas o dudas de los grupos de interés identificados para Coppel.

Vecinos



Forma de comunicación	Frecuencia	Atención
■ Directa en los centros de trabajo.	Varía	1. Daños a calles por transporte de Coppel. 2. Ruidos. 3. Daños por trabajos de obras. 4. Reubicación de ambulantes. 5. Cualquier inquietud o queja que se presente por la misma operación.

Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas

Alineación de iniciativas de Grupo Coppel con los ODS

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible es la agenda global más ambiciosa de la historia y tiene como objetivo asegurar el bienestar de todas las personas. Se aprobó en 2015 y fue firmada por 193 Estados miembros de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Esta hoja de ruta está compuesta por 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas, que están basadas en las personas, el planeta, prosperidad, paz y alianzas; y propone la construcción de un modelo de bienestar que pone en balance los tres pilares del desarrollo sostenible: lo ambiental, lo económico y lo social.

Para sumarnos a esta agenda global, identificamos 8 ODS prioritarios que se alinean a nuestra estrategia y en los cuales podemos ejercer mayor influencia como organización definiendo una serie de indicadores para dar seguimiento y monitorear el impacto de nuestras iniciativas de acción. Por ello nuestro *Plan de acción de responsabilidad social* abarca desde el desarrollo de objetivos y métricas en materia ambiental, social y gobernanza, hasta un plan de inversión regional que involucra a nuestros colaboradores, clientes, cadena de suministro y comunidades vecinas para así prepararnos juntos hacia una transición de un modelo de sostenibilidad.



Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Contribución a los ODS

Para lograr la consecución de la Agenda 2030 queremos multiplicar nuestros esfuerzos a través de alianzas estratégicas con actores del sector público, privado y organizaciones no gubernamentales. Para dar atención y seguimiento puntual a estas acciones, hemos definido una serie de indicadores que ayudan a dar seguimiento a las iniciativas y a monitorear el impacto en las comunidades. Estos indicadores se enmarcan en nuestro plan de acción que abarca desde el desarrollo de objetivos y métricas en materia ambiental, social y de gobernanza, hasta un plan de inversión regional para sensibilizar a nuestros colaboradores e involucrar a nuestra cadena de suministro y así prepararnos juntos para una transición hacia un modelo de sostenibilidad.



Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI



Bienestar de los Colaboradores

- Nuestros colaboradores
- Desarrollo y capacitación
- Salud y bienestar
- Prevención de riesgos
- Prestaciones y beneficios
- Experiencia del colaborador
- Inclusión y diversidad



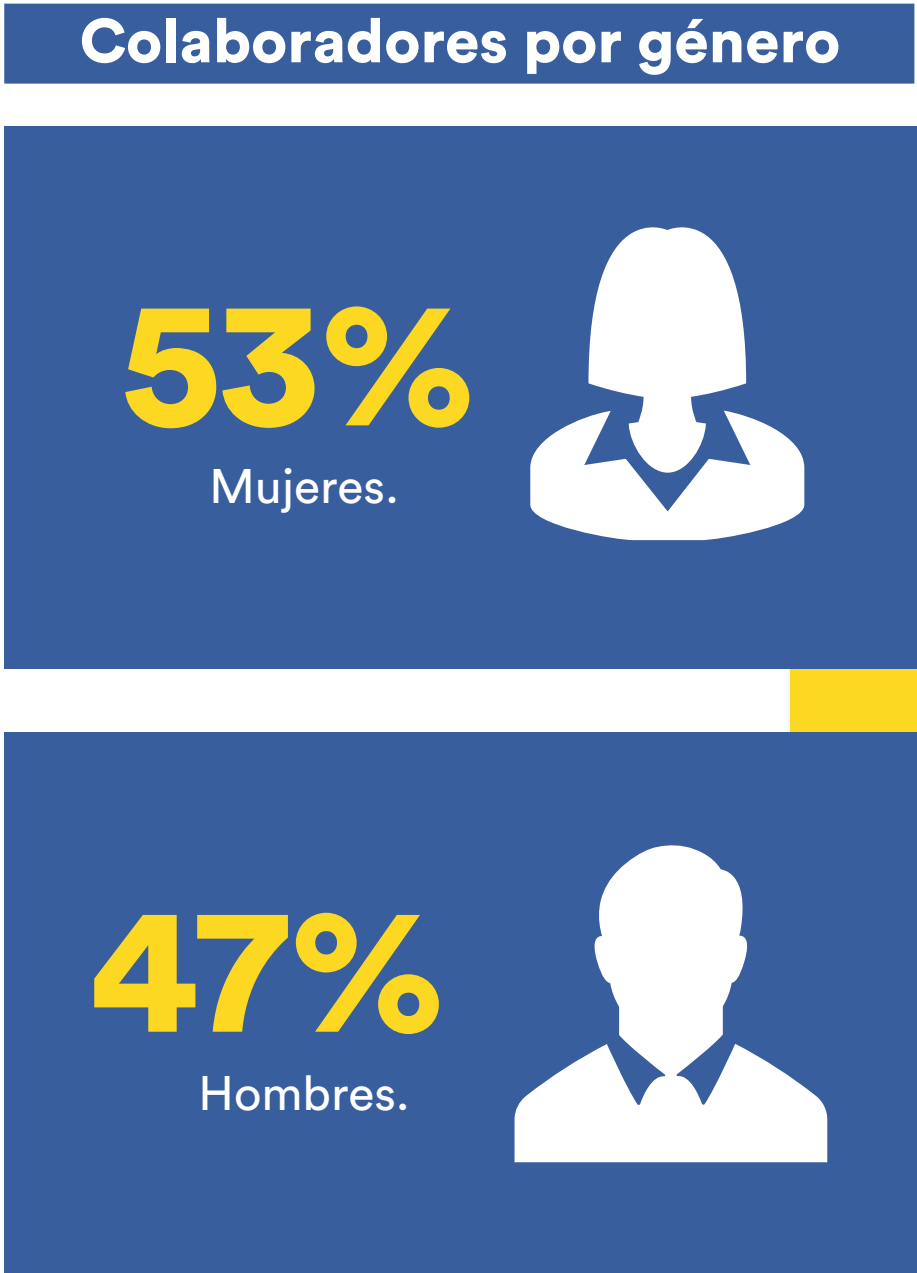
Nuestros colaboradores

GRI 102-8

Como séptimo empleador del país, estamos orgullosos del equipo de colaboradores que día a día impulsan la operación de la organización con su talento para ser una fuente de empleos y apoyo para miles de familias mexicanas. Al cierre de 2020, nuestra plantilla estuvo compuesta por un total de **140,668 colaboradores**, de los cuales 53% son mujeres y 47%, hombres. El número total de colaboradores incluye contratos de planta, parciales y temporales, y categorías como directivos y gerentes, colaboradores staff y colaboradores operativos.

Celebramos las diferencias y reconocemos que estas nos enriquecen. Nos sentimos orgullosos de contar con diversidad generacional en todo el Grupo.

Más del 64% de nuestros colaboradores son jóvenes entre 18 y 26 años.



140,668 en total.



Nuestros colaboradores son el principal motor de nuestro negocio.

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Por tipo de colaborador

En 2020 aumentó de 12% a 18% la participación de mujeres en Alta Dirección.



Directores y Gerentes



Colaboradores Staff

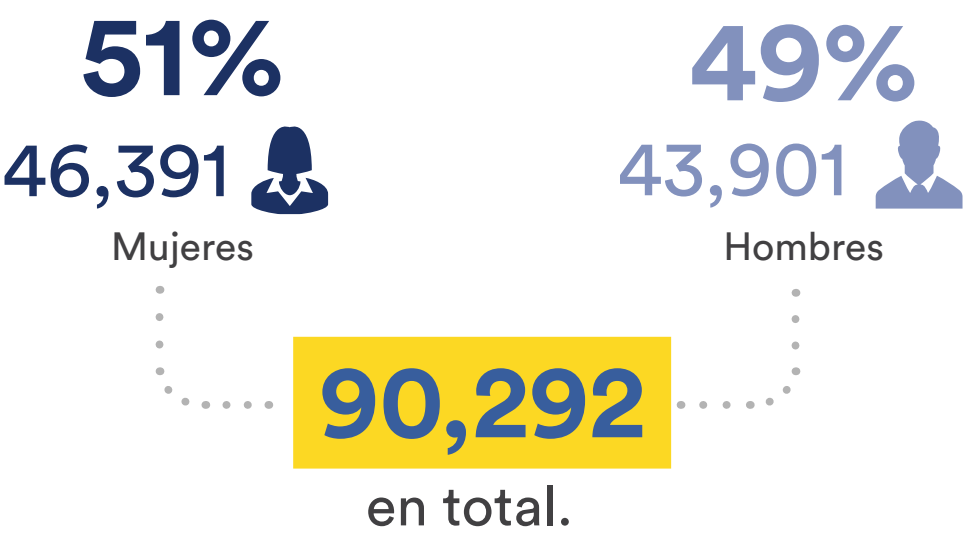


Colaboradores Operativos

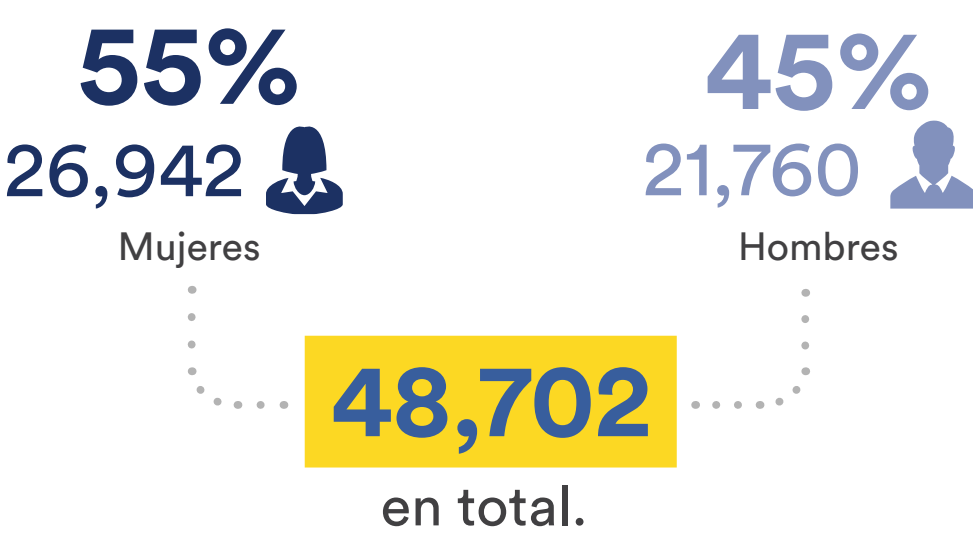


Por edad

Menores a 30 años



Entre 30 y 50 años



Mayores a 50 años



Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Cultura organizacional

Buscamos que los valores de Grupo Coppel sean el latir que maximice la vivencia de nuestra cultura organizacional. Impulsamos un comportamiento ético y responsable al interior de la empresa, donde nuestras acciones toman como base principios de igualdad, inclusión, no discriminación, respeto a los derechos humanos, igualdad de oportunidades y cero tolerancia al acoso sexual y laboral. Nuestra prioridad es impulsar una cultura que nos permita implementar nuestra estrategia, desarrollando capacidades requeridas.

Durante los meses de agosto y septiembre de 2020 realizamos la encuesta de Cultura Organizacional, en la cual participaron 21,685 colaboradores.

94% de los colaboradores, tienen una percepción positiva de la cultura al interior de la organización.



Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Desarrollo y capacitación

GRI 404-1, 404-2, 404-3

Comprometidos con impulsar el desarrollo de talento y competencias de nuestra gente, contamos con diferentes mecanismos que nos permiten acompañarlos a lo largo de su crecimiento personal y profesional. Procuramos brindarles las mejores herramientas para su desarrollo integral, definiendo nuevas metodologías para analizar las brechas de desarrollo e identificar su potencial.



En 2020 dimos inicio al **Ciclo de Gestión de Talento**, herramienta que nos permite dar acompañamiento puntual al desarrollo de los colaboradores a través de distintas prácticas y herramientas.

-  Modelo de Competencias
-  Ciclo de Gestión de Talento
-  Mapeo de Talento
-  Planes de Desarrollo
-  Procesos de Sucesión
-  Capacitación
-  Atención a colaboradores: coaching, educación emocional y mentoring



Fotografía tomada antes de 2020.

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Universidad Corporativa Coppel

Convencidos de que el aprendizaje continuo nos permite fortalecernos y mejorar nuestras capacidades personales y profesionales, desarrollamos planes de capacitación que abordan: contenido institucional, que tiene como objetivo permear la cultura de la organización; y de especialización, que les permiten fortalecer habilidades clave. Estos cursos se brindan a través de nuestra plataforma de **Universidad Corporativa**.

Con el desarrollo de esta herramienta dinámica y competitiva buscamos innovar en la experiencia de aprendizaje de nuestros colaboradores. De tal forma, hacemos uso de recursos diversos de aprendizaje, tales como: videos, cursos interactivos, infografías, webinars, coaching y foro de expertos. El principal objetivo es habilitar el talento para hacer frente a los desafíos presentes y futuros y generar valor a los objetivos de negocio a través de soluciones integrales.



Queremos impulsar el fortalecimiento de la cultura, el desarrollo de liderazgo, y contribuir al crecimiento y compromiso del talento humano.

