



Años
de historias

Que inspiran hacia el futuro



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2021





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

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

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

Contenido

4	8	12	20
5			

80 años de historias...



**De desarrollo
que impulsan**
23



**De oportunidad que
mantienen cerca**
42



**De compromiso que
hacen la diferencia**
54



**De integridad que
marcan el rumbo**
61

69

Cifras relevantes



Negocio



15.2 m

de clientes activos¹



3,781

proveedores



1,662

tiendas

Medio ambiente



2.3%

en reducción de emisiones
de CO2e vs. 2020



+15,000

toneladas de cartón recicladas



30.4%

paneles solares instalados
vs. meta del 50% al 2025

Talento



139,341

colaboradores Grupo Coppel²



37.1%

mujeres en posición de liderazgo



21.6

horas de capacitación promedio
por colaborador

Gobierno Corporativo



21%

de Consejeras mujeres



36%

de Consejeros y Consejeras
independientes



+120,000

colaboradores firmaron el
Código de Ética 2021

Comunidad Coppel



227.8 mdp

inversión en becas



16,593

colaboradores apoyados con becas



106,926

uniformes entregados a colaboradores



30,571

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



100

organizaciones beneficiadas a
través de Fundación Coppel



253 mdp

de inversión social

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

² Incluye eventuales

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

GRI 2-22

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

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

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

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

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

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

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

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



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



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

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

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

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

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

Agustín Coppel Luken

Presidente del Consejo
y Director General





Somos Coppel

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

Gracias a esto y a la visión de sus líderes, Grupo Coppel se ha mantenido por 80 años como la opción preferida de las familias mexicanas.

80 años de historias

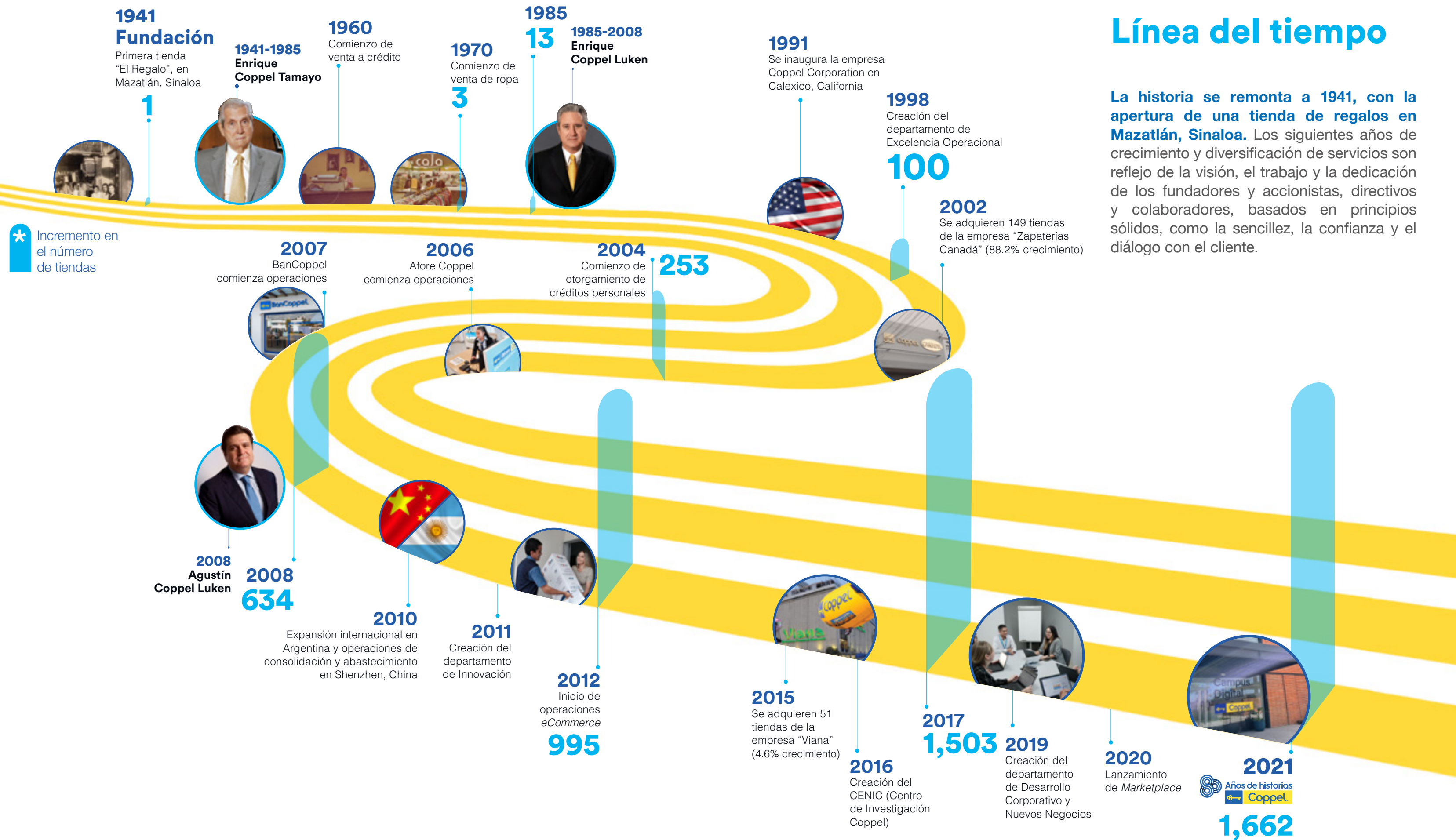
Estamos celebrando 80 años de superar retos, de crecimiento y de aprendizaje, pero sobre todo, de caminar juntos de la mano y formar una gran familia, donde la unión nos ha hecho más fuertes.

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



Línea del tiempo

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





Propósito, visión y valores

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

Propósito

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

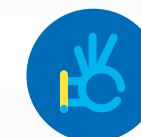
Visión

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

Valores



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



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



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



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



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

Grupo Coppel

GRI 2-1, 2-6

Es una empresa mexicana conformada por 139,341 colaboradores que, unidos a los 15.2 millones de clientes activos y 3,781 proveedores, **se ha consolidado entre las principales empresas de venta de productos, omnicanal y servicios financieros del país.**

El modelo de negocio está conformado por una amplia oferta de productos y servicios comerciales y financieros que operan transversalmente bajo el ecosistema omnicanal de Coppel:

**Tiendas
Coppel**



**Afore
Coppel**

BanCoppel



**Ambiente
digital
(.com y apps)**



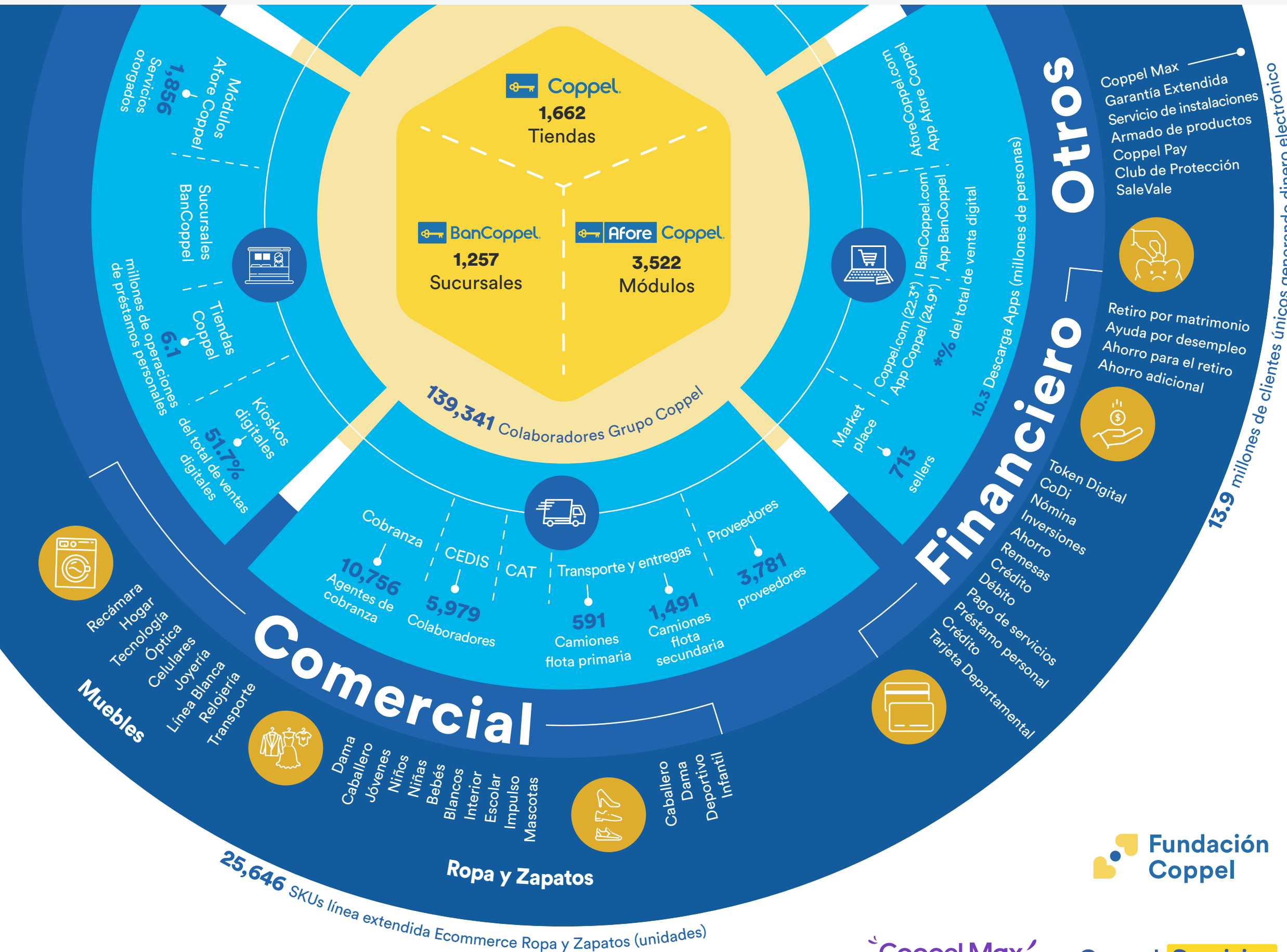
+139 mil
colaboradores



+15.2 m
de clientes activos



+4,000
proveedores



Ecosistema Coppel

Es un negocio omnicanal de venta de productos y servicios comerciales y financieros líder en el sector y con un gran potencial de crecimiento.

Los elementos que conforman las unidades de negocio interactúan entre sí formando una red de colaboración que tiene el propósito de brindar el mejor servicio a los clientes. Gracias a este ecosistema es posible gestionar de manera más eficiente, trabajar de forma colaborativa y responder rápidamente a las cambiantes necesidades del mercado.



Infraestructura

En Grupo Coppel se requiere de una robusta infraestructura, tanto física como digital, para **acercar los productos y servicios financieros a millones de mexicanos.**

Al 2021, se cerró el año con 1,662 tiendas físicas en las que, a partir de formatos innovadores, el cliente puede vivir la mejor experiencia de compra. Asimismo, se cuenta con 1,257 sucursales de BanCoppel y 3,522 módulos de Afore Coppel.



