

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

EL PALACIO DE HIERRO 2024



MENSAJE DE NUESTRO DIRECTOR GENERAL

03

ACERCA DE ESTE INFORME

04

ESTÁNDARES DE REPORTEO

05

**LA ESENCIA DE EL PALACIO:
QUIÉNES SOMOS Y HACIA DÓNDE VAMOS**

07

NUESTRO NEGOCIO

08

NUESTRA PRESENCIA

11

**NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD:
DISEÑANDO EXPERIENCIAS, CONSTRUYENDO FUTURO**

12

ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD

13

PREPARÁNDONOS PARA LOS DESAFÍOS CLIMÁTICOS

18

COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

19

**NUESTRO LEGADO EN ACCIÓN:
AVANCES QUE CONSTRUYEN UN FUTURO SOSTENIBLE**

20

**MEDIO AMBIENTE:
OPTIMIZANDO RECURSOS Y MINIMIZANDO
NUESTRO IMPACTO**

21

EMISIONES

21

ENERGÍA

25

MANEJO DE RESIDUOS

27

EDIFICIOS SOSTENIBLES

29

CAMBIO CLIMÁTICO

32

**NUESTRA GENTE:
CREANDO UN ENTORNO INCLUSIVO Y SEGURO**

34

EL ORGULLO DE SER TOTALMENTE PALACIO

34

DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

35

PRÁCTICAS LABORALES

42

TALENTO

44

SALUD Y SEGURIDAD

47

DERECHOS HUMANOS

50

PREMIOS Y DISTINCIONES

51

**COMUNIDAD:
IMPULSANDO EL DESARROLLO COMUNITARIO
CON ACCIONES TRANSFORMADORAS**

52

VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

52

**NEGOCIO:
INTEGRANDO SOSTENIBILIDAD Y RENTABILIDAD CON ÉTICA**

58

GOBIERNO CORPORATIVO

58

CUMPLIMIENTO

67

NEGOCIO

74

INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

76

PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

78

CADENA DE SUMINISTRO

79

ALINEACIÓN CON ESTÁNDARES DE REPORTEO

83

ÍNDICE GRI

83

ÍNDICE SASB

90

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

91

RECOMENDACIONES TCFD: AVANZANDO HACIA UNA GESTIÓN CLIMÁTICA

94

GLOSARIO

98

MENSAJE DE NUESTRO DIRECTOR GENERAL

Estimados accionistas, socios, colaboradores, y clientes Totalmente Palacio:

Me complace compartir con ustedes el Informe Anual de Sostenibilidad 2024 de Grupo Palacio de Hierro S.A.B. de C.V., compilado que refleja nuestro compromiso con la creación de un futuro más sostenible. Este año ha sido clave en la evolución de nuestra estrategia de sostenibilidad, un pilar fundamental que nos guía en cada decisión y nos permite generar un impacto positivo en el medio ambiente, nuestra gente, la comunidad y nuestra operación.

En El Palacio de Hierro, entendemos el lujo como algo más grande que la calidad de nuestros productos y servicios. Se trata también de la experiencia que brindamos a nuestros clientes y el valor que generamos para la sociedad y el planeta. Con una visión de negocio clara de convertirnos en el único ecosistema de lujo omnicanal en Latinoamérica que exceda toda expectativa de nuestros clientes, socios, colaboradores y accionistas; impulsamos prácticas sostenibles y congruentes con las que buscamos equilibrar nuestro legado, contribuyendo a la creación de un futuro más justo, equitativo y sostenible.

Este compromiso se refleja en acciones concretas que han impulsado avances significativos en materia de sostenibilidad para nuestro Palacio en 2024:

- Más del 60% de la energía que utilizamos en nuestras operaciones proviene de fuentes renovables. En específico, energía eólica.
- Más del 60% de nuestra flota de transporte en CEDIS y Tiendas es híbrida.
- Más del 50% de nuestra plantilla está conformada por mujeres, quienes desempeñan desde roles operativos hasta directivos.
- 30% del Comité de Dirección está conformado por mujeres.
- Más del 50% de nuestra plantilla ha sido capacitada en temas de sostenibilidad.

- Invertimos más de \$7.5 MDP en actividades socio-comunitarias durante 2024.
- Nuestras colaboradoras y colaboradores invirtieron más de 1,300 horas en actividades de voluntariado.
- 96% de nuestros colaboradores/as reafirmaron su compromiso con el Código de Ética.

Estos esfuerzos han sido reconocidos con importantes distinciones durante el 2024, como la ratificación de la calificación AAA por parte de Fitch Ratings, la Certificación "Éntrale", el Distintivo ESR de Cemefi y el Premio Nacional de Seguridad Vial, entre otros.

Sin embargo, sabemos que la sostenibilidad es un camino permanente de mejora continua. En 2025 fortaleceremos aún más nuestras políticas y ampliaremos nuestro impacto positivo con un enfoque especial en nuestra cadena de suministro, asegurando que nuestros valores de sostenibilidad y ética se reflejen en cada etapa de nuestra operación.

Conscientes de que cada acción cuenta, reafirmamos día a día nuestro compromiso con la excelencia, la sostenibilidad y el impacto positivo que queremos dejar en el mundo.

Agradezco profundamente a nuestros colaboradores, socios comerciales, accionistas, proveedores y clientes por ser parte de este esfuerzo. Juntos seguiremos construyendo un Palacio Sostenible.

Juan Carlos Escribano
Director General
Grupo Palacio de Hierro, S.A.B de C.V.





ACERCA DE ESTE INFORME

GRI 2-1; 2-2; 2-3; 2-22



**DE MANERA PROGRESIVA,
NOS HEMOS ALINEADO
A LAS MEJORES PRÁCTICAS
Y A LOS ESTÁNDARES
INTERNACIONALES
DE SOSTENIBILIDAD
EN EL SECTOR.**

Este informe ofrece una visión integral de nuestro desempeño ambiental, social y de gobernanza (ASG) durante el periodo del 1º de enero al 31 de diciembre de 2024, estructurada en torno a cuatro ejes clave —Medio Ambiente, Negocio, Nuestra Gente y Comunidad— que responden a los temas materiales identificados mediante un análisis de doble materialidad. A través de este ejercicio de transparencia y rendición de cuentas, compartimos los avances alcanzados, los aprendizajes obtenidos y las áreas donde seguiremos fortaleciendo nuestras capacidades para consolidar un modelo de negocio cada vez más sostenible.