La Universidad Corporativa busca ir más allá de un departamento de capacitación tradicional, por lo que nuestra estrategia implica:

Habilidades digitales

- Introducción a la digitalización.
- Habilidades digitales de negocio.
- Herramientas digitales.
- Innovación y creatividad.

Programas ejecutivos

- E-commerce.
- Marketing digital.
- *Data analytics*.
- Transformación digital.
- *Design thinking*.
- Administración de proyectos.
- Metodologías ágiles.



Objetivos estratégicos

- Desarrollar competencias clave.
- Promover pasión por el servicio.
- Impulsar el liderazgo.
- Fomentar la innovación.
- Difundir la cultura.
- Impulsar el compromiso con el desarrollo personal y profesional.

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

963 recursos de aprendizaje activos.

+ de 5 mil

iPads -en tiendas, Cedis y oficinas de cobranza- utilizadas por nuestros colaboradores para apoyar su aprendizaje continuo.

90%

de nuestros colaboradores recibieron formación sobre Derechos Humanos, dedicando así **212,039 horas**.

+ de 7 millones

de cursos completados durante 2020. **99%** de ellos en formato digital.

4 millones

de visitas a la plataforma de la Universidad en un mes.

92%

de los colaboradores realizaron por lo menos 1 curso y 64 en promedio.

En 2020

aumentó en un **30%** el número total de colaboradores capacitados, llegando a 141,454: 52% de mujeres y 48% de hombres. Se invirtieron **2,423,130 horas**.

Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Resultados Aprendizaje Digital

Recursos de Aprendizaje

Modalidad	2020	vs 2019
Presencial	5	-78% ▼
Aulas virtuales	9	-
eLearning	859	+56% ▲
Total	871	+53% ▲

Impartición / Alcance

	2020	vs 2019
Grupos presenciales impartidos	700	-95% ▼
Grupos Aulas virtuales impartidas	277	-
Cursos eLearning completados	7 M	+119% ▲
Promedio de cursos por colaborador	64	+137% ▲

Datos al 30 de noviembre 2020

99.4%

Formato digital.
(aulas virtuales + eLearning)

92%

De los colaboradores han
hecho por lo menos 1 curso.

97%

Colaboradores de Operación
al 100% en su avance de
capacitación.

82%

Gerentes de Operación al 100%
en su avance de capacitación.

94%

Nivel de satisfacción con
la capacitación de los
colaboradores.

71%

Promedio de los resultados de
la evaluación de aprendizaje.

Queremos ampliar la creación de valor hacia las familias de nuestros colaboradores. Por eso, apostamos por el desarrollo de las capacidades y habilidades de su círculo familiar. Para lograrlo, llevamos a cabo el programa **Preparatoria Coppel**, que brinda aprendizaje a **4,637 alumnos activos y cuenta ya con 295 egresados.**

Buscamos formar líderes comprometidos con la sostenibilidad, y que el continuo desarrollo les permita fortalecer sus habilidades y competencias para mejorar sus oportunidades de crecimiento dentro de la empresa. Por tal motivo, lanzamos la **Licenciatura en Desarrollo Gerencial**, que tiene **3,732 alumnos activos, entre colaboradores y familiares.**

De igual forma, al día de hoy tenemos **510 alumnos activos** en la **Ingeniería en Desarrollo de Software**. Este año lanzamos la **Maestría en Dirección de Negocios**, diseñada para formar ejecutivos de alto nivel que cuenten con las capacidades de reconocimiento, creación y desarrollo de oportunidades de negocio.

La **Escuela para Ventas** es una iniciativa que trabaja de la mano con áreas que identifican las necesidades primordiales de nuestros clientes para diseñar contenidos pedagógicos que capaciten a la fuerza de ventas en torno a información necesaria que impacte en nuestros indicadores de negocio.

Carta de la
Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno
y Ética Corporativa

Modelo de Valor
Compartido

Bienestar de los
Colaboradores

Operación
Responsable

Vinculación
con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Salud y bienestar

GRI 403-2, 403-4

Asegurar el bienestar físico y emocional de todos los que conformamos Grupo Coppel es prioritario. Contamos con un sistema interno de gestión de la salud que cumple con la Ley General de Salud, así como las Normas Oficiales Mexicanas de Seguridad y Salud en el Trabajo. Para preservar la integridad de todo el personal, establecimos Comisiones de Salud, Seguridad e Higiene por cada uno de los inmuebles del Grupo.

Contamos con un programa integral de salud que contempla ejes prioritarios para el bienestar:

Al día de hoy contamos con **68,747 colaboradores que junto con sus familias han sido beneficiados con este servicio.**



Ejes del programa de Salud



Comprometidos con la salud de México, contamos con el programa de donación de sangre “Héroes de Corazón”. **En 2020 nuestros colaboradores donaron 40 unidades de sangre.**



Como parte del programa de salud, contamos con la iniciativa **Échale los Kilos®**, a través de la cual brindamos pláticas de educación nutricional y contamos con un plan de acondicionamiento físico. El programa de activación física se implementa en modalidad presencial en Cedis e inmuebles Staff, y virtual para el resto de los colaboradores.

La salud mental juega un rol primordial en el **bienestar integral**, por lo que instalamos una línea telefónica de atención psicoemocional para brindar acompañamiento personalizado ante cualquier necesidad.

Asimismo, a través de la aplicación de alcance nacional **Coppel Contigo**, brindamos orientaciones médicas por medio de llamadas telefónicas y teleconsultas. En esta aplicación gestionamos el envío de ambulancias para circunstancias que lo ameriten.

Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Prevención de riesgos

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 403-2, 403-5

Garantizar un entorno de trabajo seguro y operar en condiciones óptimas es una responsabilidad compartida dentro de la organización. Bajo esta premisa, hemos determinado como uno de nuestros principales objetivos el prevenir riesgos relacionados con la operación del negocio. Por tal motivo, permanecemos enfocados en garantizar la seguridad de nuestros colaboradores. Para lograrlo, proporcionamos asesoría y capacitación que los preparen para brindar una respuesta oportuna a posibles riesgos y situaciones externas.



Derivado de la pandemia, algunos cursos y simulacros planeados de forma presencial se cancelaron.



4,250
Simulacros y/o prácticas de evaluación.



1
Incendio atendido por brigadistas.



22
Conatos de incendios atendidos por parte de brigadas.



2,004
Grupos de brigadas integrados, con 600 colaboradores.



70%
De la plantilla laboral fue capacitada en temas de operación segura de maquinaria, equipo y herramienta.



11,668
Colaboradores en curso multibrigada de emergencia.



6,658
Colaboradores en el curso de la Comisión de Seguridad e Higiene.



83%
De la plantilla laboral fue capacitada en temas de prevención de incendios y atención a emergencias.



81%
De la plantilla laboral fue capacitada en temas de manera segura para el manejo de materiales de formula manual.



87.6%
De la plantilla laboral fue capacitada en temas de introducción a la seguridad y salud laboral.



82%
De la plantilla laboral fue capacitada en temas de señalización de seguridad e higiene.



74%
De la plantilla laboral fue capacitada en temas de “Todo sobre la prevención de la COVID-19”.

Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Identificación de riesgos

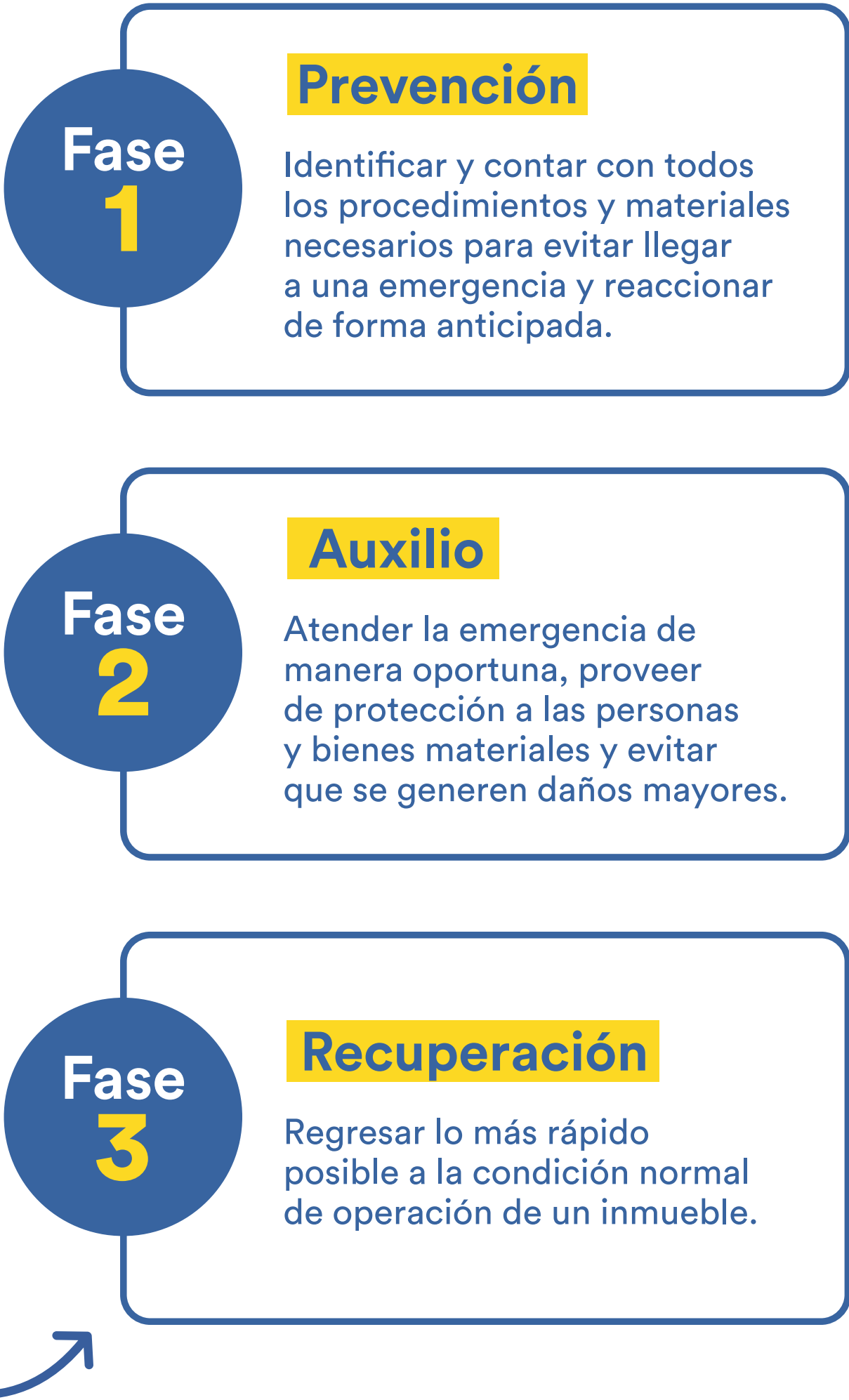
Siguiendo las recomendaciones de seguridad de las autoridades estatales y federales, contamos con un proceso de inspección de edificios. Las tiendas y zapaterías se atienden mensualmente, y el resto de las edificaciones tienen una inspección bimestral. Este proceso es ejecutado por el equipo de Prevención de la región. Buscamos permear la cultura preventiva en la organización; por tal motivo, el Cedis Regional es supervisado diariamente.

Elaboramos un reporte de inspección mensual, donde se plasman acciones estratégicas de mejora de procesos, control, reducción y/o eliminación de riesgos identificados.

Atención a desastres y emergencias

Contamos con un enfoque de atención a circunstancias de desastres y emergencias que prioriza la prevención, como mecanismo para evitar este tipo de situaciones. Sin embargo, también se consideran fases de auxilio y recuperación para atender oportunamente cualquier emergencia, mitigando los posibles daños.

A través de los distintos proyectos y mecanismos de seguridad, buscamos que los colaboradores cuenten con los conocimientos básicos para actuar de manera segura y ordenada ante cualquier emergencia que se presente.



Formación en seguridad

Todos nuestros edificios cuentan con la Unidad Interna de Protección Civil (UIPC) y una Comisión de Seguridad e Higiene, la cual tiene como objetivo dar seguimiento a las medidas para prevenir accidentes y enfermedades en los centros de trabajo. La existencia de este organismo está establecida por la Ley Federal del Trabajo. Adicionalmente, hay un equipo de Prevención por región. Su principal objetivo es trabajar en estrategias de prevención de accidentes, mediante la detección y corrección de actos y condiciones inseguras, así como la atención de emergencias.



Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Proyectos de prevención

Hemos llevado a cabo distintos proyectos de seguridad e higiene para el mejoramiento y eliminación de riesgos laborales, tales como: la implementación de equipo de protección personal, mejoramiento de proceso e instalaciones y cumplimiento normativo, personal más capacitado; y establecimiento de una cultura de seguridad e higiene en el trabajo.