1,662
tiendas físicas



1,257
sucursales BanCoppel



3,522
módulos Afore Coppel



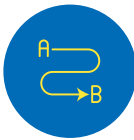
Innovación y emprendimiento

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

Asimismo, a través del área de Transformación Tecnológica, se investiga sobre nuevas tecnologías en el mercado para posteriormente incubarlas en forma de proyectos que permitan mejorar la experiencia de los clientes en los segmentos de *retail* y servicios financieros.

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

Proyectos de impacto que soportan la transformación de Grupo Coppel



Contactabilidad (Fase 1)



Categorías comerciales



Remodelaciones y Tiendas Nuevas



Coppel Max (Retail crédito)



OS Digital



Sana tu Deuda



Sale Vale



Co Crea / Co Crea Lab



Reestructuras en Coppel



Arrendadora Coppel



Coppel Servicios



Coparticipación INFONAVIT

Logros Plataforma CoCrea

+10

ganadores

+5,000

ideas recibidas

+6,000

descargas de la app

+25

retos en la plataforma en las áreas:

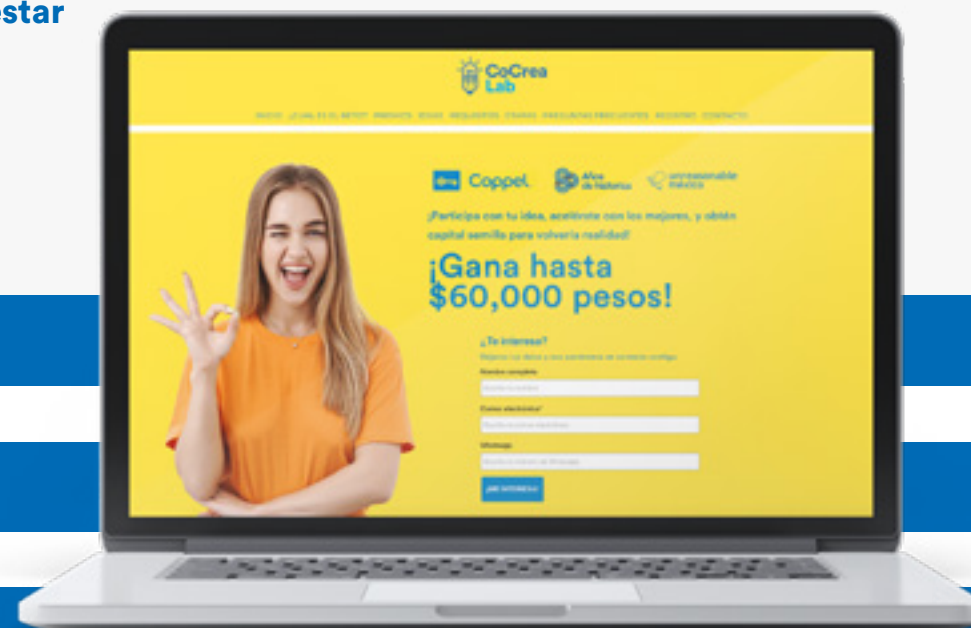
Operación Tiendas

Atracción de Talento

Coppel Max

Innovación

Salud y Bienestar



Logros Coppel Max

14,389

clientes únicos generando dinero electrónico

2,255 mdp

de dinero electrónico generado

1,235 mdp

de dinero electrónico usado por clientes Coppel Max

\$30

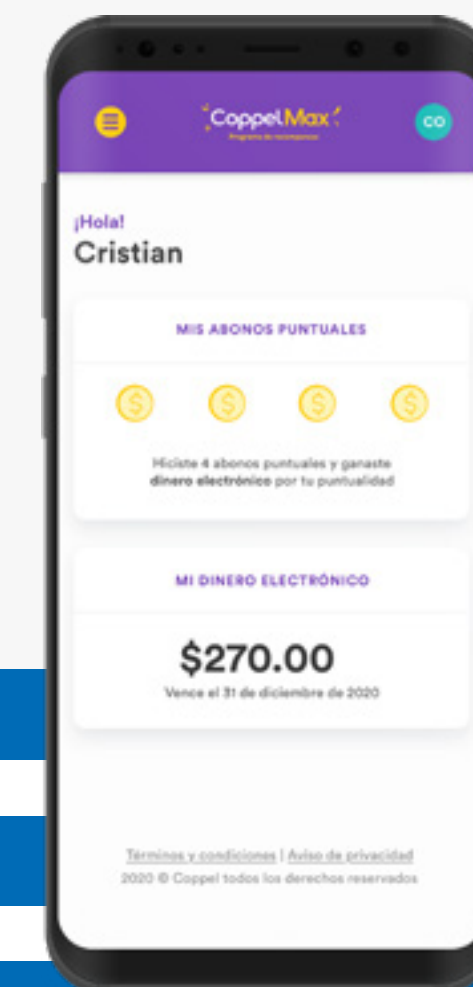
promedio de dinero electrónico por compra

\$132

promedio de dinero electrónico por cada 4 abonos puntuales

234 mdp

utilidad incremental para Coppel gracias a este programa





Clientes

Se busca mejorar día con día para continuar siendo la mejor opción para los clientes, ofreciéndoles una amplia gama de soluciones al alcance de todos

Voz del Cliente

Brindar la mejor experiencia a los clientes es uno de los principales objetivos del negocio. Por ello, se implementó un sistema llamado Voz del Cliente, a través del cual se crean las condiciones para recopilar y organizar información de los clientes mediante una encuesta de satisfacción por los productos y servicios ofrecidos por Coppel y sus filiales, con la intención de escuchar sus necesidades y tomar acciones para su satisfacción.

En 2021 el Índice de Satisfacción del Cliente (ISA) que se obtuvo fue del 82% de clientes satisfechos².



15.2 m
clientes activos¹



2.9 m
clientes digitales activos
Tiendas Coppel



13.3 m
clientes activos BanCoppel



14 m
trabajadores registrados
Afore Coppel



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

² Muestra de 3,824,534 clientes encuestados de enero a diciembre 2021.

Proveedores

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

Con el fin de desarrollar la cadena de valor, se trabaja 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.

Las áreas de Compras está estructurada de la siguiente manera:



Compras Internas



Compras Muebles



Compras Ropa

Compras Internas

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

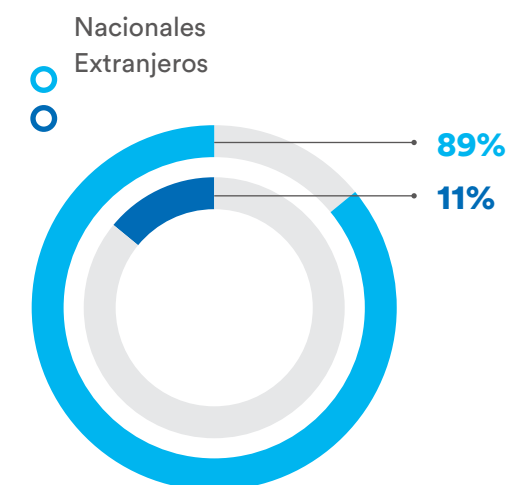
Como parte del proceso de evaluación de los proveedores, se les solicita que cumplan con sus obligaciones fiscales y obrero patronales y que sigan el **Código de Ética de Grupo Coppel**. También se realiza un proceso de debida diligencia donde se revisa si cuentan con algún antecedente en temas de anticorrupción, lavado de dinero y se hacen visitas a sus instalaciones.

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

Favoreciendo las compras con impacto social, en 2021 **se realizó la compra de la fachaleta para el edificio de Campus Digital, ubicado en Sinaloa, beneficiando a 70 familias de artesanos de Cholula, Puebla**, a través de un proveedor que coordina la elaboración artesanal de cada pieza de la fachaleta con 8 talleres, incluidos trabajos de carpintería para los huacales de madera que forman el molde.

982

proveedores internos



93%

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





Compras Muebles y Ropa

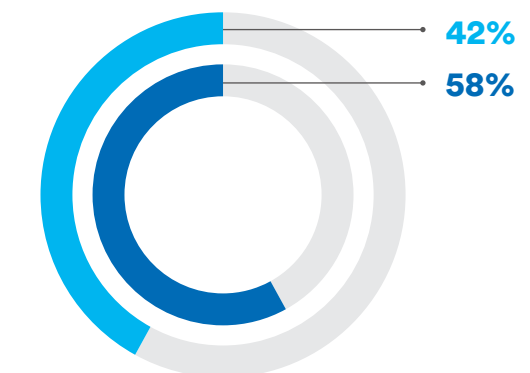
En las áreas de Compras Muebles y Compras Ropa se busca garantizar que los proveedores, tanto nacionales como internacionales, cumplan con las normas y lineamientos federales.

Como parte del proceso en la compra de muebles, se visitan las fábricas de los proveedores y validamos que sean empresas establecidas, así como con la producción necesaria y calidad de producto que se requiere para cumplir con las necesidades de los clientes.

3,781
proveedores

1,543
proveedores muebles

- Nacionales
- Extranjeros



Camino hacia la Sostenibilidad y ASG

Grupo Coppel tiene una historia de liderazgo, atención excepcional al cliente e impulso al desarrollo de los colaboradores, comunidades y atención al medio ambiente en el que opera.

La fuerte convicción de ser un buen ciudadano corporativo ha llevado a la organización a tener una estrecha relación con los grupos de interés tomando en cuenta las tendencias nacionales e internacionales, integrando la filosofía de responsabilidad social desde su fundación.

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

Esto permitirá ampliar el alcance en **tres pilares que fortalecen la visión hacia la identificación de impactos generados por la operación en el ámbito ambiental, social y gobierno corporativo**, aspectos que convergen entre sí para convertirse no solo en una nueva forma de hacer negocios, sino de tener una ventaja competitiva ante quienes forman parte de la comunidad Coppel.

Modelo de Sostenibilidad y ASG



Comunicación

Riesgos ASG

Desastres y emergencias

Ejes estratégicos Grupo Coppel

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

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



Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas

GRI 2-28

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, se identificaron 8 ODS prioritarios que se alinean a la estrategia y en los cuales se pueden ejercer mayor influencia como organización definiendo una serie de indicadores para dar seguimiento y monitorear el impacto de las iniciativas de acción.

Por ello el Plan de acción de Sostenibilidad abarca desde el desarrollo de objetivos y métricas en materia ambiental, social y gobierno corporativo, hasta un plan de inversión regional que involucra a colaboradores, clientes, cadena de suministro y comunidades vecinas.

Pertenecemos a las siguientes asociaciones:

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



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



- Programa Integral de salud.
- Coppel Contigo.



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



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



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



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



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



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



- Iniciativas ambientales.
- Educación ambiental.