Durante este periodo, impulsamos proyectos estratégicos en sostenibilidad, que nos permiten alinearnos de manera progresiva hacia las mejores prácticas de sostenibilidad en el sector. Estas iniciativas han fortalecido nuestra capacidad de gestión y nos ayudan a identificar y atender brechas clave, con el objetivo de alinearnos cada vez más con los estándares internacionales para atender las necesidades de nuestros grupos de interés por medio de los temas prioritarios.



ESTÁNDARES DE REPORTEO

Este informe ha sido preparado con referencia a los marcos internacionales de reporte más relevantes, asegurando la calidad, accesibilidad y alineación con las mejores prácticas globales:



Global Reporting Initiative (GRI):

utilizamos sus estándares universales y sectoriales para proporcionar una divulgación clara y comparable de nuestros impactos ASG.



Sustainability Accounting Standards Board (SASB):

aplicamos métricas sectoriales que permiten evaluar nuestro desempeño bajo criterios específicos del sector *retail*.



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

nuestras iniciativas están alineadas con 11 de los 17 objetivos de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), contribuyendo al avance en el cumplimiento de las metas globales.



Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD):

por primera vez, incorporamos las recomendaciones del TCFD en nuestro informe, fortaleciendo la transparencia y gestión de riesgos climáticos en nuestra estrategia de negocio.

Este enfoque permite comunicar de manera estructurada nuestros avances, medir el impacto de las acciones implementadas y garantizar que los grupos de interés cuenten con información clara y accesible sobre el progreso de nuestra estrategia de sostenibilidad.



EL PALACIO DE HIERRO LEÓN



Soy yo
Soy
Totalmente
Palacio



MI PALACIO APP



LA ESENCIA DE EL PALACIO: QUIÉNES SOMOS Y HACIA DÓNDE VAMOS

GRI 2-1; 2-2, 2-6, 2-22

Un propósito claro que nos guía

En El Palacio de Hierro trabajamos cada día por consolidar nuestro posicionamiento en el *retail* de lujo, con una dirección estratégica que responde a:

PROPÓSITO:

Enriquecer y satisfacer a las personas a través de experiencias únicas de lujo.

VISIÓN:

Convertirnos en el único ecosistema de lujo omnicanal en Latinoamérica que exceda toda expectativa de nuestros clientes, socios, colaboradores y accionistas.

PILARES:

Excelencia, Estilo, Calidez y Alegría de Vivir.

Concebimos nuestro negocio de manera integral, combinando crecimiento, innovación y sostenibilidad. Estamos en progreso de alinear progresivamente nuestra operación con las mejores prácticas ASG, consolidando nuestra visión de ser un referente del lujo en Latinoamérica a través de prácticas sostenibles y congruentes que celebren nuestro legado y protejan nuestro futuro.



**MÁS ALLÁ DE LA MODA,
NUESTRA PROPUESTA
SE EXTIENDE A UNA
AMPLIA GAMA DE
SERVICIOS DIFERENCIADOS
Y EXPERIENCIAS.**

NUESTRO NEGOCIO

Operamos un ecosistema de lujo omnicanal que combina innovación y atención personalizada para brindar una experiencia única de lujo a través de 22 unidades de negocio, incluyendo tiendas de gran formato, *boutiques* Palacio, *outlets* y más de 120 *boutiques stand alone*, además de una sólida plataforma de comercio electrónico.

Además, la compañía posee la venta exclusiva en departamental para México de las principales marcas internacionales de lujo; asimismo, comercializa las marcas y opera las *boutiques* independientes de Adolfo Domínguez, Aldo, Mango, Michael Kors y más. Más allá de la moda, nuestra propuesta se extiende a experiencias gastronómicas y servicios diferenciados, reafirmando nuestro compromiso con la excelencia en cada detalle.



- APP MI PALACIO
- BELLEZA Y CUIDADO PERSONAL
- BOUTIQUES
- CELEBRA
- COMPRA EN LÍNEA
- MARCAS EXCLUSIVAS
- MARCAS PROPIAS
- MASCOTAS
- MODA
- PERSONAL SHOPPING
- RELOJERÍA Y JOYERÍA
- RESTAURANTES Y GASTRONOMÍA
- SEGUROS PALACIO
- SOLUCIONES PALACIO
- TARJETA PALACIO
- TECNOLOGÍA, HOGAR Y CASA PALACIO
- VIAJES PALACIO

Contamos con una red de más de 1,900 proveedores y socios comerciales, lo que nos permite ofrecer una amplia variedad de productos, servicios y marcas, muchas de ellas de manera exclusiva en México, como el caso de algunas de las firmas más prestigiosas a nivel internacional.



NUESTRA PRESENCIA

Nuestras tiendas y boutiques están ubicadas estratégicamente en todo el país para que cada cliente pueda disfrutar de una experiencia excepcional. Ofrecemos diversos canales y formatos de compra, permitiendo que cada persona elija la opción que mejor se adapte a sus necesidades y estilo de vida.





EL PALACIO DE HIERRO COYOACÁN



EL PALACIO DE HIERRO DURANGO



EL PALACIO DE HIERRO GUADALAJARA



EL PALACIO DE HIERRO INTERLOMAS



EL PALACIO DE HIERRO LEÓN



EL PALACIO DE HIERRO MONTERREY



EL PALACIO DE HIERRO PERISUR



EL PALACIO DE HIERRO POLANCO



EL PALACIO DE HIERRO PUEBLA



EL PALACIO DE HIERRO QUERÉTARO



EL PALACIO DE HIERRO SANTA FE



EL PALACIO DE HIERRO SATÉLITE



EL PALACIO DE HIERRO VERACRUZ



EL PALACIO DE HIERRO VILLAHERMOSA



LA BOUTIQUE PALACIO ACOXPA



LA BOUTIQUE PALACIO CANCÚN



CASA PALACIO ANTARA



CASA PALACIO SANTA FE



PALACIO OUTLET LERMA



PALACIO OUTLET PUNTA NORTE



PICK UP
TOTALMENTE PALACIO

PICK UP PALACIO ACAPULCO





NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD: DISEÑANDO EXPERIENCIAS, CONSTRUYENDO FUTURO

GRI 2-22, 2-29, 3-1, 3-2, 3-3

La sostenibilidad se une con nuestra visión de negocio para lograr una gestión responsable, permitiéndonos enfrentar los desafíos globales con soluciones innovadoras. Nuestro compromiso es equilibrar el crecimiento a futuro con un impacto positivo en las personas, la comunidad y el medio ambiente, garantizando que la transparencia y la responsabilidad estén presentes en cada decisión.