1. Reducción de tasa de accidentabilidad

2. Inspección preventiva a edificios

3. Inclusión de indicadores normativos

4. Infografías informativas

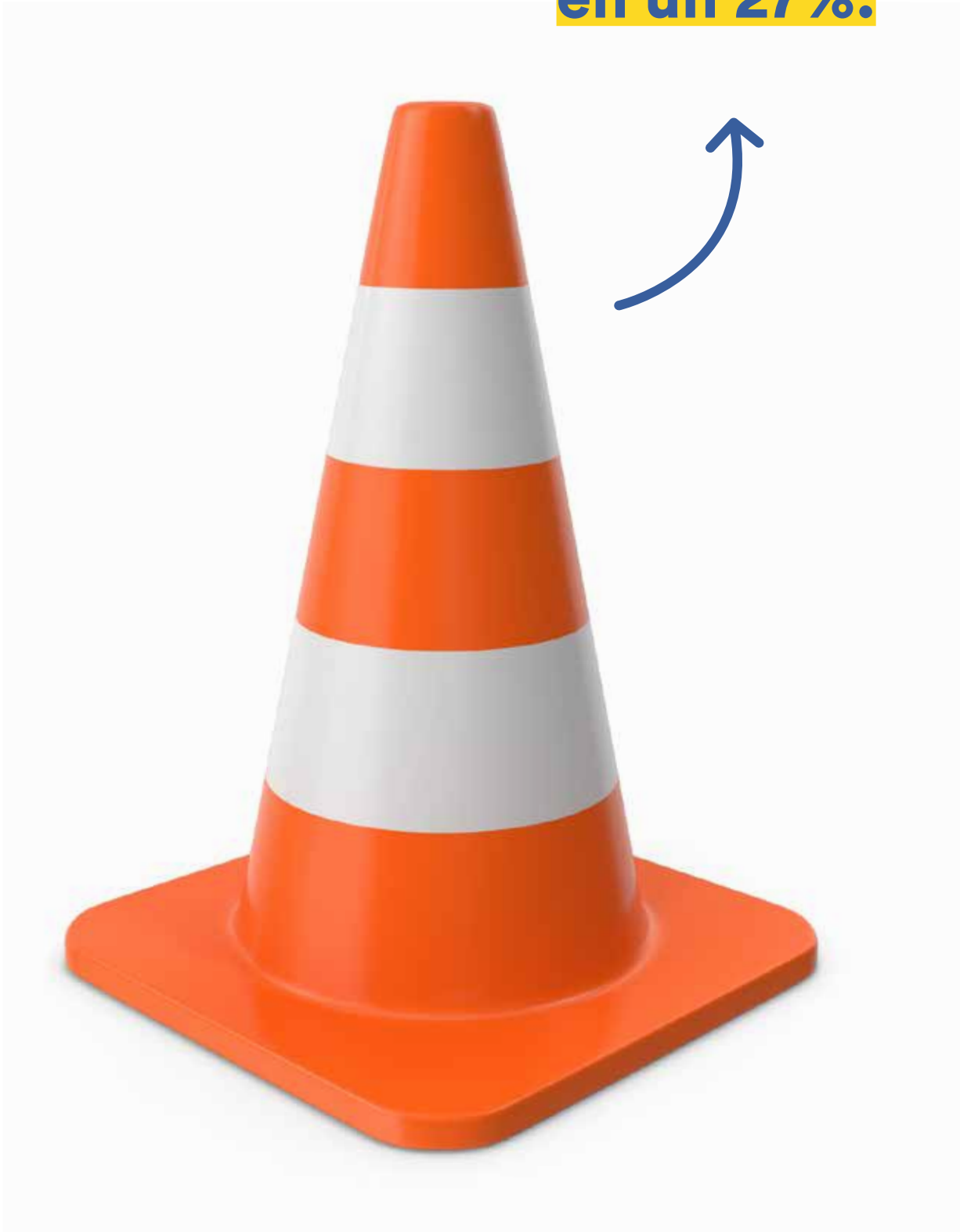
5. Cursos en materia de seguridad e higiene

6. Acciones climatológicas

Índice de accidentabilidad

Como parte de nuestro compromiso de asegurar la integridad física de nuestro personal y clientes, establecimos políticas y buenas prácticas preventivas para reducir el número de accidentes.

Gracias a la implementación de proyectos estratégicos, en el 2020 el número de accidentes se redujo en un 27%.



Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Prestaciones y beneficios

GRI 201-3, 401-2

Estamos convencidos de que nuestro capital humano merece un gran reconocimiento por ser un equipo resiliente, comprometido y alineado a los valores que nos caracterizan.

Para nosotros es de vital importancia asegurar que estamos brindando la mejor oferta laboral para cada persona que forma parte de esta empresa, para que se desempeñe con bienestar y satisfacción en sus funciones. De igual manera, conscientes de que contamos con talento humano con grandes capacidades, nos preocupamos de poder retenerlos como parte del equipo que conformamos.

Brindamos una serie de compensaciones superiores a la ley, que les permitan mejorar su calidad de vida y proteger a sus seres cercanos y su patrimonio.



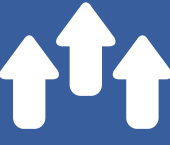
Mi persona

- Vacaciones
- Seguro social
- Seguro de vida
- Gastos médicos menores
- Club de Protección familiar
- Jornada laboral
- Días festivos
- Actividades culturales y deportivas
- Beneficios y descuentos exclusivos
- Medio día de cumpleaños



Mi estabilidad

- Aguinaldo
- Prima vacacional
- Infonavit
- Fondo de ahorro
- Afore
- Reparto de utilidades (PTU)
- Descuento en compras
- Horas extra
- Prima dominical
- Incentivos



Mi crecimiento

- Becas
- Incentivos por término de estudios
- Biblioteca
- Cursos
- Uniformes
- Programas educativos



Mi Familia

- Regalo de bodas
- Apoyo por maternidad y paternidad
- Útiles escolares
- Fiesta anual
- Duelo

Club de Protección Familiar

A partir del año 2004 se lanzó un servicio exclusivo para clientes y colaboradores: el “Club de Protección Coppel” con el objetivo de ofrecer un producto que asegura un amplio abanico de oportunidades. Al día de hoy, mensualmente se afilian 100,000 colaboradores.



Uno de los principales logros de este año fue el incluir el Club de Protección Familiar en medios digitales, App Club de Protección y Coppel.com

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Experiencia del colaborador

El “Journey de los colaboradores” es un ejercicio para conocer cómo se viven los procesos en cada etapa de su ciclo laboral dentro de la empresa. Este ejercicio nos permite dar seguimiento puntual a la experiencia profesional y personal, así como identificar interacciones, elementos, momentos claves y puntos de mejora en sus travesías para poder establecer acciones de mejora.

Tenemos el mapeo de 18 journeys en el Grupo, de acuerdo con los perfiles de las tres unidades de negocio.



Además, con el objetivo de medir nuestro desempeño, cada año evaluamos 21 dimensiones por medio de las encuestas de clima organizacional:

- Seguridad Industrial, Enfoque en la calidad y cliente, Habilitación, Cultura Organizacional, Gestión de desempeño, Dirección clara y prometedora, Sustentabilidad ambiental, Compromiso, Capacitación, Respeto y reconocimiento, Autoridad y facultamiento, Comunicación Organizacional, Oportunidades de desarrollo, Trabajo, Estructura y procesos, Responsabilidad Social, Pago y beneficios, Recursos, Confianza en los líderes, Confianza en el proceso, Calidad de vida y Colaboración.

Día con día trabajamos en el establecimiento de políticas que motiven a nuestra fuerza de trabajo a mantener un balance entre su vida personal y profesional. Impulsamos la política de **flexibilidad laboral** como factor clave para su bienestar.

También valoramos el tiempo que los colaboradores dedican a nuestra organización a lo largo de los años. Reconocemos la antigüedad y lealtad a través del programa **Caminemos Juntos**, donde galardonamos los años de trayectoria y servicio. En 2020, 43,300 colaboradores obtuvieron un reconocimiento por los años que han formado parte de Grupo Coppel.

Años	Colaboradores
1	24,239
3	9,747
5	6,772
10	1,943
15	424
20	129
25	14
30	30
35	2

+ 90% de nuestros colaboradores participan en las encuestas de clima organizacional.



Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Inclusión y diversidad

GRI 405-1

Guiamos nuestro actuar con base en nuestro Código de Ética, el cual establece una serie de principios y valores que fomentan el respeto a los Derechos Humanos y la igualdad de oportunidades. Buscamos atraer el mejor talento, sin importar su edad, género, cultura, religión, ideología, orientación sexual o si cuentan con alguna discapacidad. Impulsamos la inclusión social a través de diferentes iniciativas, maximizando su potencial.

Una de nuestras prioridades estratégicas es permear la cultura de diversidad e inclusión. En 2020 realizamos un mecanismo de consulta sobre ambos temas, logrando un alcance de **participación de 21,685 colaboradores.** Dentro de los principales resultados encontramos como áreas de oportunidad mejorar los procesos sobre desarrollo profesional e incrementar las oportunidades laborales de Alta Dirección para mujeres.

Creemos firmemente que el empoderamiento de las mujeres tiene impacto directo en el desarrollo económico y en el bienestar de las comunidades. Reconocemos que hay un largo camino por recorrer, y comprometidos con generar un impacto positivo nos propusimos impulsar diferentes mecanismos para fomentar la **Igualdad de Género.**

Dentro de las principales actividades implementadas se encuentran:

1. Taller de Perspectiva de Género.
2. Programa de Fortalecimiento Femenino.
3. Plan de Trabajo para incrementar el número de mujeres en puestos directivos.
4. Programa de Desarrollo de Mujeres.
5. Webinar sobre “Prevención de acoso”.

Trabajamos de la mano con aliados clave para fortalecer nuestros esfuerzos en materia de igualdad de género. Dentro de los principales se encuentran el Consejo Coordinador Empresarial y Éntrale A.C.

En 2020 creamos el Departamento de Diversidad e Inclusión.

12% a 18% aumentó la participación de mujeres en Alta Dirección.

34% a 38% aumentó la participación de mujeres en mandos medios.

40 colaboradores participaron en el Taller de sensibilización en género.

80 participantes en el curso piloto de Inclusión y Liderazgo Complementario.

425 personas participaron en el webinar sobre “Prevención de acoso”.

11 colaboradoras participaron en el programa piloto de fortalecimiento femenino.

Se elaboró el *Business Case* de Diversidad e Inclusión para Grupo Coppel.

354 colaboradores cuentan con alguna discapacidad auditiva, motriz, intelectual, visual o de habla y lenguaje.

Llevamos a cabo el programa mensual **“Coppel por la Diversidad”** para concientizar sobre su importancia.

Implementamos la herramienta en E-Learning de Diversidad e Inclusión.

Desplegamos el **Plan de Igualdad Laboral** que consiste en: sensibilización, capacitación, búsqueda de acceso a mejores puestos y seguimiento a la brecha salarial.

Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI



Operación responsable

- Eficiencia energética
- Gestión de residuos
- Desarrollo de proveedores



Operación responsable

GRI 416-1 | 416-2 | 417-2 | 417-3 | 418-1 | 419-1 | 201-2
305-1 | 305-2 | 305-4 | 305-5 | 307-1

Como empresa, estamos comprometidos a operar nuestro negocio responsablemente, cuidando la gestión de los recursos que utilizamos, minimizando nuestro impacto, priorizando la protección del medio ambiente y las comunidades en las que nos desarrollamos, así como fomentando el desarrollo sostenible de nuestra cadena de valor. Durante 2020 observamos un rápido crecimiento y cambio en la forma de operar. Naturalmente, hubo ahorros derivados del distanciamiento social, pero a la par tuvimos que adaptarnos rápidamente a las nuevas necesidades logísticas para atender el incremento en la demanda a través de compras electrónicas, cuidando mitigar los efectos y riesgos del cambio climático en el proceso.

Invertimos \$330 millones de pesos en iniciativas ambientales en 2020.

Reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad, invertimos \$330 millones de pesos en iniciativas ambientales en 2020. Asimismo, a través de nuestra unidad de negocio BanCoppel buscamos proteger una de las más grandes riquezas ecológicas con las que cuenta México al adoptar 1.25 hectáreas del Parque Nacional Cañón del Sumidero.

Trabajamos de la mano con nuestros proveedores para asegurar la continuidad en nuestra operación, cuidando el cumplimiento y bienestar de las PyMEs con las que nos relacionamos para este propósito. En nuestra estrategia de atención a la COVID-19, impulsamos iniciativas para fortalecer a nuestra propia cadena de suministro, buscando la sostenibilidad compartida.



Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Eficiencia energética

GRI 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5

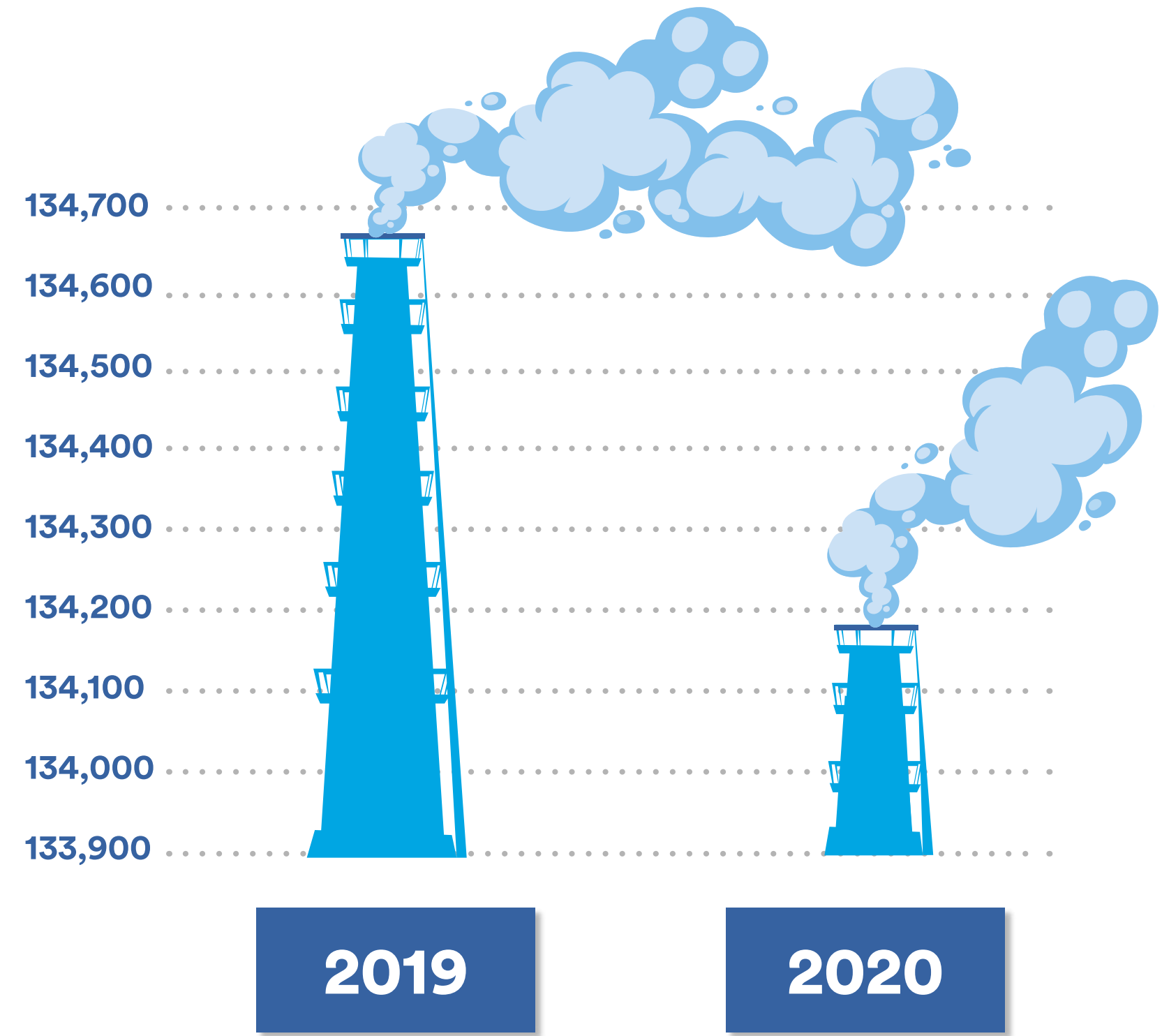
Tenemos el firme compromiso de asegurar el uso consciente de los recursos para garantizar una operación responsable y fomentar acciones que busquen incrementar la eficiencia energética en nuestras actividades. De tal forma, innovamos a través de diferentes estrategias que buscan reducir la huella de carbono, a la vez que aportamos al cuidado del medio ambiente.



En 2020, **el consumo total de energía fue de 2,881,502,008 MJ/m2**, logrando disminuir en 55,843,979 MJ/m2, en comparación con 2019.

Llevamos a cabo diversas iniciativas orientadas al ahorro energético, así como la generación renovable, tales como: el cambio de luminarias convencionales por LED, uso de aparatos de aire acondicionado más eficientes y medidas de aislamiento térmico en nuestras tiendas.

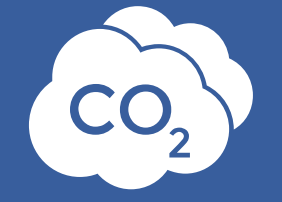
Emisiones directas de gases efecto invernadero



En el 2020, **instalamos paneles solares en 19 tiendas**, reiterando nuestra meta de llegar a 890 edificios al 2026 y equipos de tecnología invertir en 400 edificios.



Se redujeron las emisiones directas de GEI en un 4% en comparación con el 2019.



Se redujeron 9,000 toneladas de emisiones de CO2, que es lo equivalente a reducir 2,200 vehículos en un año.

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Logística y transporte sustentable

Buscando transformar la flota a un modelo de movilidad sustentable, tenemos 103 tractocamiones que cuentan con la tecnología más avanzada para asegurar nuestro cumplimiento de metas en materia medioambiental. A su vez, cumplen con la Norma Euro 5, la cual busca disminuir las emisiones de GEI. Esta incorporación implicará el ahorro de 209,167 litros de combustible, equivalente al consumo eléctrico anual de 93 casas y la disminución de 552 ton anuales de CO2.

Desde el Consejo de Grupo Coppel se definieron las prioridades en materia de sostenibilidad, entre ellas las de **transporte sustentable**. Apostamos por la movilidad eléctrica, arrancando un programa piloto con 10 unidades eléctricas en Ciudad de México que representan una disminución de 23,800 litros de combustible al año y de 62.8 ton de CO2, lo cual equivale al consumo eléctrico anual de 11 hogares.

En 2017 iniciamos una colaboración con el *Massachusetts Institute of Technology* (MIT, por sus siglas en inglés) para trabajar en el proyecto *Green Shipping MIT*, enfocado en reducir las emisiones de carbono de nuestras operaciones. En este proyecto diseñamos un modelo matemático que tiene como objetivo hacer más eficiente la logística de transporte en 35 ciudades e incrementar la densidad de entregas por área. Dentro de la planeación del proyecto, estimamos implementar el sistema a finales de 2021. Se espera obtener una reducción de uso de combustible y mantenimiento de hasta el 20%.



Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Gestión de residuos

GRI 301-2

Como parte del compromiso con nuestros impactos, apostamos por la transformación de la gestión interna de las operaciones, apegándonos a estándares sobre manejo de residuos y recursos. Estas acciones operan conforme a todas las regulaciones aplicables a nuestro negocio, buscando acercarnos a una contribución a la economía circular, buscando reducir al máximo los residuos que generamos para incorporarlos a una nueva utilidad.

Con este propósito publicamos la Política Interna sobre el Manejo de Residuos, de la que deriva un manual con instructivos específicos para áreas operativas. Estos esfuerzos los estamos expandiendo con un horizonte nacional, por lo que actualmente nos encontramos definiendo el **Plan Nacional de Manejo de Residuos**.

Residuos no peligrosos por método de eliminación



Llevamos a cabo la destrucción de artículos obsoletos, **reciclando 2,459 toneladas de materiales diversos.**

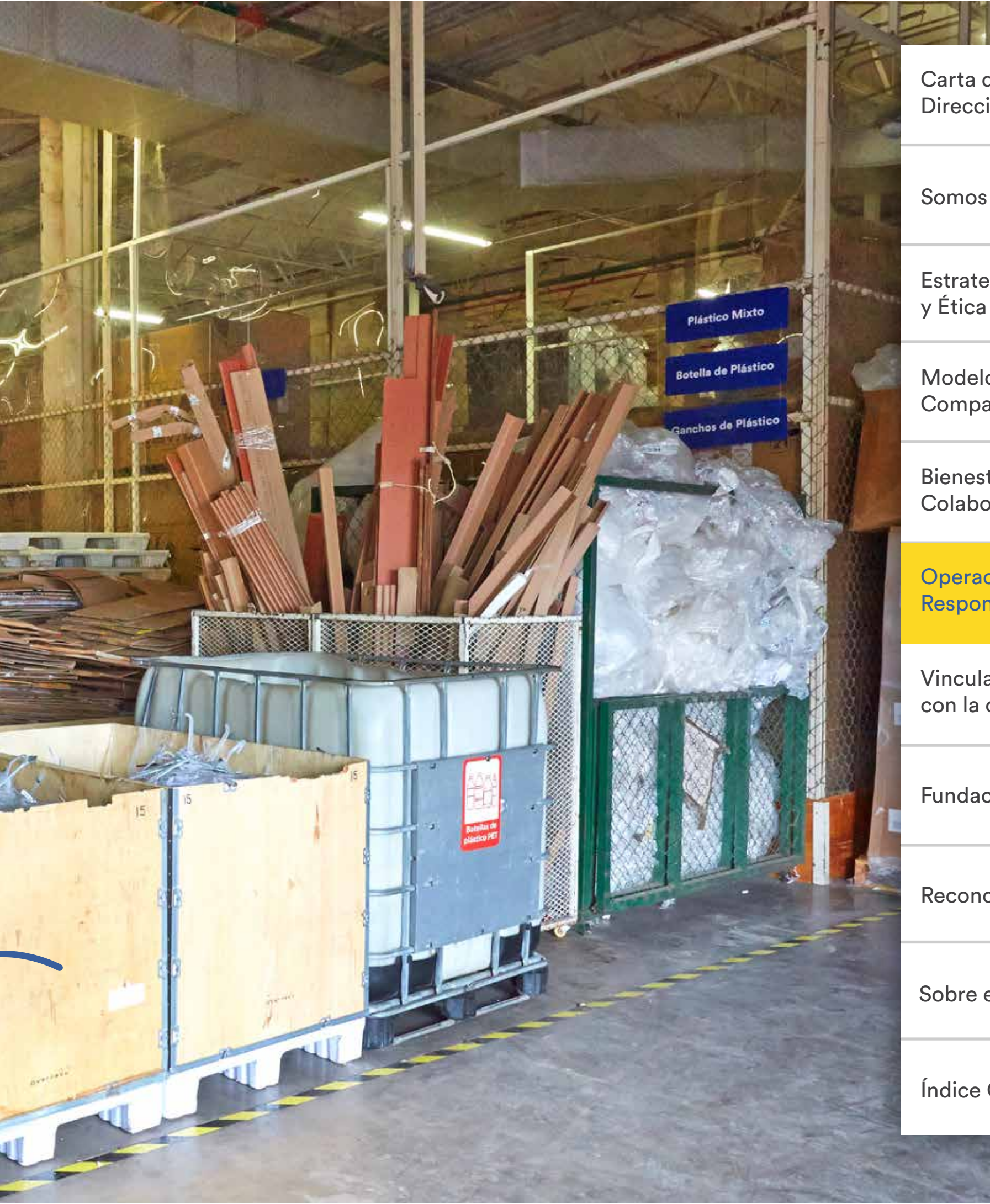
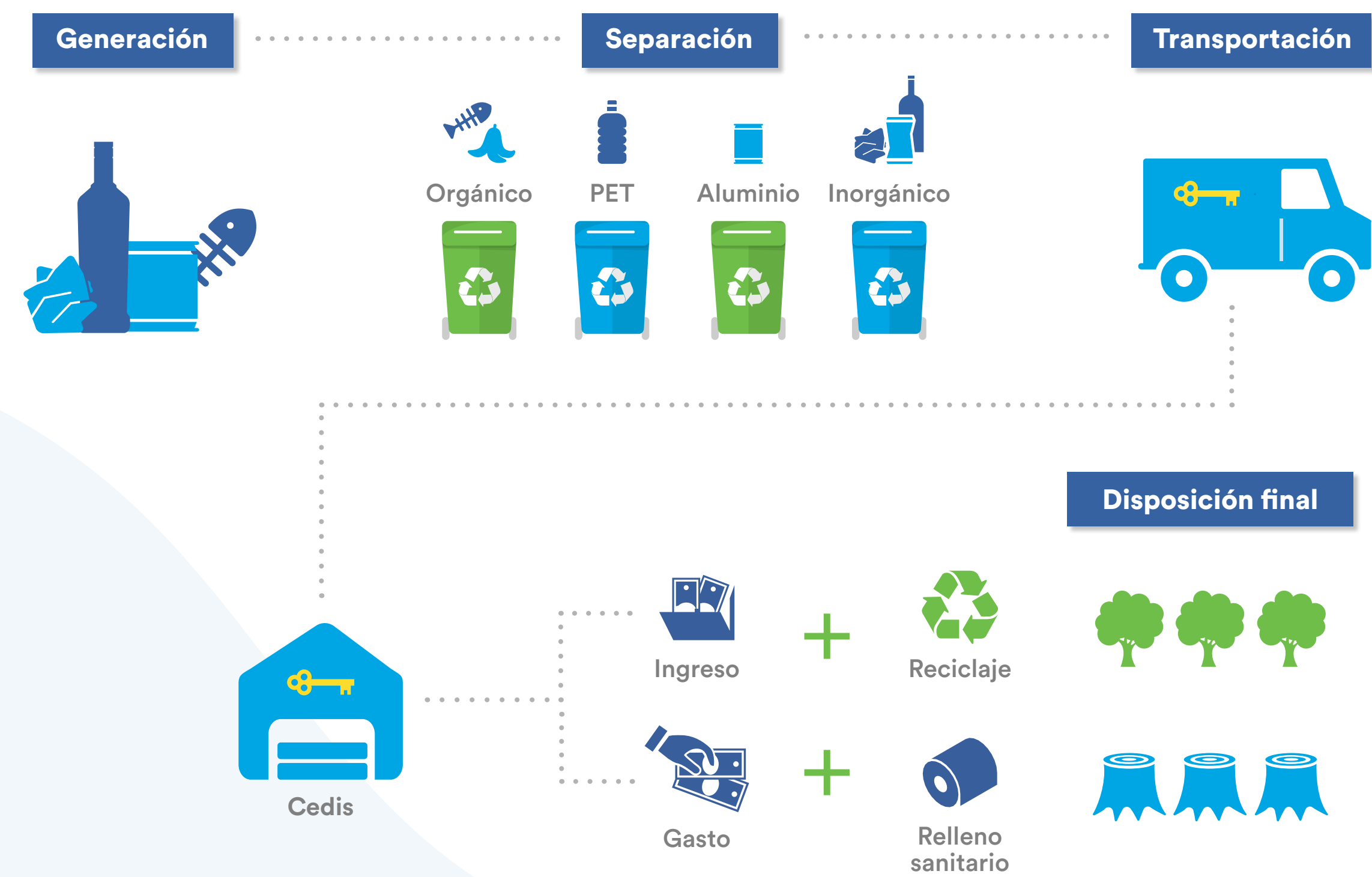


El reciclaje de los residuos aumentó en 2%, logrando así **recuperar \$38 millones de pesos.**

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Convencidos de que juntos hacemos la diferencia, implementamos programas de sensibilización y capacitación para nuestros colaboradores sobre el proceso de los residuos.