Historias de desarrollo que impulsan

ODS **3** **4** **5** **8** **10** GRI **2** **3** **403** **405**

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

José Luis Becerra
11 años trabajando en Grupo Coppel





Talento

Colaboradores

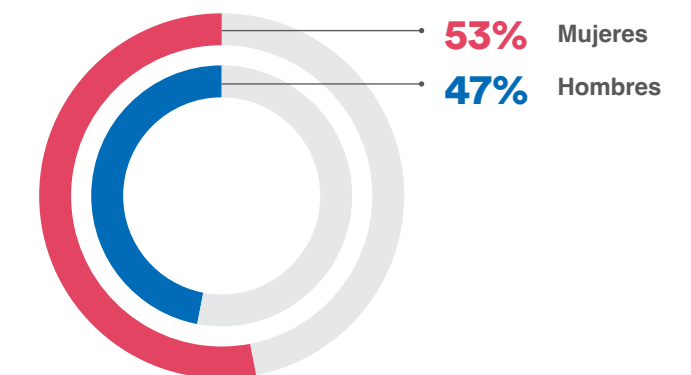
GRI 2-7, 2-8

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

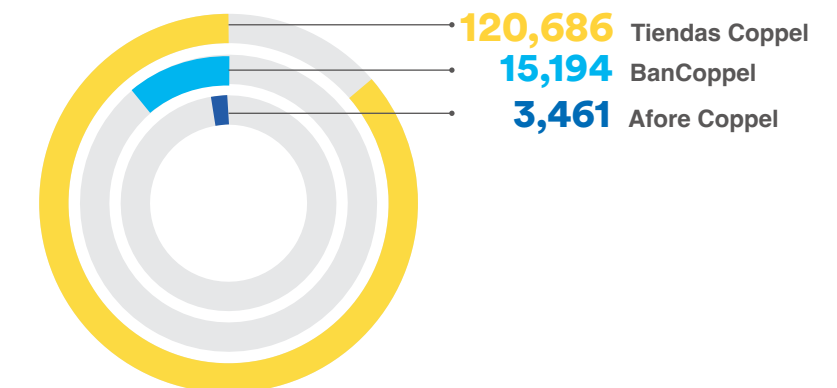
Plantilla laboral

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

Colaboradores por género



Colaboradores por negocio



Total*
139,341
colaboradores Grupo Coppel
*Incluye eventuales

Colaboradores por categoría laboral y género*



Mujeres

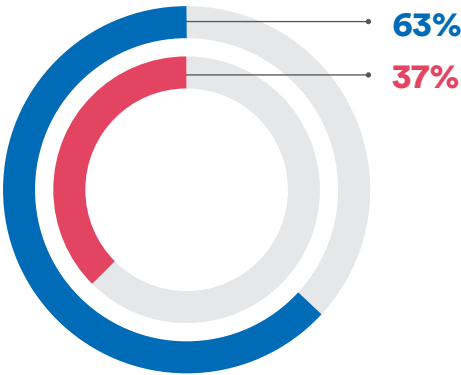


Hombres

Directores y Gerentes

6,125
3,602

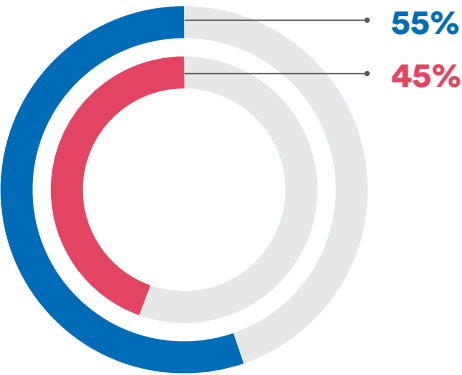
9,727



Colaboradores Staff

8,554
7,049

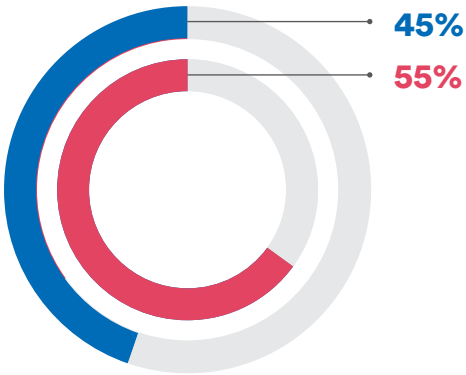
15,603



Colaboradores Operativos

50,899
63,112

114,011

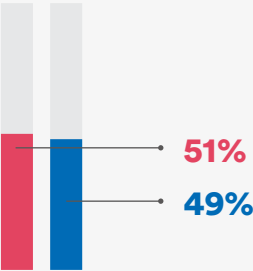


Colaboradores por rango de edad y género*

Menores a 30 años

43,711
41,597

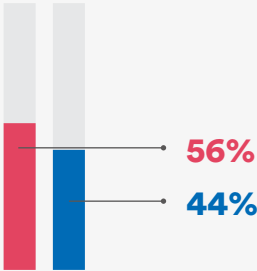
85,308



Entre 30 y 50 años

28,946
22,923

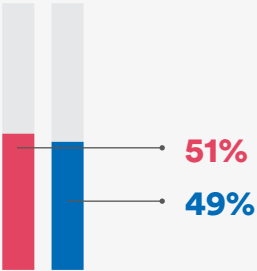
51,869



Mayores a 50 años

1,106
1,058

2,164



*Incluye eventuales

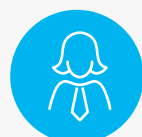
Diversidad e inclusión

GRI 3-3

En Grupo Coppel la diversidad e inclusión forman parte integral de la filosofía corporativa. El compromiso es fomentar un ambiente de trabajo inclusivo basado en el respeto, la tolerancia y la igualdad de oportunidades.

Desde 2020 se creó el Departamento de Diversidad e Inclusión, que es el encargado de dar seguimiento a las iniciativas para lograr los objetivos en este ámbito. Asimismo, se ha desarrollado un Plan de Igualdad Laboral que consiste en sensibilizar, capacitar, buscar acceso a mejores puestos y dar seguimiento a la brecha salarial.

Durante 2021 se trabajó en tres líneas de acción:



**Equidad
de género**



**Inclusión
laboral**



**Educación y
sensibilización**





Equidad de género

GRI 405-1

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

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



37.1%*
mujeres en puestos
de liderazgo

Círculos de mujeres

Se creó este programa dirigido a mujeres líderes con potencial de desarrollo y se enfoca en trabajar las habilidades internas y eliminar las creencias limitantes que impiden su desarrollo laboral. Consiste en realizar ciclos de conferencias por otras mujeres empoderadas que trabajan en Coppel. En la primera edición participaron **75 mujeres**.

Mentoría para mujeres

A través de este programa las participantes reciben capacitación sobre cómo identificar sus fortalezas y oportunidades para seguir creciendo en la empresa e identificar sus principales áreas de interés. **20 mentores participaron y 20 mujeres recibieron capacitación.**

Coppel por las mujeres

Este programa consiste en sesiones trimestrales con mujeres que representan modelos a seguir dentro de la compañía. En 2021 se llevaron a cabo seis sesiones donde se abordaron temas relevantes que aportan al desarrollo profesional y personal de todas las mujeres que laboran en la empresa.

*Este porcentaje es calculado sin considerar eventuales



Inclusión laboral

Se brindan oportunidades laborales a personas con discapacidad con el fin de propiciar su autonomía e integración social, y de esta manera mejorar su calidad de vida.

Como resultado de los programas que se han realizado en favor de este grupo **se contrataron hasta la fecha a 376 colaboradores con discapacidad**, sin embargo se están realizando acciones que permitan incrementar la inclusión laboral de PcD en todas las áreas de la organización.

Personas con discapacidad en CEDIS

Se inició un programa de trabajo colaborativo con la cadena de suministros para contratar a personas con discapacidad en los CEDIS, que incluye campañas de sensibilización para este grupo como acompañamiento.

Se contrataron tres personas con discapacidad en los CEDIS Culiacán.

Sillas de ruedas en tiendas

Con el fin de facilitar la movilidad de los clientes que así lo requieren, este año se puso a su disposición sillas de ruedas en 31 tiendas, con el objetivo de ampliar este servicio al resto de las tiendas.

Inclusión laboral de personas refugiadas

Se estableció una alianza entre el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y las áreas de RH, Administración y Sostenibilidad y ASG con el objetivo de incentivar la inclusión laboral de personas refugiadas en tiendas y CEDIS.

Se han contratado

376

colaboradores con
discapacidad





Educación y sensibilización

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

Este año se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Coppel por la diversidad

Se desarrollaron una serie de webinars que permitieron profundizar el conocimiento en este tema, impartidos de manera bimestral por expositores internos y externos y disponibles para todos los colaboradores del Grupo.

+500

asistentes en vivo

+8,000

visitas a webinars

Módulo de inclusión en la Universidad Corporativa Coppel

En la plataforma de la UCC se incluyeron videos, infografías y contenido relacionado a diversidad e inclusión, los cuales se encuentran disponibles para todos los colaboradores de la empresa.

Total de colaboradores capacitados:

230

Curso de inclusión y
no discriminación

300

Sensibilización a líderes
en inclusión

50,000

Camino a la inclusión



Desarrollo y capacitación

**Para impulsar la capacidad
y habilidades del talento
interno se utilizan
innovadoras herramientas de
desarrollo y capacitación.**

Ciclo de gestión de talento

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



Modelo de competencias

Este modelo permite declarar los comportamientos que se espera que un colaborador tenga, por lo cual es el vehículo para incentivar el desempeño exitoso, permear la cultura organizacional y alinear las expectativas conductuales.

En 2021:

**El 73.3% de los
colaboradores de staff y
el 95% de operación han
tomado el *e-learning* del
Modelo de Competencias
en la Universidad Coppel;
con un total de 3,500
colaboradores que han
tomado el curso.**

Mapeo de talento

Se trata de una evaluación de talento que permita conocer a profundidad las competencias que un colaborador posee. Se utiliza en áreas estratégicas, así como sucesores o altos potenciales para tener un conocimiento más integral sobre su perfil y detonar acciones que acompañen en su desarrollo.

En 2021:

**Se creó el área de mapeos,
se conformó al equipo y se
definió la metodología de
evaluación, con lo cual se
integraron herramientas
de evaluación por
competencias, logrando
evaluar a 350 personas.**

Plan de desarrollo

Es una herramienta que acompaña a los líderes y colaboradores en su desarrollo y autodesarrollo de manera integral, tanto en su perspectiva de carrera como de vida.

En 2021:

El 35% de los colaboradores de staff y el 65% de operación han tomado el e-learning del Plan de desarrollo en la Universidad Coppel, y se capacitaron a través de un taller a más de 4,500 colaboradores.

Plan de sucesión

Proceso de identificación de los líderes del futuro y sucesores para asegurar la continuidad del negocio.

En 2021:

De 80 puestos estratégicos, se han identificado 57% con planes de sucesión. Al cierre de 2021 el 100% de sucesores llevó a cabo un proceso de evaluación, 100% se habilitó en el uso de la herramienta Plan de desarrollo y el 82% elaboró su plan de carrera.