Fortalecimos la conexión entre nuestros objetivos corporativos y la manera en que comunicamos este compromiso, asegurando que cada acción sea comprensible y alineada con las expectativas de nuestros grupos de interés, teniendo en mente que el camino hacia la sostenibilidad es permanente, progresivo y evoluciona con el tiempo. Este enfoque nos permite consolidar una gestión sostenible y efectiva, con una narrativa clara y cercana.

NUESTRO COMPROMISO ES EQUILIBRAR EL CRECIMIENTO A FUTURO CON UN IMPACTO POSITIVO EN LAS PERSONAS, LA COMUNIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE.

ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD

Para construir una estrategia de sostenibilidad sólida, es esencial entender no sólo cómo nuestras operaciones impactan en el entorno, sino también cómo los factores externos —sociales, ambientales o regulatorios— pueden influir en nuestro negocio. Esta visión integral es lo que se conoce como doble materialidad.

Realizamos este análisis bajo un enfoque de doble materialidad, que considera dos perspectivas complementarias:

- Evaluamos el impacto de nuestras operaciones en los grupos de interés y en el entorno.
- Analizamos cómo los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) podrían afectar la creación de valor y la continuidad de nuestro negocio.

Este ejercicio, desarrollado con una metodología práctica y accesible, incluyó la calificación y ponderación de los temas ASG por parte de nuestros grupos de interés. El objetivo fue generar información relevante y accionable que oriente nuestras decisiones estratégicas y operativas. Esta metodología, alineada con estándares internacionales, nos permite priorizar los temas más relevantes tanto para quienes se relacionan con nosotros como para la sostenibilidad y resiliencia de la organización.

Gracias a este proceso, identificamos 15 temas materiales que requieren atención, asegurando que cada acción esté alineada con nuestras prioridades de sostenibilidad. Esta perspectiva fortalece nuestra capacidad de anticipación, mejora la toma de decisiones y refuerza la resiliencia de nuestra estrategia a largo plazo.

Además, nos posiciona como una de las pocas empresas del sector que ya incorpora la medición de riesgos climáticos en su modelo de negocio, permitiéndonos planificar con mayor precisión ante los cambios del entorno.

Para garantizar que nuestro análisis sea sólido y esté alineado con las mejores prácticas internacionales, seguimos un proceso que incluyó:

- **Consultas internas estratégicas:** aplicamos cuestionarios y evaluaciones sobre temas clave al Comité de Sostenibilidad, Comité Extendido y Comité de Dirección, asegurando una visión estratégica e integral.
- **Análisis comparativo de diagnósticos previos:** evaluamos estudios previos, como la matriz de materialidad de impacto, el diagnóstico de oportunidades y la medición de emisiones, con el objetivo de identificar áreas de mejora y alinear nuestras acciones con estándares internacionales.
- **Evaluación cruzada de impactos y riesgos:** analizamos cómo nuestras operaciones influyen en el entorno y cómo los cambios externos pueden afectar-nos, permitiéndonos gestionar de manera más consciente y preparar el negocio para los retos del futuro.

Con base en este proceso, los temas fueron clasificados en una matriz de doble materialidad según su relevancia financiera para el negocio y su importancia para los grupos de interés, sirviendo como hoja de ruta para definir nuestros temas prioritarios.

PUSIMOS EN PRÁCTICA EL ANÁLISIS DE 'DOBLE MATERIALIDAD', QUE NOS PERMITE UNA EVALUACIÓN MUCHO MÁS INTEGRAL DEL IMPACTO DE NUESTRAS OPERACIONES.



DOBLE MATERIALIDAD

Materialidad financiera + Materialidad de impacto



ESTE ANÁLISIS NOS PERMITIÓ GENERAR UNA HOJA DE RUTA PARA DEFINIR NUESTROS TEMAS PRIORITARIOS.

TEMAS DE MUY ALTO IMPACTO

1. Ética y cumplimiento regulatorio
2. Riesgos de cambio climático
3. Gestión de la cadena de suministro

TEMAS DE ALTO IMPACTO

4. Energía y emisiones
5. Diversidad e inclusión
6. Gobierno Corporativo
7. Prácticas laborales y derechos humanos

TEMAS DE MEDIANO IMPACTO

8. Privacidad y seguridad de la información
9. Atención al cliente
10. Innovación y tecnología
11. Gestión de riesgos y crisis

TEMAS DE BAJO IMPACTO

12. Atracción, retención y desarrollo de talento
13. Salud, seguridad y bienestar
14. Vinculación con la comunidad
15. Gestión de residuos

Tras identificar los principales riesgos e impactos asociados a nuestra operación, utilizamos esta información como base para estructurar nuestra estrategia de sostenibilidad “Hacia un Palacio sostenible”, que actualmente guía nuestras prioridades.

A partir de este análisis:

- Definimos una visión clara que nos permite enfocar esfuerzos en los temas donde generamos mayor impacto.
- Fortalecimos nuestra estructura interna de sostenibilidad, integrando a distintas áreas del negocio en la toma de decisiones vinculadas a la sostenibilidad.
- Diseñamos un Modelo de Sostenibilidad con objetivos concretos, alineados con nuestras operaciones y con las expectativas de los grupos de interés.

Contamos con un Comité de Sostenibilidad integrado por diferentes áreas que se relacionan con los ejes y temas prioritarios. De manera conjunta, hemos construido una visión alineada con nuestra Estrategia de Negocio, garantizando así un equilibrio entre nuestro impacto operativo y las decisiones presentes y futuras. Hoy, la sostenibilidad no solo forma parte de nuestra operación, sino que poco a poco se fortalece dentro de nuestra cultura corporativa, impulsando nuestro propósito.

Visión de Sostenibilidad

—Ser un referente del lujo en Latinoamérica a través de prácticas sostenibles y congruentes que celebren nuestro legado y protejan nuestro futuro—

Nuestro lema

—Diseñando experiencias, construyendo futuro—

Bajo esta visión, hemos estructurado nuestra estrategia en cuatro ejes fundamentales con 12 temas prioritarios para el negocio alineados con 11 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en los que enfocamos nuestros esfuerzos. Esto nos permite tener un marco de trabajo robusto que guíe nuestro compromiso actuar con un crecimiento responsable y la creación de valor a largo plazo.



MODELO DE SOSTENIBILIDAD

A lo largo de los años, nuestro Modelo de Sostenibilidad ha evolucionado, consolidando una gestión que no sólo responde a las necesidades del negocio, sino que también impulsa la innovación y generación de impacto positivo en nuestras iniciativas y acciones diarias. Esta evolución nos ha permitido fortalecer nuestra estrategia en torno a cuatro ejes clave, cada uno con una declaración de sostenibilidad y objetivos específicos.