Proceso de gestión de residuos



Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Acciones para reducir la huella ambiental

Uno de los principales retos a los que nos enfrentamos como sociedad es el fenómeno del cambio climático.

Conscientes de que esta problemática se debe atacar desde la raíz, elaboramos dos cursos de capacitación y campañas de concientización para que los colaboradores conozcan los impactos de la gestión de los residuos y sobre el manejo adecuado de ellos, motivándolos así a ser agentes de cambio en materia ambiental y así, reducir la huella ambiental generada.

Estos cursos enfatizan nuestras acciones de gestión de residuos y los principales beneficios de hacerlo como son:

- Generación.
- Separación. (orgánica, inorgánica, sanitaria, reciclable y peligrosa)
- Recolección y transporte.
- Acopio en Cedis.

Para asegurar un mayor impacto en la correcta gestión de residuos en las áreas operativas, además del curso, se elaboró una campaña de comunicación interna para que todos conocieran tanto los beneficios de separar los desechos y el proceso que recorren para ser reciclados, como el efecto que tiene en nuestro planeta el no hacerlo.



83% de los colaboradores completaron el curso “Los residuos y el planeta”.

Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Desarrollo de proveedores

GRI 204-1, 102-9

Buscamos construir relaciones sólidas con nuestra red de proveedores y nos sentimos muy orgullosos de que muchos de ellos, principalmente nacionales, han crecido junto con nosotros. Esto les ha permitido desarrollarse como socios comerciales a una mayor escala en el mercado y, al día de hoy, seguimos basando nuestras relaciones en confianza, respeto y beneficio mutuo.

Además, conscientes de que juntos somos parte de una gran cadena de valor, trabajamos continuamente en mejorar los procesos de adquisición de productos de alta calidad y en compartir una visión de abastecimiento sostenible que nos siga permitiendo crecer juntos.

¿Qué significa desarrollo de proveedores?

- Certidumbre de pagos a proveedores
- Desarrollo de proveedores
- Planeación de compra
- Auditoría a proveedores
- Crédito empresarial BanCoppel



1,251 proveedores ropa.



839 proveedores muebles.



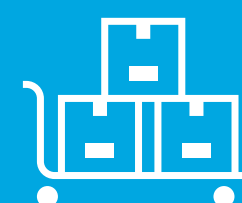
54% nacionales.



46% internacionales.



60% medianos.



30% grandes.



10% pequeños.



Carta de la
Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno
y Ética Corporativa

Modelo de Valor
Compartido

Bienestar de los
Colaboradores

Operación
Responsable

Vinculación
con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

A través de los proveedores, trabajamos para asegurar la calidad, asequibilidad y accesibilidad de nuestros productos y servicios.

Estructura de las áreas de compras



Comprometidos con promover la gestión sostenible de bosques, **adquirimos papel periódico proveniente solamente de bosques sustentables.** En 2020 se imprimieron 124,027,599 ejemplares.

Compras Internas

Para asegurar una gestión completa de los procesos internos de abastecimiento, contamos con el área de Compras Internas, donde nos encargamos por un lado de satisfacer la demanda de insumos y servicios de los clientes, y por otro de asegurar un suministro eficiente para la operación de la empresa. Mediante soluciones integrales, contribuimos a las prioridades estratégicas del negocio, de manera óptima y ofreciendo siempre la mejor calidad.

Asimismo, implementamos prácticas que toman como referencia la norma ISO 20400, que brinda estándares sobre compras sostenibles.

- 94% de las compras internas fueron realizadas en México, en 26 entidades de la República Mexicana; el 23% corresponde al estado de Sinaloa.

Compras Muebles y Ropa

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

Siempre nos hemos propuesto atender de manera eficiente las preferencias de los clientes. Sin embargo, durante 2020, aun con todos los desafíos que enfrentamos debido a la contingencia sanitaria, dirigimos los esfuerzos para dar respuesta a las necesidades planteadas, así como a enfocarnos en adaptarnos y salir adelante en la operación. Aun así, mantuvimos como prioridad ofrecer productos que fueran en línea con el cambio de estilo de vida, resaltando la calidad, comodidad y accesibilidad.



Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Compras Muebles



En 2020, **el 87% de las compras de muebles fueron nacionales** y 13% de importación.

En 2020, **el 43% de nuestros proveedores del área de Compras Muebles fueron nacionales,** representando un 64% del total de las ventas.

Compras Ropa



En 2020, el **65% de las compras de ropa fueron nacionales** y 35% de importación.

Para atender las necesidades de los clientes introdujimos **nuevas categorías,** como productos de cuidado ante la COVID-19, despensas, bolsas reciclables, productos de limpieza y cuidado personal.

Al cierre de 2020 contamos con **1,514 proveedores activos,** con un total de 80,199 códigos de línea.

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI



Vinculación con la comunidad

- Inversión social en educación
- Impulso a la empleabilidad
- Fomento a los artesanos mexicanos
- Desarrollo y ayuda social
- Voluntariado corporativo
- Unidos ante la tempestad



Vinculación con la comunidad

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 203-1, 203-2, 413-1

Tenemos claro que queremos contribuir al desarrollo social de las comunidades aledañas a nuestras operaciones, impactando positivamente el entorno a través de inversión social, la cual se ha enfocado en el fortalecimiento de capacidades para el impulso educativo y laboral en México. Con este enfoque, hemos diseñado iniciativas de vinculación con la comunidad centradas en catalizar el desarrollo de diversos grupos de la sociedad mexicana, en particular estudiantes, jóvenes y emprendedores.



Inversión social en educación

En línea con el ODS 4 de Educación de Calidad, buscamos sumar esfuerzos a la tarea de garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad. Hemos implementado proyectos de inversión social que buscan aportar al desarrollo de capacidades en la población infantil. Dentro de estos se encuentran la mejora de infraestructura escolar de la educación básica, así como en el desarrollo de capacidades de personal docente nivel primaria y secundaria. Partiendo de la firme convicción de que el acceso a las oportunidades de aprendizaje debe ser igualitario, apostamos por el desarrollo de talento de los jóvenes con recursos limitados.



En 2020 se invirtieron \$27,018,131 pesos para el fomento a la educación realizando **más de 50 alianzas con Organizaciones de la Sociedad Civil** y logrando beneficiar a 23,740,004 personas.

Proyecto Fondo para la Excelencia
17 jóvenes recibieron financiamiento.



Colaboración con World Education and Development Fund Mex

A través de nuestra alianza con esta organización, apoyamos el programa “Educando” por medio del cual se implementa la Maestría en Acompañamiento Educativo, que busca capacitar a educadores de escuelas públicas para que se conviertan en líderes transformadores de oportunidades. Con este proyecto se desarrollan las competencias necesarias para proponer e implementar metodologías que contribuyan a la mejora de la cultura escolar.



60
beneficiados.



1,200
horas de formación.



+30
horas de coaching.

Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI



Impulso a la empleabilidad

Buscamos transformar oportunidades de desarrollo para todas las personas. A través del programa *Jóvenes Construyendo el Futuro* capacitamos a jóvenes entre 18 y 29 años para facilitar su integración en la vida laboral. Les ayudamos a desarrollar habilidades técnicas y socioemocionales (autoconocimiento y autorregulación, perseverancia, autoeficacia, capacidad para colaborar y sentido de pertenencia). Este programa tiene como objetivo impactar de manera positiva a **2.3 millones de personas**. Destacamos que los becarios de este programa en BanCoppel participan activamente en nuestra difusión y promoción de la educación financiera en México, fomentando la concientización del tema y en alineación a las recomendaciones de la Asociación de Bancos de México (ABM). Para asegurar que su participación sea satisfactoria, los becarios reciben toda la preparación necesaria en materia del sistema financiero mexicano.



Fomento a los artesanos mexicanos

Por décimo año consecutivo, continuamos trabajando de la mano con el Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías (FONART) para fortalecer el apoyo a los artesanos mexicanos de Guerrero, Chiapas, Puebla, Oaxaca y el Estado de México. Con esta alianza preservamos la elaboración de objetos hechos a mano por las comunidades mexicanas, y de tal forma dar mayor difusión a sus artesanías. **En 2020 invertimos 5 millones de pesos en la adquisición de artesanías.**

Se han comprado 1,057,216 piezas,
con un valor acumulado de más
de \$56 millones de pesos.



Con esta alianza, se contribuye al
desarrollo económico y bienestar
de 854 familias de artesanos mexicanos.



Desarrollo y ayuda social

Contribuimos a mejorar la calidad de vida de grupos vulnerables en temas de inseguridad alimentaria y carencia de servicios de salud pública. Para multiplicar nuestros esfuerzos, trabajamos con 255 aliados, como organizaciones de la sociedad civil y proveedores.



**En 2020 la inversión social
en temas de beneficencia
y salud fue de \$97 millones
de pesos.**

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Voluntariado corporativo

El voluntariado corporativo es parte esencial de las acciones sociales que realizamos en el Grupo, y la manera de hacer partícipes a nuestros equipos mediante una sensibilidad de aportar a otros y de conectar significativamente con la comunidad. Este programa promueve una cultura de colaboración, responsabilidad, sentido de pertenencia, solidaridad, liderazgo y trabajo en equipo entre nuestros colaboradores a través de acciones e iniciativas que mejoren el entorno y la calidad de vida de las comunidades donde tenemos presencia. Es una vía estratégica que involucra a la fuerza laboral en la creación de valor y el resultado de la unión de esfuerzos para el beneficio de las causas en las que contribuimos.

Haciendo frente a los retos impuestos por la pandemia y al no ser posible realizar actividades presenciales, a partir del segundo trimestre de 2020 tuvimos el gran reto de innovar para adaptar el voluntariado a modalidades virtuales para, aun a la distancia, continuar apoyando de forma directa a diferentes asociaciones y organizaciones no gubernamentales.

Actividades del Voluntariado Corporativo:

- Comedor comunitario.
- Reforestación.
- Brigada de salud y bazar de ropa.
- Kermés en el Día Internacional del Cáncer Infantil.
- Banco de Alimentos Mérida.



70

voluntarios brindaron su tiempo y esfuerzo para contribuir a estas actividades de colaboración.

280

horas de voluntariado dedicadas a diversas iniciativas con impacto social y ambiental.

6

jornadas de voluntariado llevadas a cabo durante el año.

1,644

personas beneficiadas en nuestras comunidades de apoyo.

Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Unidos ante la tempestad

Lluvias e inundaciones en Chiapas y Tabasco

Como parte de la esencia de nuestra organización, creemos que tenemos el compromiso de brindar nuestro apoyo y asistencia a las comunidades afectadas por desastres naturales. En solidaridad con los estados de Chiapas y Tabasco, que durante los meses de octubre de 2020 se vieron afectados gravemente por lluvias e inundaciones, implementamos la iniciativa “Unidos ante la tempestad”.

El principal objetivo de estas acciones fue apoyar a miles de familias tabasqueñas y chiapanecas para salir adelante y mejorar de alguna forma las condiciones por las que atravesaron a causa de la situación que se presentó en estos estados.



Destinamos \$9.4 millones de pesos en beneficio de más de 7,000 familias damnificadas.



Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Unidos ante la tempestad

Nuestra iniciativa se centró en cuatro líneas de apoyo:

1. Colaboradores Coppel

- Otorgamos tarjetas de despensa para compra de alimentos y productos básicos a 1,787 colaboradores.
- Brindamos incentivos económicos a 402 familias que sufrieron afectaciones en sus hogares.
- Facilitamos apoyo socioemocional a 294 colaboradores afectados.
- Nuestro proveedor Artaban donó más de 2,000 colchonetas.

2. Clientes Coppel

- Aplazamiento del pago del crédito de tienda en Villahermosa, Teapa, Cunduacán y Macuspana, impactando a 47,872 clientes.

3. Comunidades

- Donamos medio millón de pesos a la Comisión Nacional de Protección Civil Tabasco para la habilitación de cuatro albergues temporales y entregamos despensas y 20 parrillas.
- Donamos más de 2,000 artículos al DIF Tabasco para la habilitación de albergues (vajillas, sartenes, ollas, comales, utensilios de cocina, jarras, etc.) con valor de más de medio millón de pesos.

- Donativo en especie al DIF Chiapas con un valor de \$250,000 pesos para la compra de kits de limpieza personal, colchonetas y cobijas.