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

370
participantes en coaching individual

326
participantes en talleres de coaching

+2,000
acompañamientos emocionales

274
acompañamientos relacionados con COVID-19

1,192
conferencias de educación emocional

+ 62,000
participantes en las conferencias de educación emocional

27
educadores emocionales a nivel nacional

+30
sesiones de mentoría



91%
de participación en
la encuesta de clima
organizacional

Experiencia y reconocimiento del colaborador

Dentro de la organización se cuenta con un área llamada Experiencia del Colaborador la cual tiene como objetivo establecer puntos de contacto con los colaboradores a lo largo de su ciclo de vida, buscando la comunicación y retroalimentación constante sobre su experiencia en la travesía dentro de Grupo Coppel. Esto permite identificar puntos de dolor e implementar áreas de oportunidad en los procesos y de esta manera nos sigan considerando un buen lugar para trabajar.

De igual modo, cada dos años se lleva a cabo una encuesta de clima organizacional a todos los colaboradores, enfocada a conocer aspectos fundamentales de su día a día en su centro de trabajo contemplando dos pilares: compromiso y habilitación. **En 2021 se obtuvo 91% de participación en la encuesta de clima, lo equivalente a 107 mil participantes.**

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

Reconocimientos Programa Caminando Juntos

Años	Colaboradores
1	23,630
3	14,465
5	7,822
10	2,027
15	686
20	99
25	39
30	18
35	5
40	2
Total	
48,793	
colaboradores reconocidos por su trayectoria	



Universidad Corporativa Coppel

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

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

111,414

colaboradores capacitados (98%)

94.4%

colaboradores al día con su plan de capacitación

1,554

recursos de capacitación activos

Universidad

Corporativa 

Objetivos Estratégicos

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



Desarrollar competencias clave



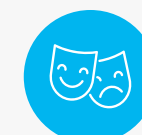
Promover pasión por el servicio



Impulsar el liderazgo



Fomentar la innovación



Difundir la cultura



Impulsar el compromiso con el desarrollo personal y profesional



Promedio de horas de capacitación por género

Durante el año, hombres y mujeres recibieron un número similar de horas de capacitación proporcionadas por la Universidad, impulsando la equidad de formación en ambos géneros.



Mujeres



Hombres

Horas de formación a
colaboradores en el año

1,294,618
1,148,053

2,442,671

Total de colaboradores

60,628
52,656

113,284

Promedio de horas de
formación por colaborador

21.35
21.80

21.56

Programas Académicos 2021

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



Prepa Coppel



Licenciatura en Gerenciamiento



Ingeniería en Desarrollo
de Software



Maestría en Dirección
de Negocios

9,150

colaboradores y familiares activos

707

egresados de Prepa Coppel en 2021

De la voz de Romina

La pandemia generada por la COVID-19, no solo trajo consigo situaciones retadoras, sino que le brindó a Grupo Coppel la oportunidad de reinventarse. Por ello en mayo del año 2020, se detectó la necesidad de comunicar diversos temas a la fuerza de ventas, principalmente información sobre productos, promociones, artículos nuevos, entre otros. Así fue que a través de una prueba piloto, se envió una guía de calzado de manera dinámica a colaboradores de ventas por medio de WhatsApp usando un mensaje de texto enviado por “Romina”, obteniendo muy buena respuesta.

Esto despertó el interés de otras categorías para sumar guías para hacer llegar a la fuerza de ventas, dando pie a **crear un personaje que acompañara al personal de tienda, como una más del equipo identificándose con sus experiencias del día a día.**

En 2021 se unieron 5 áreas, Operación Tiendas, ProGC, Estrategia de Fuerza de Ventas, Mercadotecnia y Cultura y Ética, para el desarrollo de esta iniciativa, determinando que **Romina tuviera su propia identidad, personalidad e imagen, y no solo acompañe a colaboradores de tienda, en temas para desempeñar mejor su labor de ventas, sino también, acompañarlos en temas que inviten a la reflexión y les ayude, inspire a título personal.**



+150

contenidos creados para la fuerza de ventas

60

stickers de Romina

80%

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



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



Salud y bienestar

GRI 3-3, 403-1, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6

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

A partir de este año los colaboradores cuentan con una cartilla de salud, la cual permitirá contar con su historial en temas de salud, tales como vacunación, actividades de medicina preventiva, etc. y de esta manera dar un seguimiento correcto.

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



**Asistencia
médica**



**Prevención
de salud**



**Apoyos económicos
y otros beneficios**



1. Asistencia médica

Se brinda asistencia médica a los colaboradores en dos modalidades. La primera es de manera presencial, en la cual acudieron 33 mil personas a consulta con médicos y auxiliares médicos de Coppel en sus consultorios.

La segunda es a través de la aplicación **Coppel Contigo**, mediante la cual se acercan y se facilitan a los colaboradores los medios de atención y seguimiento a su salud, así como se promueven las buenas prácticas para el desarrollo de hábitos y estilos de vida saludables atendiendo de forma oportuna algunas de las enfermedades o padecimientos que se puedan presentar.

37

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

20,987

atendidos con orientación médica telefónica

1,826

atendidos con orientación nutricional telefónica

680

atendidos con orientación psicológica telefónica

195

servicios de ambulancia por urgencia médica

655

consultas médicas por videoconferencia

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

68,415

atenciones

79,097

pruebas realizadas

20,600

tratamientos otorgados





2. Prevención de salud

A través de diferentes acciones se incentivan los hábitos y conductas para disminuir los factores de riesgo y contribuyan a que quienes laboran en la empresa gocen de una vida sana y saludable.

A su vez se llevan a cabo actividades de prevención y promoción a la salud a cargo del Servicio Médico Coppel, que permiten detectar y dar seguimiento médico oportuno de enfermedades para todos los colaboradores del Grupo.

En 2021 se realizaron las siguientes actividades de prevención:

13,979

vacunas de influenza, tétanos y neumococo aplicadas

2,800

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

25,399

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

94

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

7,957

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

7,134

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

6,091

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

17

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



3. Apoyos económicos y otros beneficios

En solidaridad con los colaboradores, se otorgaron apoyos económicos a aquellos que necesitan una ayuda extra para sufragar los gastos de algún padecimiento definido.

222

apoyos económicos otorgados



Prevención de riesgos

GRI 403-2, 403-7

Se han establecido procesos y programas para que los colaboradores cuenten con un espacio laboral con condiciones seguras que protejan en todo momento su integridad.

Sistema para registro de accidentalidad

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



Formación en seguridad

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

- **Programa de capacitación institucional:** Desde su ingreso, el personal recibe capacitación en diferentes temas preventivos desde manejo correcto de cargas, señalización preventiva, introducción a la seguridad y salud laboral, prevención de incendios y atención de emergencias entre otros. Posteriormente se evalúa su cumplimiento por medio de un diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo.
- **Capacitación de multibrigadas de la Unidad Interna de Protección Civil:** Se capacita al personal para atender cualquier emergencia que se encuentre en su entorno (trabajo, familia y social), además de aplicar un diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo.
- **Capacitación de la Comisión de Seguridad e Higiene:** Se capacita a los miembros de este comité para que identifiquen condiciones que puedan generar accidentes o enfermedades laborales, gestionar las correcciones e investigar los accidentes de trabajo y así evitar su repetición.
- **Capacitación al equipo de Prevención:** Se brinda asesoramiento a los responsables de los edificios en las visitas; de igual manera se ofrece atención oportuna a autoridades que visiten cualquiera de las instalaciones de la organización.
- **Simulacros de emergencia:** Se ponen en práctica acciones para atender adecuadamente una situación de emergencia, considerada en el plan de atención de emergencias. Se llevan a cabo simulacros cada cuatro meses, además de participar en los macro simulacros que se realizan en la Ciudad de México y otras entidades.
- **Programa de comunicación:** Con el fin de crear una cultura preventiva en los colaboradores se llevan a cabo diversas actividades de comunicación tales como charlas, infografías y circulares, las cuales se comparten a través de las diferentes plataformas de Coppel, circulares, ColaborApp, SIGO, etc.

Prestaciones y beneficios

Grupo Coppel busca que sus colaboradores se sientan felices y motivados, a través del esquema de prestaciones y beneficios que ofrece, acompañándolos en diversos aspectos de su vida. Se encuentran divididos en cuatro ejes que contribuyen a su bienestar y el de sus familias:



Mi persona

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



Mi estabilidad

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



Mi crecimiento

- Becas
- Incentivo de término de estudios
- Biblioteca
- Cursos
- Uniformes
- Programas educativos



Mi familia

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

Beneficios a personal de Cobranza Domiciliaria

La labor que realizan los colaboradores de Cobranza Domiciliaria es invaluable. Debido a las características especiales de su trabajo, se les ofrecen beneficios adicionales que contribuyan a un mayor bienestar durante sus funciones, tales como:

- **Uniforme adicional:** diseño de uniformes con características especiales para sus necesidades tales como zapatos y sombrero.
- **Suplementos adicionales:** se les proporcionan productos que contribuyan a sobrellevar las diferentes situaciones que se presentan en esta labor particular, tales como agua purificada, polvo para preparar bebida hidratante, bloqueador solar y snack.
- **Opción de sanitarios seguros:** catálogo de disponibilidad de sanitarios seguros para realizar sus necesidades fisiológicas durante su jornada laboral.
- **Beneficios por resultados extrordinarios:** reconocimiento mensual a colaboradores de forma económica, proporcionando ingresos adicionales a su sueldo fijo por una ejecución sobresaliente de sus actividades laborales.
- **Bono en ciudades con temperaturas extremas:** bono anual que se otorga a todo colaborador que continúe laborando en Cobranza Domiciliaria al término del periodo de verano en ciudades con calor extremo.
- **Reconocimiento especial:** reconocimiento en convención anual de Grupo Coppel a colaboradores con alto desempeño.





Historias de oportunidad que mantienen cerca

ODS

5

10

GRI

3

413

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

Isabel Valdés
Gerente de tienda en Mazatlán



Vinculación con la comunidad Coppel

GRI 3-3, 413-1, 413-2

Fundación Coppel

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

Asimismo se tiene la firme creencia de que el liderazgo transformador de los mexicanos, brinda la posibilidad de cambiar los sistemas para hacerlos cada vez más incluyentes y en un desarrollo económico y social respetuoso con el medio ambiente.

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



Comunidad



**Desarrollo
económico
y social**



**Educación
y liderazgo**

**Se contribuye activamente
en la generación de
oportunidades para que las
personas puedan superar
su condición de origen
y desarrollar su máximo
potencial, mejorando así su
vida y la de su comunidad.**



Todas las acciones que forman parte de los programas serán comunicados a detalle a través del informe anual de Fundación Coppel.

<https://www.fundacioncoppel.org/>





1. Comunidad

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

+3 millones
de beneficiados

+20
comunidades atendidas

+15
proyectos

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

Sociedad educadora

Objetivo y avances:

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

Aliado:

Sociedad Educadora de Sinaloa

Aliados:





2. Desarrollo económico y social

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

+4 mil
beneficiados

+ 10 mil
horas impartidas en talleres

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

Cuenta con Nosotros

Objetivo y avances:

Desarrolla las actividades productivas de clientes Coppel, empresas proveedoras o empresarios externos, a través del fortalecimiento de las habilidades, conocimientos y el desarrollo empresarial por medio de un modelo de capacitación en línea.

Aliado:

Fundación Proempleo

Fortalece tu Negocio

Objetivo y avances:

Capacitaciones digitales diseñadas para mujeres con micro y pequeñas empresas para fortalecer su negocio y generar resiliencia ante la crisis provocada por COVID-19 y medición del impacto por parte del Banco Mundial.