Cada decisión que tomamos refleja nuestro compromiso con diseñar experiencias memorables mientras construimos un futuro sostenible. Por ello, hemos emprendido una evolución integral que impulsa una operación más eficiente y nos alinea con las mejores prácticas internacionales en sostenibilidad.

Como parte de este proceso, hemos implementado iniciativas que fortalecen nuestra gestión sostenible:

- Desarrollamos una Política de Sostenibilidad, alineada a estándares internacionales.
- Definimos una Política de derechos humanos y no discriminación, garantizando un entorno seguro y equitativo.
- Fortalecimos nuestra gobernanza a través de procesos estructurados que garantizan decisiones informadas, transparentes y alineadas con nuestros valores corporativos.
- Establecimos un Sistema de Gestión de la Información en Sostenibilidad, impulsado por la digitalización y la innovación, para centralizar datos clave y optimizar su administración. Esta herramienta nos permite gestionar de manera ágil y eficiente la información, dar un seguimiento preciso a los indicadores clave de sostenibilidad y tomar decisiones estratégicas basadas en datos.

Este desarrollo ha contribuido al fortalecimiento de nuestra capacidad para medir, evaluar y mejorar continuamente nuestras iniciativas. Entendemos que lo que no se mide, no se puede mejorar, por lo que hemos establecido y seguiremos definiendo procesos de seguimiento que aseguren un avance sólido y estratégico.

Tenemos un objetivo claro: construir un Palacio Sostenible, donde cada decisión refleje nuestro compromiso con el futuro.

Nuestro enfoque está centrado en gestionar y dar respuesta a los impactos asociados a los temas materiales identificados, promoviendo una cultura organizacional con base en la responsabilidad, la mejora continua y la transparencia.



Entre las iniciativas que consolidan este compromiso destacan:

- **Adhesión a la Red de Pacto Global de las Naciones Unidas:** integramos los Diez Principios del Pacto Global de la ONU, reafirmando nuestro compromiso con los derechos humanos, el trabajo decente, el medio ambiente y la ética empresarial.
- **Fortalecimiento de la transparencia:** evaluamos continuamente el impacto de nuestras acciones a través de la recopilación y análisis de datos clave, compartiendo los avances en reportes financieros y de sostenibilidad.
- **Integración progresiva de prácticas responsables:** promovemos una gestión consciente que genera valor para nuestra gente, comunidades y el medio ambiente, buscando siempre un equilibrio entre rentabilidad y sostenibilidad.

Todo esto refuerza nuestro propósito de combinar lujo y sostenibilidad, garantizando el crecimiento responsable de nuestras operaciones y el bienestar de las generaciones futuras.





PREPARÁNDONOS PARA LOS DESAFÍOS CLIMÁTICOS

Iniciamos la alineación de nuestra estrategia de sostenibilidad con las recomendaciones del TCFD, realizando un diagnóstico de los riesgos climáticos que podrían impactar nuestras operaciones, así como nuestras capacidades actuales para gestionarlos. Este análisis nos permitió identificar dos tipos de riesgos relevantes:

- **Riesgos físicos:** eventos como inundaciones, huracanes y terremotos que pueden afectar la continuidad operativa, especialmente en nuestra red de tiendas distribuidas a lo largo del país, nuestras dos oficinas corporativas y el Centro de Distribución (Cedis).
- **Riesgos de transición:** cambios regulatorios, presiones del mercado y nuevas expectativas de los consumidores que exigen modelos de negocio más sostenibles.

Este análisis nos ha permitido sentar las bases para desarrollar estrategias que nos ayuden a minimizar las vulnerabilidades y reforzar nuestra capacidad de adaptación, asegurando que nuestra operación continúe de manera sostenible frente a los cambios del entorno.

GRUPO	ICONO	CANALES	FORMATOS	FRECUENCIA
INVERSIONISTAS Y CALIFICADORAS		Informes financieros y sostenibilidad, reuniones estratégicas	Informe Anual, Informe de Sostenibilidad	Trimestral y anual
CLIENTES		Correo electrónico, redes sociales (SoMe)	Newsletters, promociones, encuestas	Mensual
COLABORADORES Y DIRECTIVOS		<i>Mailing</i> , WhatsApp, pizarrones, sesiones en línea y reuniones estratégicas	Boletines internos, videos, <i>wallpapers</i>	Semanal
PROVEEDORES Y SOCIOS COMERCIALES		Correos electrónicos, sesiones en línea	Informes de desempeño, guías de sostenibilidad	Anual
ENTIDADES GUBERNAMENTALES Y REGULADORAS		Informes financieros, reuniones	Documentos regulatorios, Informe de Sostenibilidad	Trimestral
ORGANISMOS EMPRESARIALES		Informes financieros, <i>networking</i>	Reportes anuales, presentaciones	Anual
INSTITUCIONES FINANCIERAS		Informes financieros, reuniones	Reportes de sostenibilidad, métricas ASG	Trimestral y anual
LÍDERES DE OPINIÓN (KOLs)		Redes sociales, comunicados	Entrevistas, artículos, videos	Trimestral y anual
MEDIOS DE COMUNICACIÓN		Comunicados de prensa, conferencias	Notas editoriales, entrevistas, comunicados	Trimestral
ONGs Y COMUNIDADES		Sesiones presenciales y en línea, redes sociales	Informes de impacto, talleres comunitarios	Trimestral y anual

COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

El diálogo constante con nuestros grupos de interés es fundamental para seguir creando experiencias significativas y construir un futuro sostenible. Mediante canales de comunicación específicos, fomentamos una relación cercana y de confianza, asegurando que la información sea clara, oportuna y transparente en cada interacción.

**NUESTRO LEGADO
EN ACCIÓN: AVANCES
QUE CONSTRUYEN
UN FUTURO SOSTENIBLE**



58% de nuestros colaboradores se capacitó en temas de sostenibilidad.

+600 Voluntarios de Hierro participaron en actividades con la comunidad.

Realizamos el primer mapeo ASG de nuestra Cadena de Suministro para medir la madurez en sostenibilidad.

Nos adherimos al Pacto Global de la ONU, reafirmando nuestro compromiso con los principios universales de la sostenibilidad.

Invertimos **+ 90,000** horas para el desarrollo de nuestro talento.

Nuestros programas beneficiaron a **+920** personas en colaboración con la Fundación Alberto Baillères.



Nuestra nueva tienda en **León** cuenta con prácticas de construcción sostenible y eficiencia en el uso de recursos.