4. Alianza con BanCoppel para la colecta de Cruz Roja Mexicana, duplicando los donativos realizados por los ciudadanos.

- Con nuestro donativo se adquirieron artículos de higiene personal, alimentos y kits de limpieza para beneficiar a más de 3,200 familias.



“

“La situación en Villahermosa, en otros municipios de Tabasco y en Chiapas durante el mes de septiembre y octubre de 2020 se volvió crítica por las fuertes lluvias e inundaciones.

Aun cuando iniciamos los protocolos que ya se habían planificado para asegurar nuestras tiendas y Cedís, nuestros colaboradores reportaban problemas para trasladarse, así como pérdidas materiales y falta de lugares seguros para poner a salvo a sus familias, ocasionando ausentismo en nuestros centros de trabajo.

Considero que Grupo Coppel es una empresa socialmente responsable y con un alto espíritu de solidaridad, ya que en conjunto con nuestra región y el equipo de Responsabilidad Social y Fundación Coppel generamos un plan de apoyo de compras especiales, principalmente comida, colchonetas y despensas; además de apoyos económicos para nuestros colaboradores que se vieron afectados en sus bienes. También se rentaron unidades para brindar transporte a nuestro personal y a la sociedad en general, incluyendo el apoyo de la lancha llamada “La Llavcita” que nos ayudó a trasladar personas y suministros de un lugar a otro.

Por mi parte me siento agradecido con Dios, con mi familia, con mis jefes y mi equipo de trabajo, que pese a todos los momentos difíciles, siempre mantuvimos un espíritu de servicio impregnado de armonía y trabajo en equipo”.

Ysmael Cabrera
Gerente Administrativo Regional
de la región Villahermosa

”

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI



Fundación Coppel



Fundación Coppel

Este año ha sido particularmente valioso en términos de inversión social para nuestra empresa, no solo por la formalización de Fundación Coppel como órgano independiente, sino por la definición de una estrategia que permitirá potenciar el genuino interés, que a lo largo de los años ha definido a la familia Coppel, de aportar a la sociedad mexicana.

Tenemos como propósito generar oportunidades que mejoren la calidad de vida de nuestras comunidades. Buscamos construir puentes que nos permitan aportar a la movilidad social y así mejorar la vida de los hogares mexicanos a los que llegamos. De tal forma, al aumentar las oportunidades de movilidad social de las comunidades, veremos un impacto directo en la mejora de su calidad de vida.



En Fundación Coppel entendemos la movilidad social como el progreso en la condición socioeconómica de las personas. Por este motivo, creemos en la promoción y creación de oportunidades para detonar el talento, crecimiento y desarrollo, independientemente de su origen, lugar de nacimiento, nivel de escolaridad, o cualquier condición social.

Enfocamos nuestros esfuerzos en cuatro pilares fundamentales:

-  **1. Educación y Liderazgo**
-  **2. Prosperidad económica**
-  **3. Bienestar**

De manera transversal, brindamos apoyo en situaciones de desastre y emergencias en conjunto con el área de Responsabilidad Social.

Buscando incidir con cambios sistémicos en la sociedad, así como implementar proyectos de campo con impacto directo, hemos definido un plan de trabajo que se implementará a partir de 2021.

Nuestro modelo de intervención pone al centro a las comunidades vulnerables que se encuentran mayormente expuestas a condiciones de desigualdad.



Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

“

“Desde los primeros días en los que el virus comenzó a generar afectaciones en el país, Grupo Coppel se volcó en priorizar el salvaguardar la salud y el bienestar de los colaboradores y clientes; así como en la adaptación de nuestra operación frente a los impactos que estábamos enfrentando y a los que estaban por venir.

Adicionalmente, sabíamos que había que poner en marcha acciones para colaborar en atender las necesidades prioritarias de la población, por lo que trabajamos de manera conjunta con organismos gubernamentales, aliados estratégicos y sociedad civil con el fin de hacer frente no sólo a la pandemia, sino a las consecuencias económicas y sociales que ésta generaría.

Casi de inmediato activamos la bolsa de nuestro presupuesto designado para Desastres y emergencias, pero ante un suceso de tanta incertidumbre y desconocimiento, tuvimos que ser por demás estratégicos y contundentes en nuestra toma de decisiones con base en cómo y dónde podríamos impactar más y mejor frente a la situación que estábamos viviendo.

Fue entonces que desde el área de Responsabilidad Social y Fundación Coppel definimos una estrategia de atención basándonos en las recomendaciones que en ese momento existían a nivel internacional, definiendo así, los tres ejes de intervención: salud, seguridad alimentaria y reactivación económica.

A su vez, íbamos entendiendo e involucrándonos cada vez más en los requerimientos puntuales que se tenían y por ejemplo, junto con Banco Santander, FEMSA y OXXO nos aliamos para realizar una colecta de fondos donde multiplicábamos por cuatro cada peso aportado por la población en beneficio de hospitales públicos en todo el país.

A través de la alianza **Sumamos por México** fuimos parte de materializar el sueño de construir la Unidad temporal COVID-19 en el Centro Citibanamex, un hospital público financiado con fondos privados especializado en atención a la COVID-19.

Estamos muy orgullosos de haber sido parte de ese proyecto, ya que este hospital estuvo casi 13 meses en operaciones y por ello, se lograron salvar más de 9 mil vidas y hoy en día ha servido como ejemplo para muchos centros hospitalarios en Latinoamérica.

Por otro lado, destinamos recursos para atender a microempresarios, al sector educativo y a las poblaciones catalogadas como vulnerables como adultos mayores y, a más de 86,000 familias que habrían podido vivir episodios de hambre en diferentes estados del país.

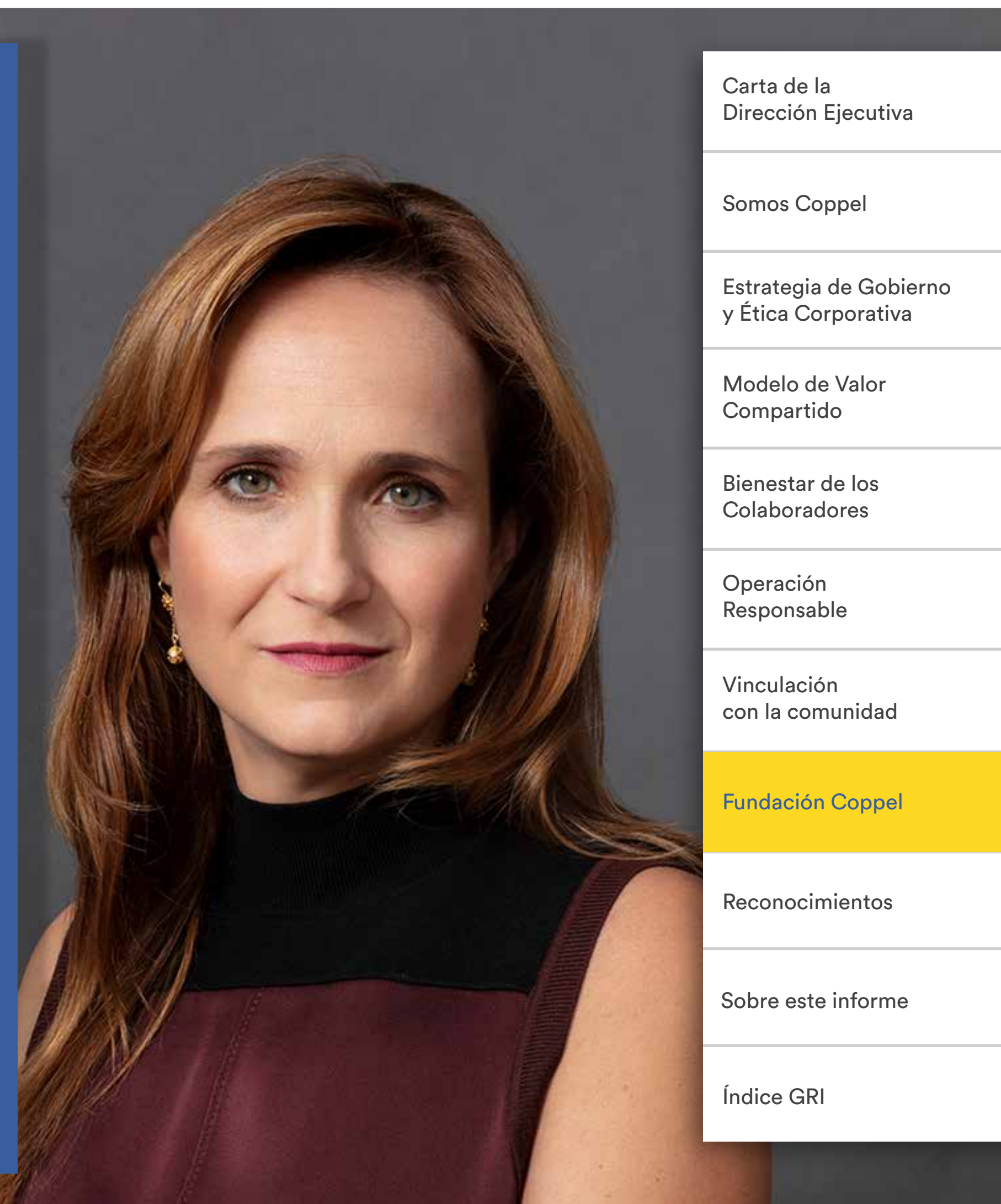
“Ayudando a quienes salvan vidas” fue una iniciativa innovadora, tanto al interior como al exterior. Fue la primera vez que Grupo Coppel emprendía una iniciativa de esa magnitud, a nivel nacional, con tantos millones de beneficiarios y en colaboración con decenas de aliados a la vez.

La pandemia nos dejó muchos aprendizajes que aún continúan pero considero que uno de las mayores fue el ejemplo claro de que trabajando de forma colaborativa podemos hacer frente a cualquier situación”.

Susana Coppel García

Presidenta de Fundación y de Responsabilidad Social de Grupo Coppel

”



Carta de la Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa

Modelo de Valor Compartido

Bienestar de los Colaboradores

Operación Responsable

Vinculación con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI



Reconocimientos



Reconocimientos

GRI 102-12

Comprometidos en crear y compartir valor con los grupos de interés identificados, materializamos a través de cada una de nuestras acciones que, a su vez, han sido reconocidas por diversos organismos en México, renovamos la motivación de seguir mejorando y trabajando por el desarrollo sostenible año con año.

Consideramos que estos reconocimientos, más que una distinción, nos permiten implementar procesos de mejora continua para progresar y buscar nuevos retos de forma frecuente.



Premio a las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social en la categoría de Alianzas Intersectoriales por el Centro Mexicano para la Filantropía.



Participación en el ranking de las Mejores Empresas Socialmente Responsables en México 2020 de Tops México

(Categoría Diamante en Empresas Departamentales y de Autoservicio).



Participación en el ranking de las 50 Empresas más Sustentables de México 2020 de la Revista Mundo Ejecutivo.



Participación en las 100 Empresas con Mejor Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo en México en 2020.



Participación en el ranking de las Empresas Responsables 2020 de la Revista Expansión.

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Sobre este informe

GRI 102-46, 102-54

Este reporte reúne los asuntos más importantes del desempeño en Responsabilidad Social de Grupo Coppel para el periodo de enero a diciembre de 2020.

Es nuestro tercer informe, y el primero en ser publicado a audiencias externas. Está desarrollado de conformidad a los Estándares *Global Reporting Initiative (GRI)* en su opción Esencial. La información que se presenta incluye las operaciones del Grupo en México y Argentina. El ciclo de reporte es anual.

Basamos la selección del contenido en tres criterios: el primero, en congruencia con las acciones de 2020; el segundo, con base en los eventos más relevantes de 2020; y el tercero, considerando la relevancia de los temas e indicadores resultado de nuestro análisis de materialidad.