Aliado:

Crea



Aliados:



Coppel Emprende

Objetivo y avances:

Modelo de desarrollo integral de las micro y pequeñas empresas de México, ayudando a sus propietarios a superar las barreras que limitan su crecimiento a través de una plataforma de e-learning, sistema de recompensas, reforzamientos y redes de trabajo.

Aliado:

FUNDES y Enko

Pool de Talento

Objetivo y avances:

Proyecto que promueve la movilidad social, igualdad de oportunidades, formación de líderes y fomento del empleo entre los jóvenes a través del programa de capacitación en marketing digital, mentorías corporativas y vinculación del talento al Grupo.

Aliado:

INROADS

Epic Lab ITAM

Objetivo y avances:

Apoyar proyectos innovadores de emprendimiento y colaborar al fortalecimiento del ecosistema.

Aliado:

ITAM



3. Educación y liderazgo

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

+329 mil
de beneficiados

+50
becas

+28
proyectos

Aliados:



Entre las iniciativas en las que trabajamos este año están las siguientes:

Incidencia en políticas públicas de primera infancia

Objetivo y avances:
Hacer de la primera infancia una prioridad a nivel nacional. Se firmó el Pacto por la Primera Infancia en 7 estados de la República Mexicana.

Aliado:
Pacto por la Primera Infancia

Línea de contención socioemocional “Alumbra”

Objetivo y avances:
Líneas de contención emocional para niños y sus cuidadores.

Aliado:
Early Institute

Capacitación socioemocional a cuidadores de estancias del IMSS

Objetivo y avances:
Capacitación en temas socioemocionales para 5,000 profesores en temas de duelo y acompañamiento

Aliado:
Proyecto DEI

Semillero de líderes

Objetivo y avances:
Becas para estancias e intercambios

Aliado:
FUNED

Líderes del mañana

Objetivo y avances:
Beca de excelencia académica

Aliado:
Tecnológico de Monterrey

Programa de voluntariado Amigos



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

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



Voluntariado virtual

Este año, por primera vez debido a la pandemia, se implementó la modalidad de voluntariado virtual. A través de 24 iniciativas, los voluntarios tuvieron la oportunidad de capacitar a niños y jóvenes en temas de mercadotecnia, Excel, Word, ventas y logística. Asimismo, crearon contenido para instituciones que lo necesitaban, realizaron manuales operativos, tradujeron documentos, dieron tutorías de matemáticas a niños, y realizaron actividades recreativas.

43

colaboradores voluntarios

163

horas de trabajo donadas

176

beneficiarios

Mejora de escuela

Se mejoraron las condiciones a través de la limpieza y mantenimiento de las instalaciones de una escuela en Mazatlán para fomentar el regreso a clases seguro. Cabe destacar que esta fue una iniciativa que surgió de los colaboradores, lo que la hace aún más valiosa, ya que muestra la cultura de ayudar que se vive dentro de la empresa.

Mentorías Líderes Guía

En alianza con INROADS México, se lanzó una iniciativa que consiste en buscar a **los mejores líderes de la empresa quienes comparten su experiencia y conocimientos con jóvenes de alto potencial** de liderazgo que aspiran a ingresar a su primer empleo y que debido a su condición socioeconómica no han tenido un guía o acompañamiento en esta etapa. Para este proyecto se realizaron seis sesiones de mentorías por generación.

27

voluntarios

1er

voluntariado virtual enfocado en líderes del Grupo

189

horas donadas



Somos Familia

Buscando fomentar el bienestar de quienes trabajan en esta empresa, se ha desarrollado un programa denominado Somos Familia desde el área de Sostenibilidad y ASG, que promueve la integración vida-trabajo entre las y los colaboradores a través de la convivencia de las distintas unidades de negocio y sus familias. Durante 2021, se realizó el primer evento con el objetivo de proyectar 4 viajes al espacio y un documental sobre el universo oscuro en alianza con el Museo Americano de Historia Natural de Nueva York y el Centro de Ciencias de Sinaloa - Materia, en coordinación con Fundación Coppel.

3,862

personas participaron

1,494

personas en salas de cine

2,368

personas en conexiones digitales

Programa interno de becarios

A través del programa de Becarios se apoya a la formación académica y técnica como puerta de entrada al mundo laboral y competitivo mediante proyectos actuales y relevantes en áreas estratégicas.

Los becarios son estudiantes universitarios en el último semestre de su carrera, con perfiles destacados que desean realizar sus prácticas profesionales colaborando con Grupo Coppel.

79

becarios apoyados

12

universidades vinculadas

25

becarios contratados de tiempo completo

Fomento a los artesanos mexicanos

Desde hace once años, se han unido esfuerzos con FONART para apoyar el desarrollo artesanal en México, a los creadores, sus familias y comunidades.

Se busca mejorar la vida de los clientes y de las comunidades que rodean al Grupo, por ello **se impulsa el desarrollo social de los artesanos y se apoyan para que continúen fomentando la preservación del invaluable patrimonio cultural y las costumbres.**

Los talleres de los artesanos beneficiados se sitúan en el estado de Michoacán, en los pueblos de Capula y Chuspata; y en Oaxaca, en Pueblo Nuevo y Tuxtepec; así como en Temascalcingo, Estado de México, Morelia, Michoacán, Tecali de Herrera, Puebla, Emiliano Zapata, Tabasco, Tzintzuntzan, Michoacán, Pajapan, Veracruz y Oaxaca de Juárez, Oaxaca.

Estas artesanías son parte de la campaña Tradiciones que son Regalos, con la cual los clientes pueden ganar al participar en el Concurso Navidad Millonaria, que se lleva a cabo en la temporada navideña. El concurso tiene como objetivo agradecer la preferencia de los clientes de tiendas, BanCoppel y Afore Coppel de toda la República Mexicana.

25,510

piezas adquiridas en 2021

5 mdp

invertidos en 2021

1,082,726

artesanías compradas a la fecha

+61 mdp

invertidos en total a lo largo de 11 años



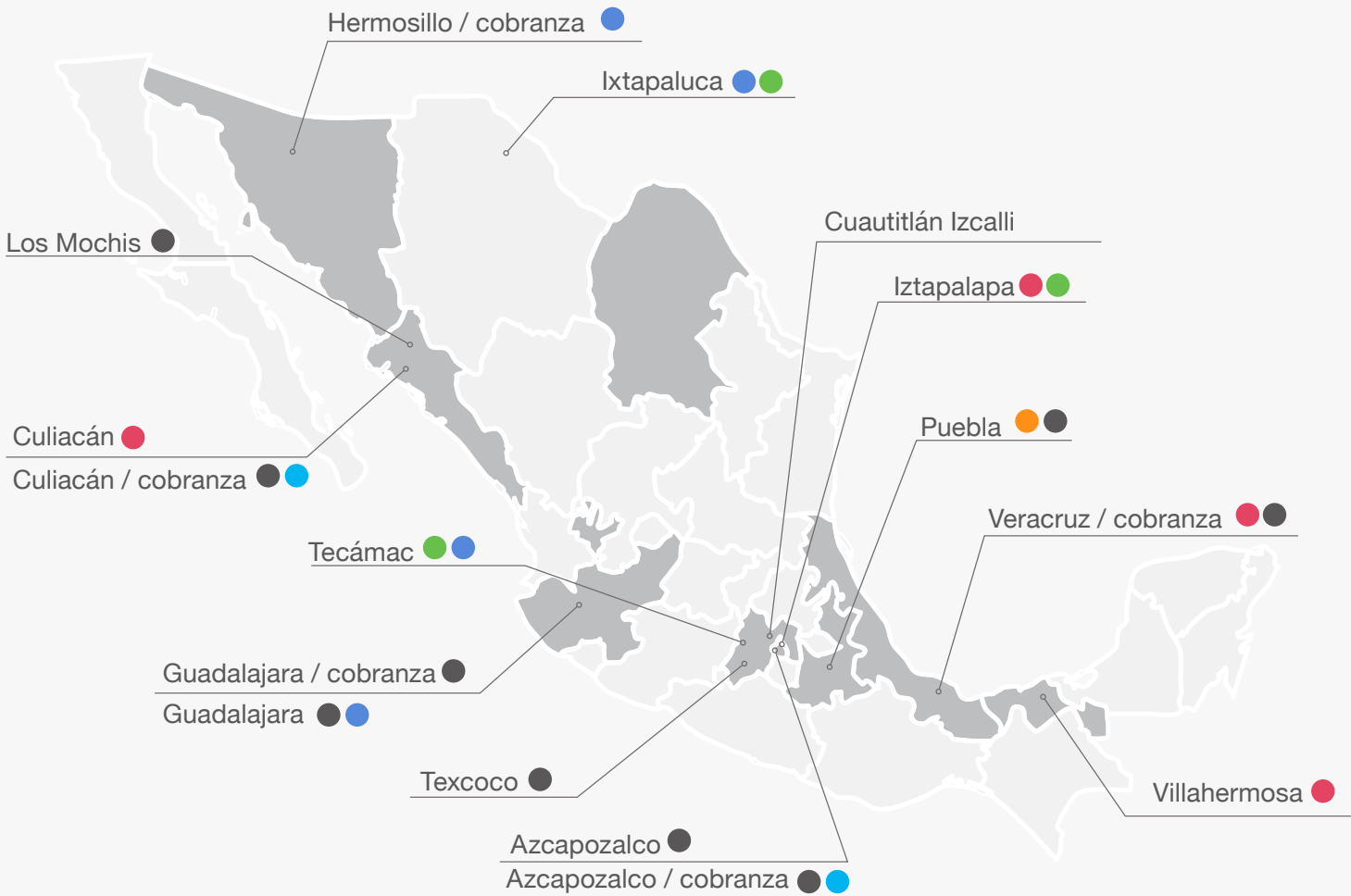
Apoyo en desastres y emergencias

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

En el año 2005 Cancún, Quintana Roo sufrió el arribo del huracán más fuerte de su historia al que se bautizó como Wilma, con una larga duración e intensos vientos, dejó pérdidas humanas y materiales. A raíz de esta eventualidad se buscó una alternativa para apoyar a los clientes afectados por este devastador desastre, a través de congelamiento y condonación de deuda de acuerdo a las condiciones de los casos que se presentaron. A través de los años este tipo de apoyo evolucionó y a partir de 2016 se formalizó, instalando procesos en los centros de Cobranza para atender esta necesidad de los clientes.

En 2021 se otorgaron dos tipos de apoyos a Clientes que han sido afectados por Desastres y Emergencias, dependiendo el grado de afectación se otorga congelamiento de cartera y condonación de deuda.