Desarrollamos políticas clave para una operación sostenible: **Derechos Humanos y Sostenibilidad.**

Realizamos nuestro primer análisis de riesgos climáticos (TCFD).

+50% de las mujeres se desarrolla en roles desde operativos hasta directivos.

Contamos con la **Certificación PCI DSS y 4.0 e-commerce** para asegurar la protección de la información de nuestros clientes.



1º lugar en el Índice **500** Empresas contra la **Corrupción** por 3er. año consecutivo.



EMISIONES

GRI 3-3; 305-1; 305-2; 305-4

Trabajamos para minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones a través de iniciativas enfocadas en la eficiencia energética, la gestión responsable de residuos y la reducción de emisiones. Estas acciones refuerzan nuestro compromiso con la sostenibilidad y nos permiten avanzar hacia un futuro en equilibrio con el entorno, donde el respeto por los recursos naturales guíe cada decisión.



TRABAJAMOS PARA MINIMIZAR EL IMPACTO AMBIENTAL DE NUESTRAS OPERACIONES A TRAVÉS DE INICIATIVAS ENFOCADAS A LA EFICIENCIA ENERGÉTICA.

MEDIO AMBIENTE: OPTIMIZANDO RECURSOS Y MINIMIZANDO NUESTRO IMPACTO

Emisiones de alcance 1, 2 y 3

Para medir con precisión nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), adoptamos la metodología del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol), que clasifica las emisiones en tres alcances:

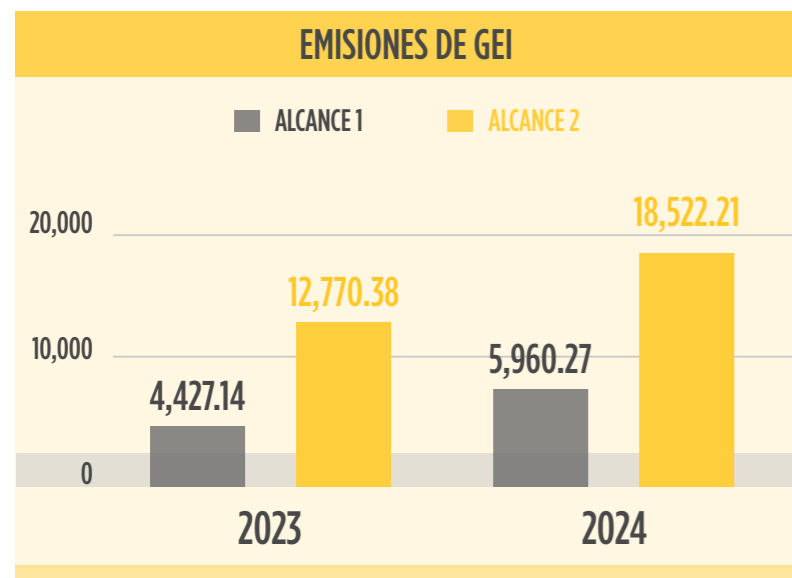
- **El Alcance 1:** emisiones directas generadas por nuestras propias operaciones, como el uso de combustibles en vehículos o equipos.
- **El Alcance 2:** emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad comprada para operar nuestras tiendas, oficinas y Cedis.
- **El Alcance 3:** emisiones indirectas dentro de nuestra cadena de valor, como la producción de los bienes que comercializamos, el transporte de productos, los viajes de negocios o los desplazamientos de nuestros colaboradores.



Actualizamos nuestra metodología de medición para los alcances 1 y 2, lo que mejoró la precisión de los datos y una de las recomendaciones fue el ajuste de algunas de las categorías de emisiones.

Como resultado de esta actualización y del crecimiento operativo del negocio, observamos un incremento en nuestras emisiones con respecto a 2023:

EMISIONES DE GEI Ton CO ₂ e		
	2023	2024
ALCANCE 1	4,427.14	5,960.27
ALCANCE 2	12,770.38	18,522.21



LA INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI FUE DE 0.032 tCO₂e/m².





Realizamos un ejercicio exploratorio para mapear las principales fuentes de emisiones del Alcance 3, utilizando datos de referencia de 2023. Si bien aún no hemos estimado cuantitativamente estas emisiones, esta primera aproximación nos permitió identificar categorías clave de impacto, como:

- Bienes y servicios comprados
- Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible
- Transporte y distribución de productos
- Gestión de residuos
- Viajes de negocios
- Desplazamiento de colaboradores

Este mapeo nos brinda un punto de partida para diseñar una estrategia más robusta de medición y reducción.

Para 2025, daremos inicio formal a un proyecto de tres años para desarrollar e implementar la medición completa del Alcance 3, con el objetivo de ampliar gradualmente las categorías evaluadas y construir una metodología sólida y alineada con las mejores prácticas internacionales.

Cada paso que damos nos acerca a una gestión ambiental más precisa, reafirmando nuestro compromiso de lograr un equilibrio entre el impacto de nuestra operación y nuestras decisiones actuales y futuras, con las que contribuiremos activa y responsablemente.

Movilidad con menor impacto ambiental

Nuestra movilidad evoluciona con un propósito claro: hacer más con menos impacto. La incorporación de unidades híbridas y la mejora continua en planificación logística es prueba de ello y nos permite seguir avanzando hacia un modelo de transporte más sostenible.

69.39% DE NUESTRA FLOTA DE VEHÍCULOS ES HÍBRIDA, CONSIDERANDO EL CEDIS Y TIENDAS.

Para fortalecer nuestra estrategia de movilidad sostenible, consolidamos una flota híbrida que mejora la eficiencia operativa y reduce nuestra huella ambiental. Actualmente, 100% de las 47 unidades que realizan entregas de mercancía desde nuestro Cedis operan con tecnología híbrida, brindando cobertura estratégica en el Estado de México y la Ciudad de México.