Carta de la
Dirección Ejecutiva

Somos Coppel

Estrategia de Gobierno
y Ética Corporativa

Modelo de Valor
Compartido

Bienestar de los
Colaboradores

Operación
Responsable

Vinculación
con la comunidad

Fundación Coppel

Reconocimientos

Sobre este informe

Índice GRI

Índice de contenidos GRI

Estándar	Descripción	Respuesta o página	Asunto material	ODS
GRI 102: CONTENIDOS GENERAL				
Perfil de la organización				
102-1	Nombre de la organización	Coppel S.A. de C.V.		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Somos Coppel pp. 7-16		
102-3	Ubicación de la sede	República #2855 Colonia Recursos Hidráulicos. Culiacán, Sinaloa, México.		
102-4	Ubicación de las operaciones	Cobertura nacional e internacional p. 11		
102-5	Propiedad y forma jurídica	RFC: COP920428Q20		
102-6	Mercados servidos	Cobertura nacional e internacional p. 11		
102-7	Tamaño de la organización	Somos Coppel pp. 6-13		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Nuestros colaboradores pp. 50-63		
102-9	Cadena de suministro	Desarrollo de proveedores pp. 71-73		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Carta de la Dirección Ejecutiva pp. 3-5		
102-11	Principio o enfoque de precaución	Se realizan estudios de impacto ambiental cuando la autoridad así lo establece.		
102-12	Iniciativas externas	Reconocimientos p. 83		
102-13	Afiliación a asociaciones	Programa de Desarrollo de Proveedores del CCMX, CANAIVE, CANAINTEx, ANTAD, Consejo Coordinador Empresarial, Alianza Éntrale A.C., Vía Educativa, ProEduca IAP, Estrella Guía AC, Fundación Origen AC.		
Estrategia				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta de la Dirección Ejecutiva pp. 3-5		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Carta de la Dirección Ejecutiva pp. 3-5		
Ética e integridad				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Nuestra filosofía p. 8	Ética empresarial	16
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Nuestras bases éticas pp. 29-38	Ética empresarial	16

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Estándar	Descripción	Respuesta o página	Asunto material	ODS
Gobernanza				
102-18	Estructura de gobernanza	Estructura de Gobierno Corporativo pp. 31-32	Ética empresarial	16
Participación de los grupos de interés				
102-40	Lista de grupos de interés	Colaboradores, clientes, proveedores, comunidad y OSC.		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	No se tiene referencia de esta información.		
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Asuntos materiales y materialidad pp. 42-43 Comunicación con nuestros grupos de interés pp. 44-46		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Asuntos materiales y materialidad pp. 42-43 Comunicación con nuestros grupos de interés pp. 44-46	Relación con el cliente	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Comunicación con nuestros grupos de interés pp. 44-46	Relación con el cliente	
Prácticas para la elaboración de informes				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Coppel, Afore y BanCoppel.		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Sobre este informe p. 85		
102-47	Lista de temas materiales	■ 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		
102-48	Reexpresión de la información	No hubo reexpresiones de información debido a que es el primer Informe de Responsabilidad Social de Grupo Coppel.		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No hubo cambios debido a que es el primer Informe de Responsabilidad Social de Grupo Coppel.		
102-50	Periodo objeto del informe	1 enero al 31 de diciembre 2020.		
102-51	Fecha del último informe	No procede ya que es el primer informe público.		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual.		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	rs@coppel.com		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Sobre este informe p. 85		
102-55	Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI pp. 86-98		
102-56	Verificación externa	No se cuenta con verificación externa.		

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Estándar	Descripción	Respuesta o página	Asunto material	ODS
GRI 200: DESEMPEÑO ECONÓMICO				
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Modelo de Inclusión financiera p. 18	Control de riesgos de la empresa	8
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Operativos, de mercado y financieros. Debido al aumento en número e intensidad de fenómenos atmosféricos extremos, riesgos en la interrupción de cadenas de suministro y de operación; a la escasez de materia prima, incremento de mercancías y de costos operativos; a regulación más estricta, incremento en costos operativos; aumento en ventas de algunos artículos para adaptación al cambio climático.	Control de riesgos de la empresa Desempeño ambiental operativo	13
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Prestaciones y beneficios p. 61	Control de riesgos de la empresa	8
201-4	Ayudas económicas otorgadas por organismos gubernamentales	No se cuenta con apoyos externos de gobierno, sino que se trabaja con las autoridades locales para el impulso a las comunidades.		
GRI 202: Presencia en el mercado				
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	95% de nuestras contrataciones de alto perfil fueron a nivel local.		8
GRI 203: Impactos económicos indirectos				
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Nuestra respuesta a la COVID-19 pp. 21-28 Voluntariado p. 77	Desarrollo y ayuda social	2, 5, 9 y 11
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Como respuesta ante la contingencia sanitaria ocasionada por la COVID-19 invertimos \$663 millones de pesos para apoyar a nuestros colaboradores, clientes, comunidades y a la sociedad mexicana. Asimismo contribuimos con \$4 millones de pesos en acciones enfocadas a la recuperación económica. Respecto a nuestra respuesta a situaciones de emergencia y desastres, destinamos \$9.4 millones de pesos en beneficio de más de 7,000 familias damnificadas. En temas de apoyo a los artesanos mexicanos, se han comprado 1,057,216 piezas, con un valor acumulado de más de \$56 millones de pesos, contribuyendo así al desarrollo económico de miles de artesanos mexicanos. En cuanto a inversión social en temas de beneficencia y salud, en el 2020 se destinaron \$97 millones de pesos y en acciones orientadas al fomento de la educación invertimos \$27,018,131 pesos realizando más de 50 alianzas con Organizaciones de la Sociedad Civil y logrando beneficiar a 23,740,004 personas.	Desarrollo y ayuda social	1,2,3,8,10 y 17

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Estándar	Descripción	Respuesta o página	Asunto material	ODS
GRI 204: Prácticas de adquisición				
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	En el 2020 el 93.7% de las compras internas fueron realizadas en México, en 26 entidades de la República Mexicana. Asimismo, el 13% de las compras por parte de Compras Muebles fueron importadas, 87% fueron nacionales, y por parte de Compras Ropa el 35% fue de importación y 65% nacional.	Desarrollo y ayuda social	8
GRI 205: Lucha contra la corrupción				
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Información confidencial.	Ética Empresarial Control de riesgos de la empresa	16
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Se reforzó la comunicación sobre políticas y procedimientos anticorrupción. En el 2020 se culminó con el diseño, elaboración y plan de ejecución de las políticas y procedimientos anticorrupción; los materiales fueron compartidos de manera transversal con los integrantes del órgano de gobierno para su análisis y aprobación. Asimismo, se comunicaron políticas y procedimientos anticorrupción a miembros pertenecientes al Consejo de Administración. Por otro lado, se comunicaron estas políticas y procedimientos a 114 colaboradores en el periodo reportado.	Ética Empresarial Control de riesgos de la empresa	16
GRI 300: DESEMPEÑO AMBIENTAL				
GRI 301: Materiales 2019				
301-2	Insumos reciclados	19,274 ton de cartón y papel.	Desempeño ambiental operativo	12
GRI 302: Energía 2019				
302-1	Consumo energético dentro de la organización	2,881,502,009	Desempeño ambiental operativo	7, 12, y 13
302-3	Intensidad energética	1,258.29 MJ/m2. 20,667.5 MJ/empleado El tipo de energía que se considera para este ratio es: combustible y electricidad. Este ratio abarca solo el consumo interno.	Desempeño ambiental operativo	7, 12, y 13
302-4	Reducción del consumo energético	14,721,468 kWh	Desempeño ambiental operativo	7, 12, y 13

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Estándar	Descripción	Respuesta o página	Asunto material	ODS
GRI 303: Agua 2019				
303-1	Extracción de agua por fuente	Los centros de Coppel regularmente cuentan con suministro de agua por parte del organismo operador local, así como para las descargas de aguas residuales. No se tienen identificados impactos ambientales significativos. Sin embargo, el consumo de agua no es intensivo para las operaciones. No se trabaja con grupos de interés respecto a la gestión del agua. No se tienen establecidas metas ni objetivos para el manejo del agua.	Desempeño ambiental operativo	14
GRI 305: Emisiones 2019				
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	131,180.37 tonCO2e; se mapearon todos los gases aunque en la realidad solo se emiten CO2, CH4, N2O, HCFCs y HFCs.	Desempeño ambiental operativo	3, 12, 13, 14 y 15
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	186,803 tonCO2e; se asume que se consideraron todos los gases pues es el factor de emisión eléctrico nacional, publicado por la CRE. Cabe resaltar que para este año el factor no ha sido publicado, por lo que se consideró el del año anterior (2020).	Desempeño ambiental operativo	3, 12, 13, 14 y 15
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	0.14 tonCO2e/m2. 2.3 tonCO2e/empleado. Se seleccionó el número de empleados así como la superficie. Se utilizó el número total de empleados, así como los m2 de piso de ventas. El ratio que se incluye para las emisiones GE es el alcance 1 y 2. Para el calculo de GE se mapearon todos los gases aunque en realidad solo se emiten CO2, CH4, N2O, HCFCs y HFCs.	Desempeño ambiental operativo	3, 12, 13, 14 y 15
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	13,478 tonCO2e; se asume que se consideraron todos los gases pues es el factor de emisión eléctrico nacional, publicado por la CRE.	Desempeño ambiental operativo	3, 12, 13, 14 y 15
GRI 306: Efluentes y residuos 2019				
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	19,274 ton	Desempeño ambiental operativo	12

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Estándar	Descripción	Respuesta o página	Asunto material	ODS
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2019				
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No existieron multas significativos durante el período del reporte	Desempeño ambiental operativo	13
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2019				
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	No se tiene un porcentaje identificado.	Desempeño ambiental operativo	13
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se han evaluado proveedores en relación con sus impactos ambientales. El impacto que se ha calculado para la cadena de suministro ha sido para las emisiones de GEI.	Desempeño ambiental operativo	13
GRI 400: DESEMPEÑO SOCIAL				
GRI 401: Empleo 2019				
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Prestaciones y beneficios p. 61	Desarrollo de los colaboradores, Seguridad y prevención	8
401-3	Permiso parental	66,735 hombres y 74, 152 mujeres gozan del derecho a permiso parental. 3,688 mujeres que han utilizado su derecho, de las cuales 2,841 regresaron post- permiso parental, 1919 regresaron a trabajar y siguen empleadas 1 año después de regresar del permiso. La tasa de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron el permiso parental fue de 52.2% para retención y 77% reincorporación.	Desarrollo de los colaboradores, Seguridad y prevención	5 y 8
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2017				
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad.	Se tienen establecidas las comisiones de salud, seguridad e higiene por cada uno de los inmuebles del grupo, en el cual se toman acuerdos y compromisos en cada una de sus reuniones, así como de la conformación de las brigadas de protección civil.	Seguridad y prevención	3 y 8

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Estándar	Descripción	Respuesta o página	Asunto material	ODS
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	Salud y Bienestar p. 57 Prevención de riesgos pp. 58-60	Seguridad y prevención	3 y 8
403-3	Servicios de salud en el trabajo	1. Asistencia médica presencial y virtual. 2. Servicios de prevención y promoción a la salud. 3. Apoyos económicos para enfermedades, además de que todos nuestros colaboradores están afiliados al IMSS.	Seguridad y prevención	3, 5 y 8
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y bienestar p. 57	Seguridad y prevención	3 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.	Prevención de riesgos pp. 58-60	Seguridad y prevención	3 y 8
403-9	índices de accidentalidad.	Número de accidentes: 3,739 Días de incapacidad: 42,036	Seguridad y prevención	3 y 8

GRI 404: Formación y Enseñanza 2019

404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Desarrollo y capacitación pp. 53-56	Desarrollo de los colaboradores	4, 5 y 8
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Desarrollo y capacitación pp. 53-56	Desarrollo de los colaboradores	4 y 8
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Desarrollo y capacitación pp. 53-56	Desarrollo de los colaboradores	5 y 8

GRI 405: Diversidad e Igualdad de oportunidades 2019

405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Bienestar de los Colaboradores pp. 49-62 Inclusión y Diversidad p. 63	Desarrollo de los colaboradores Ética Empresarial	5 y 8
-------	---	--	--	-------

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Estándar	Descripción	Respuesta o página	Asunto material	ODS
GRI 408: Trabajo infantil 2019				
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No se han identificado casos. Se solicita documentación de registro patronal o de contrato de outsourcing y se realizan visitas en las instalaciones del proveedor. Todos los proveedores pasan por un estricto proceso de auditoría en donde se asegura que las fábricas no incumplan con lineamientos federales y de protección ambiental, además de tener certeza total de que no se irrumpen leyes de trabajo infantil o de derechos humanos. Estas revisiones se realizan antes del alta y de manera aleatoria durante la relación comercial, tanto para proveedores nacionales como de importación.	Ética Empresarial	8
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2019t				
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de trabajo forzoso u obligatorio	No se han identificado casos de trabajo forzoso en las visitas realizadas. Se solicita documentación de registro patronal o de contrato de outsourcing y se realizan visitas en las instalaciones del proveedor. Se realizan visitas a los lugares de trabajo de proveedores para identificar cualquier situación que implique un riesgo para la empresa. Específicamente en proveedores que laboran de forma manual, como es el caso de la categoría de Hogar y Recámara. Todos los proveedores pasan por un estricto proceso de auditoría en donde se asegura que las fábricas no incumplan con lineamientos federales y de protección ambiental, además de tener certeza total de que no se irrumpen leyes de trabajo infantil o de derechos humanos. Estas revisiones se realizan antes del alta y de manera aleatoria durante la relación comercial, tanto para proveedores nacionales como de importación.	Ética Empresarial	8
GRI 412: Evaluación de los derechos humanos 2019				
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	87.7%.	Ética Empresarial	8
GRI 413: Comunidades locales 2019				
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Llevamos a cabo programas con la participación de la comunidad local, lo que nos ayuda a visualizar por un lado los impactos reales de nuestras actividades, y por otro, las necesidades de los habitantes de estas localidades. Contamos con programas de desarrollo en materia de empleo y en el 2020, buscando incidir de manera positiva en las comunidades, implementamos programas de apoyo en respuesta a la COVID-19, considerando elementos de participación local.	Fomento a la educación Desarrollo y ayuda social Educación financiera	4

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Estándar	Descripción	Respuesta o página	Asunto material	ODS
GRI 417: Marketing y etiquetado 2019				
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Por el tipo de reclamación relativa a publicidad, ofertas y promociones, se radicaron 12 quejas formales ante la PROFECO durante el 2020. En 2020 se presentaron cinco quejas relacionadas por falta de precisión en la información sobre productos, servicios y/o contratos.	Relación con el cliente Educación financiera	16
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Por el tipo de reclamación relativa publicidad, ofertas y promociones, se radicaron 12 quejas formales ante la PROFECO durante el 2020. Durante 2020 no hubo ningún incumplimiento a códigos voluntarios.	Relación con el cliente Educación financiera	
GRI 418: Privacidad del cliente 2017				
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	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
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2019				
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No existieron multas significativas durante el período del 2020.	Control de riesgos de la empresa	16