Plan de acción integral durante desastres en 2021



Eventualidad:

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

24
ciudades

10
estados afectados

Colaboradores

2,651

colaboradores y familiares
apoyados por eventualidades

6.8 mdp

otorgado en dinero electrónico

3.9 mdp

en incentivos económicos

Clientes

6,204

clientes apoyados con
congelamiento de cartera

69

clientes apoyados con
condonación de deuda

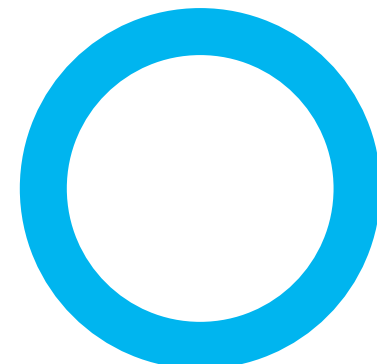
Comunidad

+1 mdp

de inversión en apoyos a
la comunidad

+17 mil

personas beneficiadas en
3 estados del país



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

En el mes de abril de cada año se establece un comité con personal de las regiones donde se informan los huracanes de la temporada asegurando realizar las tres etapas ante un desastre:

1

Prevención

Identificar y contar con todos los procedimientos y materiales necesarios para evitar llegar a una emergencia y reaccionar de forma anticipada.

2

Auxilio

Atender la emergencia de manera oportuna, proveer de protección a las personas y bienes materiales y evitar que se generen daños mayores.

3

Recuperación

Regresar lo más rápido posible a la condición normal de operación de un inmueble. Asegurar la integridad de los colaboradores, visitar a clientes para conocer y reportar las condiciones de daño que nos permiten actuar responsablemente con su crédito y necesidades básicas.

Inclusión financiera

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

La mayoría de los clientes se ubican en el nivel socioeconómico C y D y el 75% trabajan en la economía informal, los cuales se caracterizan por una capacidad limitada de ahorro y escaso acceso al financiamiento bancario. Es aquí donde se juega un papel clave para acercarlos la oportunidad de obtener un crédito.



Acceso de consumo a bienes duraderos (27 categorías)

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



Ahorro de inversiones

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



Protección financiera

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



Envío de dinero

- Nacional
- Remesas



Crédito Formal no bancario y crédito al consumo bancario

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



Formación crediticia

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



Seguro

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



Pensión

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

Educación financiera

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

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

Semana Nacional de Educación Financiera 2021

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

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

Plática Tu Retiro desde Hoy

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

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

14

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

12,587

participantes en las masterclass

25

materiales (infografías y videos) desarrollados por tipo de población

810

descargas de materiales

3,706

visitas al stand virtual con videos y juegos





Historias de **compromiso** que hacen la diferencia

ODS

7

12

13

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

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

Maribel Millán

Encargada Administrativa región Puebla



Medio ambiente

Modelo de sostenibilidad ambiental

Gestión ambiental

Cambio climático y huella de carbono



Economía Circular



Transporte



Energía

Eficiencia energética y reducción de emisiones

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

**Como parte del plan
se contempla instalar
paneles solares para
disminuir 74,000
toneladas de CO₂e de
las emisiones a 2030.**

Paneles solares

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

271

edificios con paneles solares

30.4%

de la meta a 2025



Reducción de emisiones

Aumentando el volumen de negocio, en 2021 se redujeron las emisiones totales de CO2e un 2.3%.

Emisiones de CO2e

	2020	2021	Aumento/ disminución
Colaboradores	109,430	113,284 ¹	3.5%
Superficie (m²)	2,290,006	2,399,893	4.8%
Emisiones totales (tCO2e)	317,984	310,540	-2.3%
Emisiones por m² de piso de venta (tCO2e)	0.139	0.129	-6.8%
Emisiones por colaborador (tCO2e)	2.906	2.741	-5.7%

3.4%
menos toneladas de emisiones de CO2e
por colaborador

8,980
toneladas de emisiones de CO2e
reducidas en 2021

Transporte y logística sustentables

Se está transformando el sistema de logística y transporte de la empresa para volverlo sustentable. Para lograrlo, se ha invertido en la compra de 10 unidades de transporte eléctricas, que representan una disminución de 23,800 litros de combustible al año y de 62.8 ton de CO2e, lo cual equivale al consumo eléctrico anual de 11 hogares. Para 2022 se realizará la compra de 10 unidades más.

Asimismo, como prueba piloto se realizó la compra de un camión EPA 21 para probar esta tecnología que optimiza el uso de combustible y por ende reduce sus emisiones de CO2e.

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

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

de entregas, buscando desarrollar un módulo del sistema que optimice los recursos de la última milla considerando capacidades y un tiempo límite de entrega, reduciendo la dispersión de las entregas e incrementando la productividad de las unidades.

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



Cambio de luminarias convencionales por LED



Uso de aparatos de aire acondicionado Inverter



Medidas de aislamiento térmico en las tiendas



¹ Se considera planta activa al cierre de 2021, sin considerar eventuales y tiempo parcial.

Compras sustentables

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

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



Producto	Características
▶ Bolsa Coppel	Bolsa ya sea copostable o de papel, dependiendo de la norma aplicable en cada estado o ciudad.
▶ Hoja de material de caña	Hojas de caña para la papelería de BanCoppel.
▶ Hoja de materia prima proveniente de centros de acopio	Fabricada con 50% de material reciclado y de materias primas provenientes de bosques y plantaciones que se manejan de manera sustentable.
▶ Químicos de limpieza biodegradables	Productos de limpieza multiusos y jabón de manos 100% biodegradables.
▶ Folder 100% material reciclado	Folders 100% de material reciclado para la papelería de BanCoppel.
▶ Cubrebocas reutilizable	Cubrebocas de tela reutilizable para evitar el uso diario de cubrebocas desechables.
▶ Cajas de cartón para ecommerce	Cajas hechas con material reciclado, tanto cartón como tintas.
▶ Mobiliario sustentable	Mobiliario para oficinas fabricado de manera sustentable, como aluminio reciclado, cubiertas fabricadas de materia prima obtenida de bosques sustentables.
▶ Unidades híbridas para la última milla	Contratación de 8 unidades híbridas para el surtido a tiendas y entrega a clientes.
▶ Sistema de autoinflado	Sistema para mantener el nivel de presión óptimo en las llantas de los tractos, cajas y dollies, reduciendo la compra de llantas y el uso del combustible.
▶ Unidades eléctricas	10 unidades eléctricas con capacidad de 4 m³ para su uso en la distribución.
▶ Montacargas eléctricos	Montacargas y transpaletas eléctricas para su uso en los CEDIS.
▶ Focos LED	Luminarios LED en todas las tiendas que cuenten con luminarios fluorescentes.
▶ Proyecto Fotovoltaico	Instalación fotovoltaicos en tiendas.
▶ Aires acondicionados Inverter	Aires acondicionados con tecnología inverter para todas las tiendas nuevas y remodelaciones, así como para la campaña anual de mantenimiento sobre reemplazo de aires acondicionados.

Gestión de residuos

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

Proceso de gestión de residuos

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

En 2021 se lograron los siguientes avances:

+15,000
toneladas de cartón reciclados

84%
incremento en captación de ingresos
por reciclaje

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

Gestión de residuos

Generación Separación Transportación



Orgánico



Aluminio



Pet



Inorgánico



Unidades de
transporte los
recolectan para
trasladarlos
a los CEDIS

Los residuos de las tiendas se separan primeramente según su contenido, se pesan y se capturan en una bitácora electrónica



Renovación de acumuladores usados



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

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



Educación ambiental

Permeear una cultura de cuidado del medio ambiente entre los colaboradores es parte del objetivo de la compañía. Este año se trabajó en el diseño del programa de cambio cultural en sustentabilidad, el cual tiene previstas iniciativas de educación medioambiental tales como cursos, mensajes específicos a un tema y experiencias extralaborales.

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

**Reforestación 2021 Mejores Alianzas, Mejores Bosques**

Se llevó a cabo una jornada de reforestación en La Primavera, uno de los relieves volcánicos cuyos suelos presentan una alta proporción de arenas pomáceas, lo que le confiere una alta vulnerabilidad a la erosión, por lo que al adoptar y reforestar la zona, se disminuyó dicha erosión. **Con esta actividad plantamos 375 árboles de la especie encino y pino michoacano, gracias a lo cual 15 familias que viven alrededor de la zona se benefician con esta acción.**

**DOC Árbol**

El objetivo de esta iniciativa es apoyar con becas a 10 jóvenes ambientalistas para que diseñen e implementen proyectos de conservación, arborización y buen manejo del arbolado urbano. **Se inscribieron 34 participantes, los cuales recibirán capacitación y la presentación de su proyecto en 2022.**

**Talleres Red OJA:**

Con el fin de generar una conciencia sobre la generación de basura orgánica y su manejo inadecuado, se realizaron dos talleres. El primero de agricultura a pequeña escala, donde **23 colaboradores crearon su propio espacio para poder sembrar sus hortalizas** y tener alimentos frescos en casa; el segundo sobre bote compostero, con el que **20 colaboradores aprendieron a realizar desde casa un bote para hacer composta.**

*Iniciativas promovidas por la unidad de negocio BanCoppel



Historias de **integridad** que marcan el rumbo

GRI 2 3 205

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

*Manuel Gilberto Torres
40 años en Coppel*



Gobierno Corporativo

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

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



Consejo de Administración

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-17, 2-18

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

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

Con el fin de fortalecer las buenas prácticas corporativas, este año se llevó a cabo la reestructuración del área de Auditoría Interna, la cual ahora depende directamente del Comité de Auditoría.

Constantemente se han buscado perfiles profesionales con experiencia internacional para fortalecer el nivel de experiencia y profesionalismo del Consejo. En los últimos tres años, se han incluido perfiles con experiencia en inversiones en startups tecnológicas, omnicanalidad, digitalización, comercio electrónico y sectores inmobiliario y automotriz.

Asimismo, en concordancia con el compromiso por la inclusión y diversidad de género, en 2021 se incorporó una consejera independiente, con experiencia en planificación estratégica, fusiones y adquisiciones y desarrollo de nuevos negocios.

Consejo de Administración de Grupo Coppel y Tiendas Coppel

Agustín Coppel Luken
Presidente y Director General GC
Miembro desde: 2009

Antonio Suárez Lara
Consejero relacionado
Miembro desde: 2021

Carlos Castro Vega
Consejero relacionado
Miembro desde: 2006

David Coppel Calvo
Consejero patrimonial
Miembro desde: 2021

Diego Coppel Sullivan
Consejero patrimonial
Miembro desde: 2017

Eduardo Padilla Silva
Consejero independiente
Miembro desde: 2014

Enrique Zambrano Benítez
Consejero independiente
Miembro desde: 2020

Flavio Dias Fonseca da Silva
Consejero independiente
Miembro desde: 2019

José Luis Ramírez Velásquez
Consejero relacionado
Miembro desde: 2016

María Teresa Cabrera Guzmán
Secretaria no miembro
Consejero relacionado
Miembro desde: 2019

Rubén Coppel Bernal
Consejero patrimonial
Miembro desde: 2017

Susana Coppel García
Consejero patrimonial
Miembro desde: 2019

Tatiana Perim Freitas Santos
Consejero independiente
Miembro desde: 2021

Víctor Herrero Amigo
Consejero independiente
Miembro desde: 2018

Comité de Prácticas Societarias de Grupo Coppel

Luis A. Nicolau
Presidente del Comité

María Teresa Cabrera Guzmán
Secretaria no miembro

Susana Coppel García
Consejera patrimonial

Víctor Herrero Amigo
Consejero independiente

Comité de Auditoría de Grupo Coppel

Ángel Fernández Rodríguez
Consejero independiente

Antonia E. Stolper
Presidenta del Comité

Luis Vite Zamora
Consejero independiente

María Teresa Cabrera
Secretaria no miembro



36%
Consejeros independientes



21%
de mujeres Consejeras

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

Equipo Directivo Grupo Coppel



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

- Dirección de Categorías Ropa, Zapatos, Importación, Omnicanalidad e Inmobiliaria

► Dirección de Estrategia y Transformación

► Dirección de Operaciones

► *Dirección de Auditoría Interna
- Dirección de Categorías Muebles y Seguros, e-Commerce, Mercadotecnia y Exhibición

► Dirección de Servicios Financieros y Presidencia de BanCoppel y Afore Coppel

► Dirección de Relaciones Institucionales

► *Dirección de Talento y Desarrollo
- Dirección Financiera

► Dirección Administrativa

► Dirección de Sostenibilidad - ASG y Fundación Coppel

*Estructura actualizada a junio 2022

Programa de Integridad Empresarial

GRI 2-23, 2-24, 2-27, 3-3

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

A su vez se encuentra dentro del contenido del **Código de Ética** 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.