En nuestras tiendas, continuamos expandiendo la adopción de vehículos híbridos en distintas regiones, garantizando una cobertura eficiente y sostenible. A continuación, se detalla la distribución de unidades en nuestras operaciones:

CENTRO DE DISTRIBUCIÓN (CEDIS)			TIENDAS	
69.39% de vehículos híbridos en nuestra flotilla.	78.33% unidades híbridas	Cobertura en Estado de México y Ciudad de México	55.26% unidades híbridas	Cobertura en Ciudad de México, Cancún, Guadalajara, León, Monterrey, Puebla, Querétaro, Veracruz y Villahermosa

Para maximizar la eficiencia operativa y minimizar el impacto ambiental, estamos fortaleciendo la planificación de rutas y la capacitación de nuestros operadores, asegurando entregas más seguras y sostenibles. Entre los principales logros destacan:

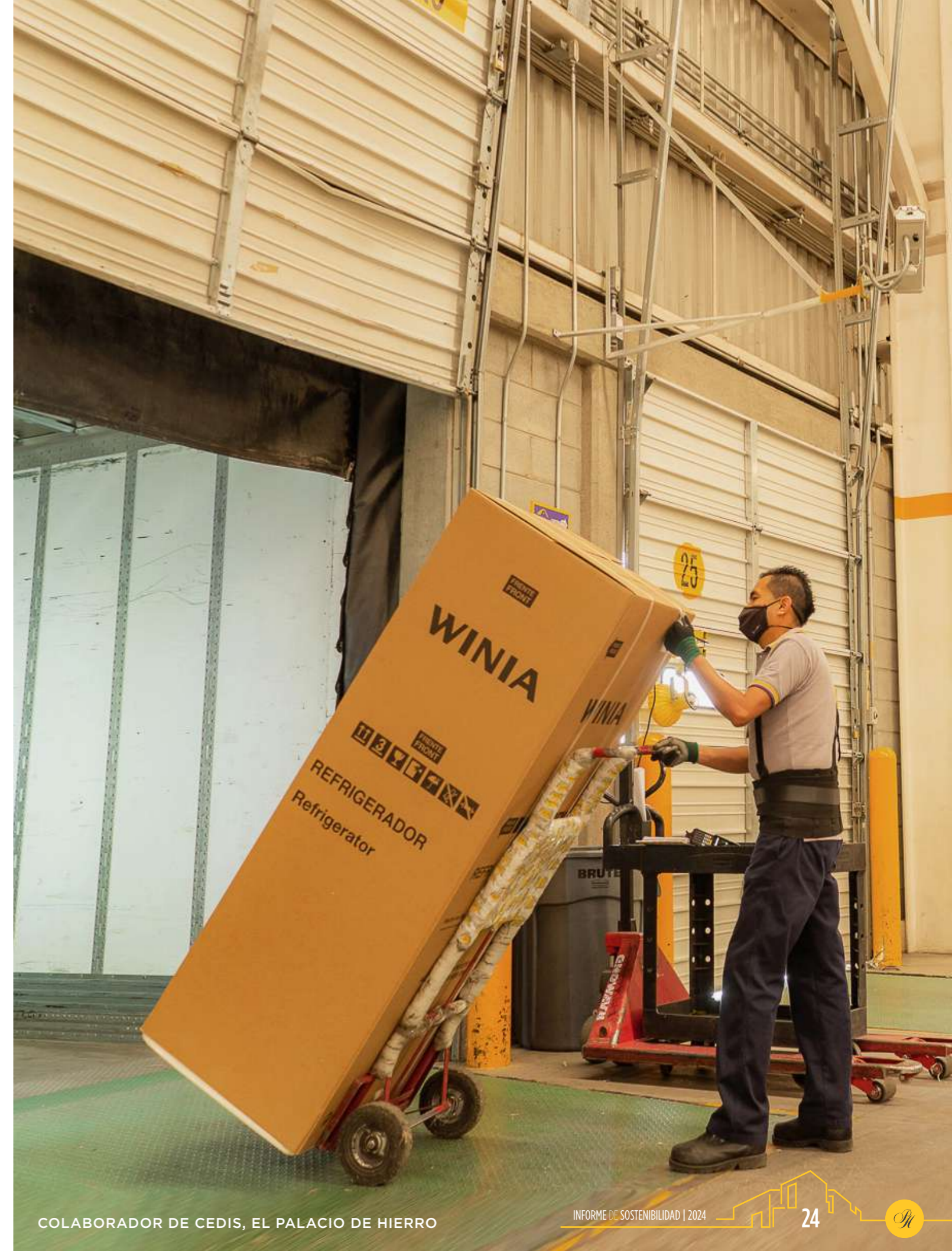
- Certificación en Transporte Limpio, otorgada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Semarnat).
- Cinco años sin accidentes ni faltas administrativas, reflejo del compromiso y profesionalismo de nuestro equipo de transporte.

Estos resultados validan la efectividad de nuestras estrategias logísticas y refuerzan nuestro compromiso con una operación responsable.

Para 2025, continuaremos perfeccionando nuestro modelo logístico mediante la implementación de un sistema de planificación de rutas que nos permitirá:

- Optimizar tiempos de traslado
- Mejorar el uso de recursos
- Reducir el consumo de combustible
- Disminuir nuestra huella ambiental

Además, seguiremos promoviendo la conducción responsable y consolidando una cultura de movilidad segura. Nuestro objetivo es claro: elevar la calidad del servicio al cliente, integrando eficiencia operativa y sostenibilidad en cada etapa de la experiencia de compra.





COLABORADOR DE EL PALACIO DE HIERRO LEÓN



ENERGÍA

GRI 3-3; 302-1; 302-3; 302-4
SASB CG-MR-130A.1

Para ofrecer nuestros servicios con un enfoque de experiencia de lujo, la energía es un recurso esencial dentro de nuestra operación. Como un componente clave de nuestra estrategia de sostenibilidad, damos prioridad al uso de fuentes renovables y fomentamos la eficiencia energética en nuestras instalaciones. Esto nos permite reducir nuestro impacto ambiental y contribuir activamente a un futuro más sostenible.

Durante 2024, registramos un aumento en el consumo total de energía, derivado principalmente de la expansión operativa con la apertura de nuestra nueva tienda en León en octubre. Esta incorporación implicó una mayor superficie operativa y nuevas demandas energéticas, reflejadas especialmente en el aumento del consumo de energía no renovable.

CONSUMO POR FUENTES DE ENERGÍA (MWh)			
AÑO	NO RENOVABLE	RENOVABLE	TOTAL
2023	29,156.00	88,725.00	117,881.00
2024	41,716.69	84,372.38	126,089.07

CONSUMO DE COMBUSTIBLES					
TIPO DE COMBUSTIBLE	UNIDADES	2023		2024	
		CANTIDAD	GIGA JOULES (GJ)	CANTIDAD	GIGA JOULES (GJ)
GAS NATURAL	m ³	675,232.00	26,390.11	793,757.00	31,022.41
GAS LP	litros	254,903.00	6,658.35	322,266.00	8,148.11
GASOLINA	litros	65,780.00	2,322.00	178,248.00	5,360.21
DIÉSEL	litros	461,092.00	17,589.05	579,056.00	22,089.64



LA INTENSIDAD ENERGÉTICA TOTAL FUE DE 0.68 GJ/m².