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Estándar	Descripción	Respuesta o página	Asunto material	ODS
----------	-------------	--------------------	-----------------	-----

TEMAS MATERIALES

GRI 103: Enfoque de gestión 2019

RELACIÓN CON EL CLIENTE

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Se brinda asistencia personalizada a nuestros clientes por medio de atención en Cajas de Abono, asesorías por medio de ejecutivos en el Call Center y visitas domiciliarias para brindar información de cuentas para asesorarlos en el uso correcto de su Crédito y ser su principal canal para resolver cualquier duda o necesidad de crédito. Para ello se tiene definido el modelo de gestión y negociación enfocado siempre en mantener la voluntad de pago y maximizar el Ciclo de Vida Cliente. Nuestro principal objetivo es generar la lealtad y confianza con nuestros clientes asegurando que somos su principal canal de comunicación, y quienes los acompañamos a mejorar su vida. Nos enfocamos en mantener la voluntad de nuestros clientes mediante la entrega de Estado de Cuenta, Gestión de la Cartera, promover los servicios y productos de Grupo Coppel. Para evaluar, aplicamos encuestas de servicio durante la visita domiciliaria, cajas de abono y call center. 75% de los clientes se encuentran satisfechos con la actitud y asesoría del personal de cobranza durante las visitas domiciliarias, 80% en la atención que se brinda en Cajas de Abono y un 86% en la atención y servicio por medio de call center. Los clientes de Afore tienen a su disposición +1,500 módulos de atención en nuestras tiendas con horario extendido para tener asesoría, resolver sus consultas y atender sus trámites de Servicio; CAT. Afore Coppel, la Unidad de Atención Especializada (UNE) y atención telefónica UNE, que complementan los servicios personalizados que otorgamos a nuestra base de clientes.	Relación con el cliente	1, 5, 6 y 16
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Para asegurar el resguardo de información de nuestros clientes, como para atender quejas y brindar soluciones, contamos con canales físicos (tienda, cobranza) y canales digitales (centro de atención telefónica y digital). La satisfacción del cliente se encuentra al 90%. Para impulsar nuestra relación con los clientes, tenemos acciones de mercadotecnia directa y participamos en Ferias de Afore que promueve CONSAR.		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión			

FOMENTO A LA EDUCACIÓN

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Se ha gestionado a lo largo del tiempo a través de programas que impulsan el desarrollo del talento de estudiantes, desarrollo de capacidades en personal docente, e infraestructura escolar que permite que las personas tengan acceso a una mejor calidad de educación en México. Dentro de los objetivos están: el promover e incentivar el estudio entre colaboradores y sus familias; apoyar programas que busquen el desarrollo de talento en habilidad es de niños, jóvenes y adultos; el desarrollo de capacidades, mediante el otorgamiento de herramientas teóricas y prácticas a la comunidad escolar, a través de programas educativos y de valores; transformar la comunidad educativa de escuelas en zonas de alta vulnerabilidad, generando espacios educativos dignos y apoyar en iniciativas que promuevan mejorar la calidad de la educación y el desarrollo de las comunidades escolares en México.	Fomento a la educación	4
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	En 2020 se invirtieron \$27,018,131 para el fomento a la Educación realizando más de 50 alianzas con organizaciones de la Sociedad Civil. Las prácticas se evalúan conforme a un reporte de actividades presentado por las organizaciones beneficiadas.		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión			

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Estándar	Descripción	Respuesta o página	Asunto material	ODS
DESARROLLO DE COLABORADORES				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Se acompaña a los colaboradores, identificando el potencial y brindando herramientas que contribuyan en este proceso, apoyando así al cumplimiento del propósito de Grupo Coppel a través de: modelo de competencias, ciclo de Gestión de Talento, mapeo de talento, planes de desarrollo, procesos de sucesión, capacitación y atención a los colaboradores mediante servicios de coaching, educación emocional y mentoring. En el 2020 se dio inicio al ciclo de gestión de Talento desde algunas Direcciones del grupo. Este medio nos permite gestionar el desarrollo de los colaboradores a través de distintas prácticas y herramientas como: evaluaciones de competencias y desempeño, modelo de competencias, planes de desarrollo y sucesión, diálogos entre líderes y colaboradores, reconocimientos y mapeo y movilidad de talento. En Grupo Coppel el desarrollo es para todos los colaboradores, impulsamos el propio autodesarrollo y promovemos que el diálogo e inquietud sea entre colaborador y líder para suscitar la transparencia dentro de nuestros procesos de desarrollo. Contamos con decisiones (políticas) que dan claridad a los colaboradores de los procesos, asimismo contamos con los siguientes recursos para el desarrollo: ■ Plan de Desarrollo ■ Movilidad de Talento de Grupo Coppel ■ Modelo de competencias Grupo Coppel ■ Capacitación constante ■ Platica de Seguimiento (jefe-colaborador) ■ Servicios de Coaching, los cuales son de carácter confidencial, evaluamos los servicios a través de encuestas de satisfacción a los colaboradores, teniendo un apartado de comentarios y sugerencias para mejorar el servicio, dando un seguimiento puntual para la mejora continua.	Desarrollo de colaboradores	8
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
DESARROLLO Y AYUDA SOCIAL				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Se realizan acciones dirigidas a colaboradores y sus familias para contribuir a la creación de un estilo de vida saludable, generando programas de bienestar laboral y salud con enfoque preventivo; en cuanto a clientes contribuimos a mejorar la condición de vida de grupos vulnerables en temas de inseguridad alimentaria y carencia de servicios de salud pública, a través de las organizaciones de la sociedad civil, apoyando proyectos de prevención; y en cuanto a proveedores generamos alianzas comerciales con proveedores para la difusión y ejecución de las acciones de los programas sociales. Los objetivos de este eje son: promoción a la sana alimentación y activación, difusión sobre detección oportuna de cáncer de mama, promoción de la inclusión de personas con discapacidad en la vida cotidiana y la promoción de temas formativos y preventivos en crianza, lactancia materna y escuela para padres. Se evalúan las prácticas conforme a un reporte de actividades que presentan las organizaciones beneficiadas.	Desarrollo de colaboradores	1,2,3,4,8 y 10
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión			

Estándar	Descripción	Respuesta o página	Asunto material	ODS
ÉTICA EMPRESARIAL				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	La ética empresarial forma parte de los principios básicos de la organización. Se gestiona mediante el compromiso en el más alto nivel y se incluye como parte medular en el Código de Ética de Grupo Coppel. Se transmiten a los colaboradores mediante los cursos de Valores I y II, medimos la percepción que se tiene de ello con la Encuesta de Cultura Organizacional. Nuestra meta es continuar con el fortalecimiento de las políticas en materia de ética e integridad corporativa para el cumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable a la empresa como a los colaboradores del Grupo. Contamos con una línea de denuncia confidencial administrada por el área de Auditoría Interna de Grupo Coppel. No se permite ningún tipo de represalia a aquellas personas que denuncien conductas contrarias a los valores corporativos. Para impulsar la ética empresarial: creamos el Comité de ética y Cumplimiento, implementamos el proceso de debida diligencia de terceros, llevamos a cabo acciones de reingeniería de procesos y software de Línea de Denuncia y publicamos el Programa de Integridad.	Ética empresarial	16
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
DESEMPEÑO AMBIENTAL OPERATIVO				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	El Área de Sustentabilidad es la encargada de gestionar el tema. Lleva la contabilidad y seguimiento de los indicadores ambientales. Para impulsar el desempeño ambiental operativo se centrarán los esfuerzos en mejorar la gestión ambiental.	Desempeño ambiental operativo	12, 13 y 14
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
SEGURIDAD Y PREVENCIÓN				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Se gestiona a través de la implementación del Programa Interno de Protección Civil en los diferentes centros de trabajo, en el que los trabajadores se capacitan y participan en la seguridad, se elabora y gestiona material gráfico para su difusión y se crean proyectos operativos para la mejora de procesos e instalaciones en la prevención de riesgos laborales. Nuestro objetivo es garantizar la integridad física de todas las personas y edificios, asesorar y capacitar al personal para dar la primera respuesta ante la presencia de una emergencia y reducir en un 5% accidentabilidad mediante la instalación de distintos proyectos. Contamos con distintas decisiones de prevención que incluyen cursos, simulacros, acciones para la temporada de huracanes, medidas preventivas, protocolos, entre otros recursos. Para asegurar una correcta evaluación llevamos a cabo diagnósticos de seguridad y salud en el trabajo de todos los edificios.	Seguridad y prevención	8
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
CONTROL DE RIESGOS DE LA EMPRESA				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Para asegurar la correcta operación del negocio, de octubre 2019 a septiembre 2020, realizamos un diagnóstico de los procesos relacionados con la administración de riesgos sociales, políticos y económicos, así como de las oportunidades para prevenir y mitigar los efectos ambientales. Por la relevancia de los resultados obtenidos, este ejercicio se realizará de forma anual con la finalidad de tener una agenda integral de riesgos para el Grupo. Para nosotros, la creación de alianzas estratégicas internas y externas es fundamental para llevar a cabo acciones que tengan como objetivo generar bienestar en todos nuestros grupos de interés.	Control de riesgos de la empresa	16
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión			

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI

Estándar	Descripción	Respuesta o página	Asunto material	ODS
ATENCIÓN A DESASTRES Y EMERGENCIAS				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Los esfuerzos en situación de desastres están enfocados en asegurar el bienestar de los colaboradores y los activos de la empresa, desarrollar una cultura de prevención, definición de protocolos y difusión de atención de emergencias de colaboradores, así como un plan de comunicación ante un desastre con diferentes grupos de interés (colaboradores, clientes y comunidad) y generar alianzas de apoyo en desastres. El objetivo es desarrollar acciones dirigidas a todos los grupos de interés: colaboradores y sus familias, clientes, proveedores y alianzas con organizaciones de la sociedad y gubernamentales para atención de apoyo a comunidad afectada. Respecto a la evaluación, se evalúan las prácticas conforme a un reporte de actividades que presentan las organizaciones beneficiadas. Contamos con un grupo especializado en call center el cual atiende las quejas de nuestros clientes, no solamente de Desastres y Emergencias si no también en general de cualquier situación que el cliente desee reportar. En cuanto a la operación interna, se gestiona mediante tres diferentes fases. 1. Fase de Prevención: Identificar y contar con todos los procedimientos y materiales necesarios para evitar llegar a una emergencia y reaccionar anticipadamente a la ocurrencia de un evento. 2. Fase de Auxilio: Atender la emergencia en el momento que sea que suceda, en proteger a las personas y bienes materiales y tratar de mitigar que se generen daños mayores. 3. Fase de recuperación: Regresar lo más rápido posible a la condición normal de operación de un inmueble. El objetivo es que los colaboradores cuenten con los conocimientos básicos para actuar de manera segura y ordenada ante cualquier emergencia que se presente dentro de los centros de trabajo. Se cuenta con protocolos de emergencia. Cada código tiene indicaciones sobre qué realizar al momento de que alguno de ellos se active. Para atender desastres y emergencias contamos con herramientas en la Intranet que nos permiten monitorear de manera directa cualquier incidente climático. Respecto a la evaluación, contamos con diagnósticos de seguridad y salud en el trabajo de todos los edificios de Grupo Coppel.	Atención a desastres y emergencias	16
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
EDUCACIÓN FINANCIERA				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Desde BanCoppel se desarrollan y actualizan programas sobre Educación Financiera tanto para colaboradores como para clientes. Se difunden herramientas y conocimientos sobre educación financiera, para fomentar el uso responsable e informado de los productos y servicios financieros, para promover la calidad de vida y el desarrollo patrimonial familiar. Se rigen desde los lineamientos y políticas de la Asociación de Bancos de México. Se cuentan con los siguientes programas: Programa de Educación Financiera para clientes y colaboradores, Semana Nacional de Educación Financiera y Jóvenes Construyendo el Futuro (sector bancario) Para dar seguimiento a la evaluación, contamos con diferentes métricas que aplicamos en los diferentes eventos realizados.	Educación financiera	1 y 4
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
INCLUSIÓN FINANCIERA				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Se gestiona a través de materiales enfocados a diferentes rubros de la población (niños, jóvenes, adultos y adultos mayores). Una de nuestras metas es aumentar la cobertura de dichos programas hacia grupos vulnerables, como migrantes. Nuestros principales programas son: Educación Financiera para Migrantes, Programa de Educación Financiera para clientes y colaboradores, Semana Nacional de Educación Financiera y Jóvenes Construyendo el Futuro (sector bancario). Seguiremos atendiendo a personas vulnerables financieramente y contribuiremos a su inclusión financiera a través de la estrategia de educación financiera próxima a lanzarse.	Educación financiera	1 y 4
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión			

Carta de la Dirección Ejecutiva
Somos Coppel
Estrategia de Gobierno y Ética Corporativa
Modelo de Valor Compartido
Bienestar de los Colaboradores
Operación Responsable
Vinculación con la comunidad
Fundación Coppel
Reconocimientos
Sobre este informe
Índice GRI



www.coppel.com

Con fines de síntesis del documento, se utilizó el genero gramatical masculino para referirse a colectivos de mujeres y hombres.