El equipo de Cumplimiento es el responsable de permear en cada unidad de negocio la cultura del cumplimiento ético y legal, incluyendo el Programa Anticorrupción.

Los lineamientos que integran el Programa de Integridad Empresarial son:

- 1 Código de Ética

2 Política Anticorrupción

3 Política de Regalos y Atenciones

4 Política de Donaciones

5 Política de Partes Relacionadas y Conflictos de Interés

6 Política de Cumplimiento Regulatorio

7 Política de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo

8 Política de Datos Personales



Código de Ética

GRI 2-15

Es el fundamento de las políticas y procedimientos del actuar diario y el instrumento que permite a todos los colaboradores trabajar con los más altos estándares de transparencia, integridad y legalidad, además de servir como guía de consulta para la toma de decisiones objetivas, honestas y justas.

En enero de 2021 se publicó el Código de Ética de Grupo Coppel, impulsando que más de 120,000 colaboradores lo conocieran y firmaran como parte del compromiso de ser parte de la empresa.

El código se encuentra integrado por principios rectores que aplican para todos los que trabajan para en la empresa, incluyendo consejeros y terceros, en cinco ámbitos:



Con las personas



Compromiso de legalidad



Con terceros



Con nuestro entorno



Nuestros recursos

Comité de Ética

GRI 2-16, 2-25

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.

Asimismo, a través del Comité de Ética y Cumplimiento se abordan temas sociales y ambientales, como parte del Programa de Integridad Empresarial, mientras que los temas económicos se revisan en el Comité de Auditoría.



+120,000

colaboradores firmaron el
Código de Ética 2021



Línea de denuncia

GRI 2-26

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

Se cuenta con una política de puertas abiertas como medio de consulta o denuncia. Los reportes pueden ser anónimos y serán atendidos con carácter confidencial por un tercero independiente.

Línea de consulta ética

Coppel MX
Afore Coppel
Coppel ARG

- ✉ Dudas o consultas al correo: cumplimiento@coppel.com
- ☎ 800 838 25 99
- 🌐 coppel.amitaisystem.com

BanCoppel

Staff

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

Sucursales

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

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

Capacitación y difusión
del Código de Ética

GRI 205-2

Se brinda a los colaboradores información y herramientas que les permitan detectar y resolver situaciones que pudieran poner en riesgo su integridad y/o la de la empresa.

Se cuenta con un programa anual de capacitación en temas de ética, que incluyen cursos en valores, ética, anticorrupción y prevención de lavado de dinero, entre otros.

Capacitación en ética a colaboradores 2021

Capacitación	Total de horas de capacitación	Total de colaboradores capacitados	Promedio de colaboradores capacitados vs el total de colaboradores
Ética	460,020	92,040	81.25%
Prevención de lavado de dinero	7,320	14,641	12.92%

Este año se llevaron a cabo las siguientes iniciativas de capacitación y difusión:

- Curso de valores:**
Este curso, que se realizó este año de manera virtual, tiene como objetivo fomentar un ambiente ético apropiado para el crecimiento personal de los colaboradores a través de la reflexión de temas tan fundamentales como la persona, la familia, el trabajo y la sociedad, así como del cuidado responsable a partir de experiencias y situaciones cotidianas para desarrollar y mejorar el bienestar en la persona, la familia, la empresa y la comunidad.
- Actualización de asignaturas de ética:**
Se actualizaron asignaturas sobre ética que se imparten en la Universidad Corporativa Coppel (UCC) favoreciendo a que guarden relación con los demás instrumentos que como Grupo marcan la pauta de conducta ética.
- Campaña Yo cumplo con el Código de Ética:**
Durante el segundo semestre del año se lanzó esta campaña de comunicación interna, desplegando 12 comunicados con los principios incluidos en el código. Estas publicaciones se hicieron por medio de correo electrónico, ColaborApp, Intranet, SIGO, correo interno y wallpaper.



Administración de riesgos

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

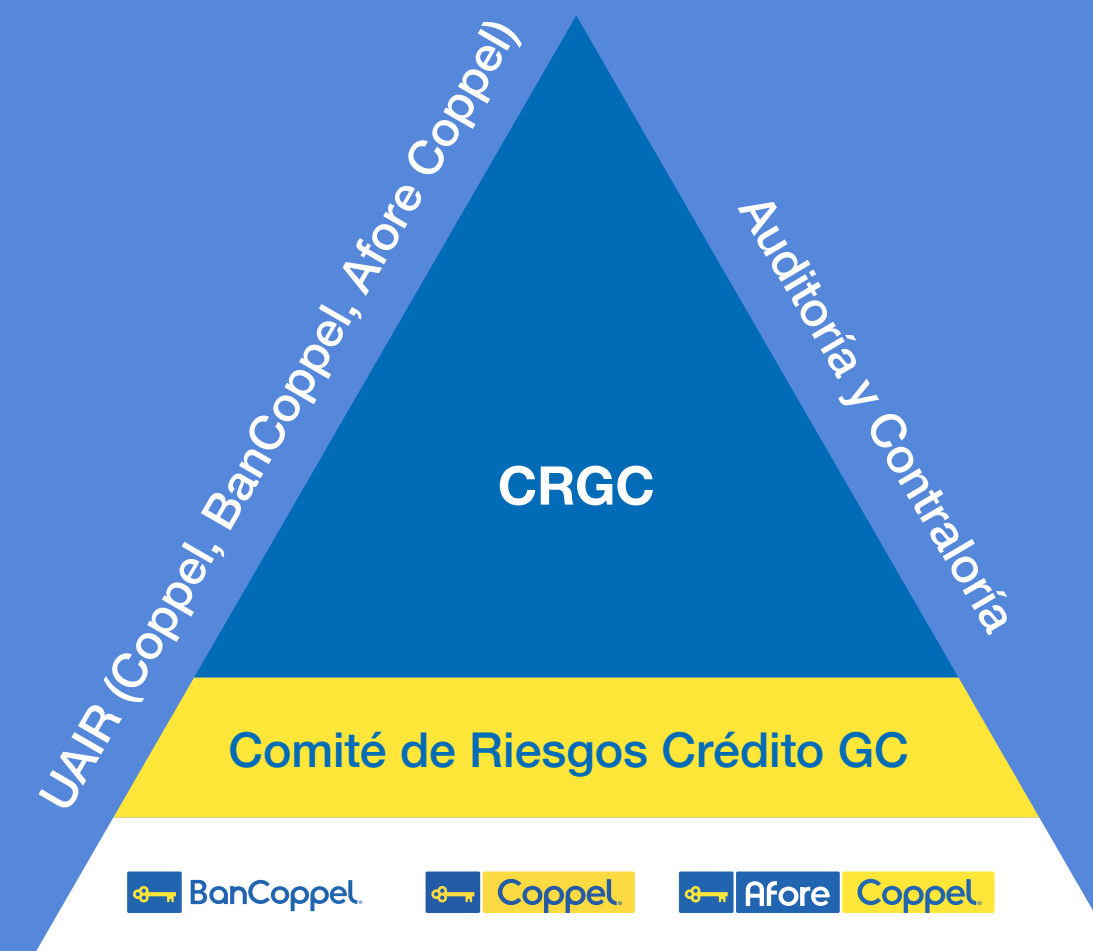
Estos riesgos están ubicados en cinco categorías: estratégicos, financieros, de cumplimiento, comerciales y operativos, los cuales a su vez, son gestionados de acuerdo con el impacto que representan.

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 Coppel, 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.

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

En 2021 se llevó a cabo una capacitación a áreas estratégicas del negocio para generar información para el sistema de inteligencia de riesgo-entorno para la identificación de problemáticas y mapear actores.

La meta para 2022 es actualizar de nuevo la matriz en tiendas y CEDIS donde se identifiquen problemáticas en sus rubros o categorías (social, seguridad, regulatorio, político) a través de sus actores (autoridades, medios de comunicación, movimientos sociales, grupos disruptivos, líderes comunitarios).



UAIR: Unidad Administración Integral de Riesgos

CRGC: Comité de de Riesgos de Grupo Coppel



Anexos

Sobre este Informe

Índice de contenidos GRI

Materialidad

Diálogo con grupos de interés



Sobre este informe

GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14

El Informe de Sostenibilidad 2021 de Grupo Coppel es la 4ª publicación anual y da cuenta del desempeño económico, social y medioambiental de la empresa.

Este documento comprende las actividades de los tres esquemas de negocio que conforman Grupo Coppel: **Tiendas Coppel, BanCoppel y Afore Coppel, así como de Fundación Coppel**, y cubre sus operaciones tanto en México como en Argentina.

Grupo Coppel ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, y no cuenta con verificación externa.

Durante este periodo no se presentaron cambios significativos en nuestras operaciones ni reformulaciones sobre datos presentados anteriormente.

La recopilación de la información corrió a cargo del área de Sostenibilidad y ASG y el proceso de revisión y aprobación estuvo supervisado por el Director General.

Índice de Contenidos GRI

GRI 1: FUNDAMENTOS 2021			
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN
GRI 2: Contenidos Generales 2021			
GRI 2-1	Detalles de la organización	Grupo Coppel p. 12	
GRI 2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Sobre este informe p.70	
GRI 2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	Sobre este informe p.70	
GRI 2-4	Reexpresión de la información	Sobre este informe p.70	
GRI 2-5	Verificación externa	Sobre este informe p.70	
GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Grupo Coppel p. 12	
GRI 2-7	Empleados	Colaboradores p.24	
GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados	Colaboradores p.24	
GRI 2-9	Estructura y composición de la gobernanza	Consejo de Administración p.63	
GRI 2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Consejo de Administración p.63	
GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Consejo de Administración p.63	
GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	Consejo de Administración p.63	
GRI 2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	Consejo de Administración p.63	
GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Sobre este informe p.70	
GRI 2-15	Conflictos de interés	Código de Ética p.65	
GRI 2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	Comité de Ética p.65	
GRI 2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	Consejo de Administración p.63	
GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Consejo de Administración p.63	
GRI 2-19	Políticas de remuneración		Restricciones de confidencialidad
GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración		Restricciones de confidencialidad
GRI 2-21	Ratio de compensación total anual		Restricciones de confidencialidad
GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Mensaje del Presidente del Consejo y Director General p. 5	
GRI 2-23	Compromiso de política	Programa de Integridad Empresarial p.64	
GRI 2-24	Incorporación de compromisos de política	Programa de Integridad Empresarial p.64	
GRI 2-25	Procesos para remediar impactos negativos	Comité de Ética p.65	
GRI 2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	Línea de denuncia p.66	
GRI 2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos	Programa de Integridad Empresarial p.64	
GRI 2-28	Asociaciones de las que se participa	Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas p.22	
GRI 2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas	Diálogo con grupos de interés p.75	
GRI 2-30	Acuerdos de negociación colectiva		Restricciones de confidencialidad

GRI 3: Temas materiales 2021			
GRI 3-1	Proceso para determinar temas materiales	Materialidad p.73	
GRI 3-2	Lista de temas materiales	Materialidad p.73	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018			
GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	Salud y bienestar p.36	
GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y bienestar p.36	
GRI 403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Prevención de riesgos p.39	
GRI 403-3	Servicios de salud en el trabajo	Salud y bienestar p.36	
GRI 403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y bienestar p.36	
GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y bienestar p.36	
GRI 403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	Salud y bienestar p.36	
GRI 403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Prevención de riesgos p.39	
GRI 413: Comunidades locales 2016			
GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	Vinculación con la comunidad Coppel p.43	
GRI 413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Vinculación con la comunidad Coppel p.43	
GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Vinculación con la comunidad Coppel p.43	
GRI 206: Competencia desleal 2016			
GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	Programa de Integridad Empresarial p.64	
GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		Restricciones de confidencialidad
GRI 205: Anticorrupción 2016			
GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	Programa de Integridad Empresarial p.64	
GRI 205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción		Restricciones de confidencialidad
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Capacitación y difusión del Código de Ética p.67	
GRI 205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas		Restricciones de confidencialidad
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016			
GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	Diversidad e inclusión p.26	
GRI 405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Equidad de género p.27	
GRI 405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres		Restricciones de confidencialidad

Materialidad

GRI 3-1, 3-2

Con el fin de conocer la opinión y expectativas de los grupos de interés, este año se realizó de nueva cuenta un estudio de materialidad. A través de este análisis se mapeó y se priorizaron los asuntos más relevantes en los ámbitos social, ambiental y de gobierno corporativo para integrarlos al Modelo de Sostenibilidad y ASG.

Nota metodológica

OBJETIVO

Realizar una matriz sobre la importancia de los asuntos materiales identificados para la elaboración de un modelo predictivo de regresión que:

- Infiere estadísticamente la importancia de los asuntos materiales valorados.
- Explica el impacto de cada asunto sobre la construcción de confianza y estima en los grupos de interés estudiados.

VARIABLES DE ESTUDIO

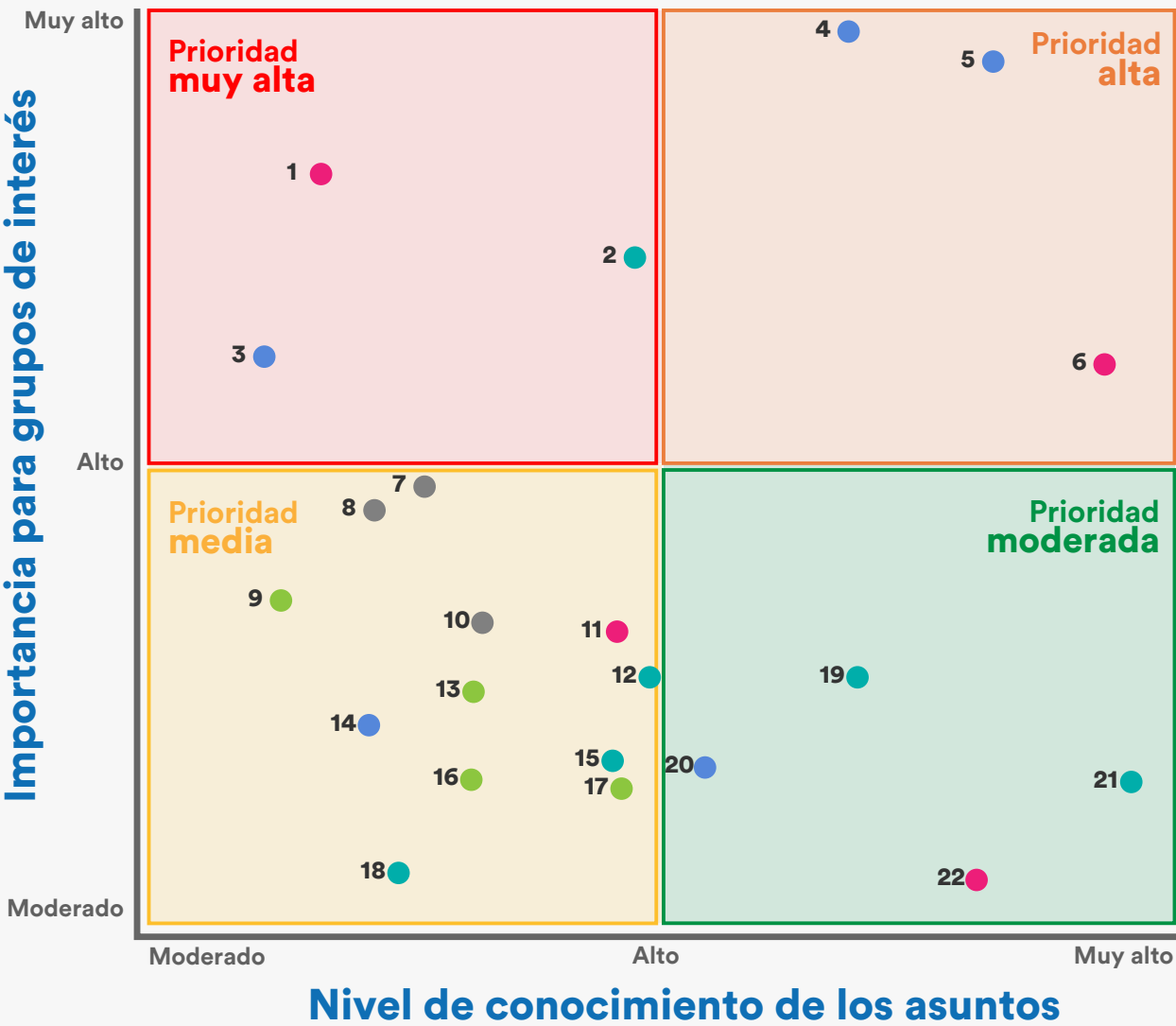
25 asuntos gestionados durante el último año

INSTRUMENTO

Cuestionario aplicado vía electrónica

GRUPOS DE ESTUDIO

1. Público en general (clientes y no clientes).
2. Organizaciones de la sociedad civil.
3. Medios de comunicación.
4. Proveedores.
5. Colaboradores.



INTEGRIDAD

3. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación
4. Anti-corrupción
25. Participación política responsable
14. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias
20. Cumplir con la normativa legal nacional e internacional

COLABORADORES

1. Salud y seguridad ocupacional
6. Pago equitativo
11. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo
22. Condiciones de trabajo y protección social

SOCIAL

2. Inversión social
12. Apoyo en crisis humanitarias y desastres naturales
15. Participación activa en la comunidad
18. Participación en el desarrollo económico de la comunidad
19. Educación y cultura
21. Diversidad e inclusión

MEDIO AMBIENTE

9. Protección del medio ambiente
13. Mitigación y adaptación al cambio climático
16. Conciencia ambiental
17. Gestión responsable de residuos

PROVEEDORES

7. Desarrollo de proveedores
8. Información objetiva e imparcial para la contratación de proveedores
10. Pago justo a proveedores

Prioridades para la gestión responsable

Para mejorar el impacto de cada atributo en la percepción general de confianza y estima de los grupos más relevantes para el Grupo, se tiene que trabajar sobre el nivel de conocimiento de los asuntos individuales. Es decir, que cada uno de los temas individuales identificados, se mueva a la derecha, con el objetivo de potenciar aún más la gestión sobre aquellos asuntos de mayor importancia para todos los grupos.

A continuación se presentan las prioridades para la gestión responsable. Dentro de cada nivel de prioridad, los asuntos individuales se muestran en orden de importancia para los grupos de interés.

Prioridad		Clasificación de Asuntos	
	Muy alta		Integridad
	Alta		Colaboradores
	Media		Social
	Moderada		Medio ambiente
			Proveedores

Ranking de prioridades

Prioridades	Asuntos	Nº Asunto	Descripción
		1	Salud y seguridad ocupacional
		2	Inversión social
		3	Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación
		4	Anti-corrupción
		5	Participación política responsable
		6	Pago equitativo
		7	Desarrollo de proveedores
		8	Información objetiva e imparcial para la contratación de proveedores
		9	Protección del medio ambiente
		10	Pago justo a proveedores
		11	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo
		12	Apoyo en crisis humanitarias y desastres naturales
		13	Mitigación y adaptación al cambio climático
		14	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias
		15	Participación activa en la comunidad
		16	Conciencia ambiental
		17	Gestión responsable de residuos
		18	Participación en el desarrollo económico de la comunidad
		19	Educación y cultura
		20	Cumplir con la normativa legal nacional e internacional
		21	Diversidad e inclusión
		22	Condiciones de trabajo y protección social

Diálogo con los grupos de interés

GRI 2-29



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 y cobranza. *Caminata. (Seguimiento de matriz y Checklist). *Tareas (informativas o de acción). *Horarios (Administración de horarios en tienda).
Correo interno	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.
Línea de denuncia y Portal de cumplimiento	Permanente	Denunciar acciones contrarias a lo establecido en el Código de Ética.



Cientes

Forma de comunicación

Frecuencia

Atención

Contacto directo en tienda, a través del personal de ventas y atención al cliente.	Cada vez que visitan una tienda	Brindando soluciones oportunas a los clientes.
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.	Cada vez que los clientes promueven una queja ante la PROFECO.	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.



Proveedores

Forma de comunicación	Frecuencia	Atención
Compras Internas y Compras Ropa y Muebles: proveedores.coppel.com	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 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.
Compras Internas: Expos	Fechas específicas	Búsqueda de nuevos proveedores.



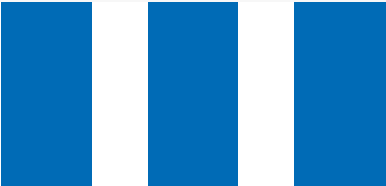
Comunidad y OSC

Forma de comunicación	Frecuencia	Atención
sostenibilidad@coppel.com Fundación: Correo electrónico: fundacion@coppel.com Sitio web: fundacioncoppel.org Redes Sociales: Instagram y Facebook	Permanente	Recepción de consultas o dudas de los grupos de interés identificados para Grupo Coppel.



Vecinos

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





www.coppel.com