Seguimos fortaleciendo el control sobre nuestro consumo energético a través de iniciativas enfocadas en la mejora continua:

- Monitoreo constante del consumo energético en nuestras tiendas.
- Sustitución de luminarias por tecnología más eficiente y optimización de sistemas de climatización.
- Uso de sensores y automatización para consumo energético.
- Continuidad a los procesos de encendido y apagado de luces, evitando el uso innecesario de energía.

Estas acciones nos permiten garantizar un uso más eficiente de la energía, incluso en un contexto de crecimiento, reforzando nuestro compromiso con un modelo de negocio sostenible.

Energía renovable

A pesar del aumento en el consumo energético, el 66.91% de nuestra energía provino de fuentes renovables, una proporción apenas menor a la registrada en 2023 (66.94%) la cual compramos a Fuerza Eólica del Istmo (FEI), empresa de Industrias Peñoles, que nos garantiza el suministro de hasta el 80% de nuestra demanda energética a través de energía eólica.

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA DE FUENTES RENOVABLES	
AÑO	RENOVABLE
2023	66.94%
2024	66.91 %

EL 66.91 % DE NUESTRA ENERGÍA ES RENOVABLE, PROVENIENTE DE FUENTES EÓLICAS.

Para 2025, seguimos enfocados en aumentar el uso de energía renovable y mejorar la eficiencia energética con acciones como:

- Generar proyectos para ampliar el uso de energías renovables y seguir mejorando la eficiencia energética.
- Optimizar nuestras infraestructuras, implementando soluciones más eficientes que reduzcan el consumo sin afectar la calidad de nuestros servicios.
- Expandir los sistemas de medición y automatización para mejorar continuamente la gestión de nuestra energía y maximizar su aprovechamiento.

Con estas acciones, seguimos comprometidos con un modelo de negocio sostenible que optimiza recursos y reduce el impacto ambiental, asegurando que cada paso nos acerque a ser un Palacio Sostenible.





MANEJO DE RESIDUOS

GRI 3-3; 306-1; 306-3

La gestión de residuos ha adquirido una importancia creciente en nuestra operación, debido a su relación directa con la eficiencia operativa, el cumplimiento regulatorio y las expectativas de sostenibilidad de nuestros grupos de interés.

Fortalecemos la estrategia para tener una correcta gestión de residuos derivados de nuestra operación, promoviendo su manejo adecuado y priorizando aquellos materiales que pueden ser reciclados o reutilizados.

Clasificamos los residuos en tres categorías, conforme a su origen y posibilidad de aprovechamiento:

- **Orgánicos:** residuos biodegradables, principalmente generados en nuestros restaurantes y servicios de alimentos.
- **Inorgánicos reciclables:** materiales susceptibles de reciclaje o reutilización, como cartón, vidrio, plástico o metales.
- **Inorgánicos no reciclables:** residuos que, por sus características no pueden ser reciclados y están vinculados a actividades internas, de mantenimiento y servicios generales. Además, manejamos residuos especiales y peligrosos conforme a la normativa vigente, asegurando su disposición adecuada.

RESIDUOS DENERADOS (TONELADAS)		
TIPO DE RESIDUOS	2023	2024
ORGÁNICO	1,037.56	1,571.49
INORGÁNICO RECICLABLE	980.13	1,444.42
INORGÁNICO NO RECICLABLE	338.54	436.16
MANEJO ESPECIAL (ACEITE DE COCINA USADO)	21.49	27.47
RESIDUOS PELIGROSOS	6.17	11.79
RESIDUOS PELIGROSOS (LIQUIDOS)	1.50	1.90
RESIDUOS PELIGROSOS (BIOLÓGICO INFECCIOSO)	0.06	0.03
TOTAL DE RESIDUOS SÓLIDOS	2,385.45	3,493.26



Realizamos un diagnóstico integral de la gestión de residuos que nos permitió identificar áreas de oportunidad y trazar un plan de acción enfocado en mejorar su manejo y disposición. Este análisis no sólo nos dio una visión más clara sobre los procesos necesarios para un mayor control, sino que también nos guía hacia prácticas más sostenibles, alineadas con estándares internacionales.

Como parte de las medidas implementadas, iniciamos con la renovación de los cuartos de residuos, teniendo como modelo nuestra tienda en Polanco, donde creamos espacios específicos para una correcta segregación de materiales. Esta mejora optimiza el proceso de gestión en sitio y facilita el cumplimiento de criterios de valorización.

Además, reforzamos la capacitación de nuestro equipo, asegurándonos de que cada persona comprenda el impacto de sus acciones y pueda contribuir al cumplimiento de los estándares de sostenibilidad establecidos.

De manera progresiva, implementaremos estas mejoras, asegurando que cada espacio esté preparado para el manejo responsable de los residuos que generamos.





EDIFICIOS SOSTENIBLES

Entendemos que cada proyecto, desde la renovación de un edificio hasta la apertura de una nueva tienda es una oportunidad para integrar prácticas que no sólo sean funcionales y estéticamente atractivas, sino también responsables con el medio ambiente, la comunidad y nuestra operación.

La sostenibilidad también se refleja en las acciones estructurales que implementamos en nuestras tiendas. Hemos modernizado nuestros sistemas de iluminación, utilizando tecnologías más eficientes y, en algunas de nuestras instalaciones, hemos incorporado paneles solares, lo que nos ha permitido optimizar el consumo energético.

Una tienda de la talla de León

La apertura de la nueva tienda El Palacio de Hierro León marca un primer paso en nuestra apuesta por la integración de prácticas sostenibles en nuestras tiendas y nuevas aperturas, así como el fortalecimiento de las comunidades locales. Este nuevo espacio no sólo rinde homenaje a la identidad de Guanajuato, con referencias a la industria del calzado, la minería y los emblemáticos callejones de la ciudad, sino que representa la fusión perfecta entre tradición y modernidad, creando una experiencia única para nuestros clientes.

SOSTENIBILIDAD, COMUNIDAD Y ÉTICA EN CADA DETALLE

DISEÑO CON ENFOQUE AMBIENTAL

Incorporamos prácticas de construcción que buscan optimizar el uso de recursos naturales y avanzar hacia una menor huella de carbono.

CONCEPTO “TIENDAS COMUNIDAD”

Más que un punto de venta, este espacio refuerza el sentido de pertenencia en la región. Generamos 600 nuevos empleos y damos visibilidad a artistas locales, cuyas obras enriquecen la identidad de la tienda y la conectan con la ciudad.

COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA Y LA EXCELENCIA

Trabajamos de la mano con *TPG Architecture*, alineándonos con referentes internacionales en calidad, eficiencia energética y respeto por el entorno.

El Palacio de Hierro León representa un primer ejercicio de integración entre sostenibilidad, diseño y compromiso con la comunidad.





El Palacio de Hierro

El Palacio de Hierro

TERRAZA





Gestión eficiente del agua

Una de nuestras prioridades es la gestión eficiente del agua, un recurso esencial que estamos manejando de manera más sostenible, por ello realizamos una evaluación en nuestras tiendas más antiguas para explorar la viabilidad de instalar plantas de tratamiento de agua, con el objetivo de reducir el consumo y mejorar la eficiencia en su uso.

Como parte de este compromiso, uno de nuestros proyectos fue la recuperación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) en El Palacio de Hierro Satélite, lo que representa un avance significativo en nuestra gestión hídrica.

Este proyecto nos permitirá transformar el agua residual en agua limpia y reutilizable, un avance clave hacia una gestión más eficiente y sostenible del agua, que fortalecerá nuestra estrategia de sostenibilidad y nos acercará aún más a nuestros objetivos de optimizar el uso de recursos naturales.

A medida que implementamos nuestras iniciativas, hemos comprendido la importancia de medir y monitorear el consumo de nuestros recursos. Este enfoque nos ha permitido gestionar de manera más eficiente nuestro impacto ambiental, identificar áreas de mejora y ajustar nuestros procesos de forma gradual.

El compromiso de nuestros equipos ha sido clave para impulsar estas acciones, demostrando que el éxito de nuestra estrategia depende de la colaboración continua y la revisión constante de nuestras prácticas operativas.

Con cada nuevo proyecto, ya sea la apertura de una tienda o la mejora de nuestras instalaciones, reforzamos nuestro ímpetu de combinar el lujo con la sostenibilidad. Este enfoque se aplica en todas nuestras operaciones, asegurando que cada acción esté alineada con nuestros valores y objetivos.

A través de estas iniciativas, avanzamos hacia un futuro donde la sostenibilidad sea un pilar en cada uno de nuestros espacios, donde la innovación y el compromiso social se unan para crear un Palacio Sostenible y en armonía con nuestro entorno.



CAMBIO CLIMÁTICO

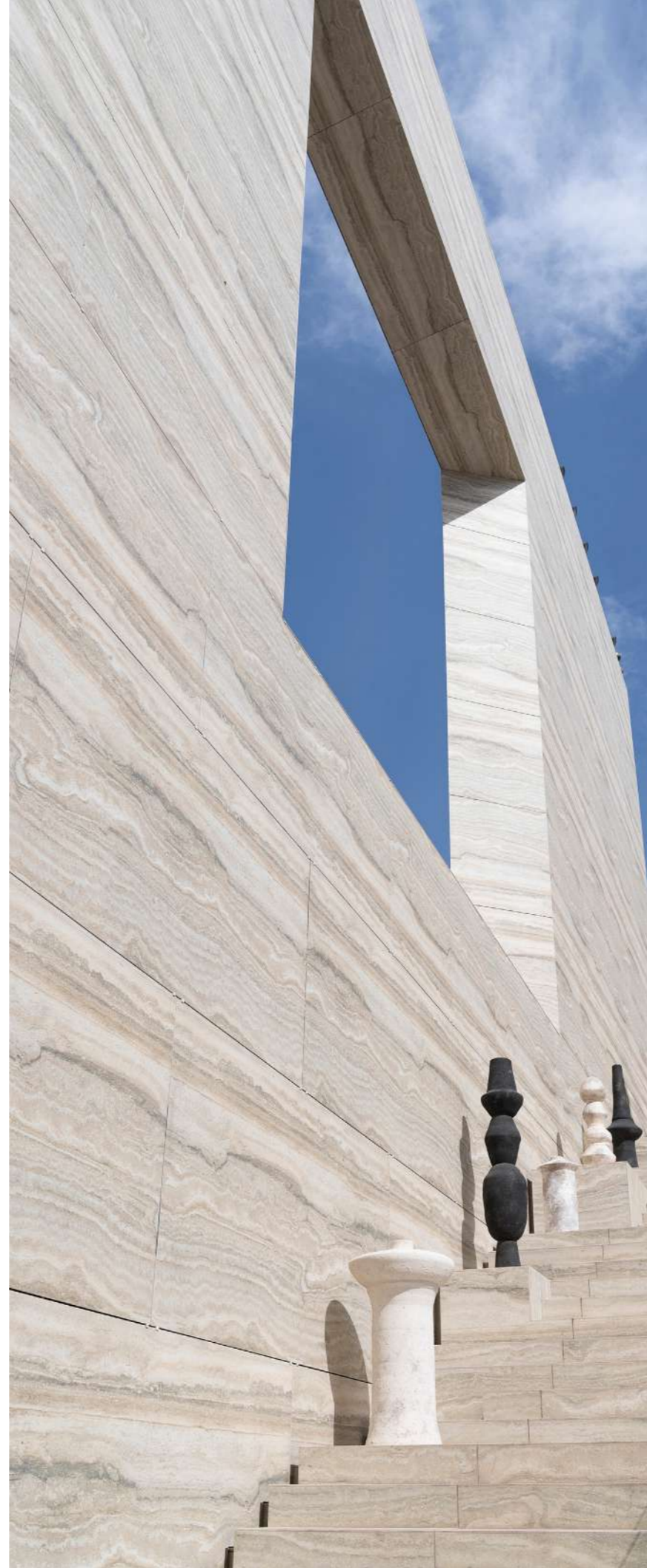
El cambio climático es uno de los mayores desafíos globales, por lo que comprendemos la importancia de prepararnos ante sus efectos. Por eso, nuestra estrategia de sostenibilidad está enfocada en alinear nuestras acciones con recomendaciones internacionales, teniendo las del Grupo de TCFD como referencia.

Hemos identificado diversos factores que podrían influir en nuestras operaciones, desde fenómenos naturales como inundaciones, sequías o huracanes, hasta cambios regulatorios que nos exigen adoptar enfoques más sostenibles en todas nuestras actividades. Al reconocer y anticiparnos a estos escenarios, no sólo estamos protegiendo el futuro de nuestro negocio, también cuidamos el de las comunidades en las que operamos.

Esta perspectiva nos ayuda a acercarnos a nuestros objetivos de sostenibilidad y nos permitirá tomar decisiones estratégicas con base en datos. Al mismo tiempo, seguimos mejorando nuestras prácticas para ser más eficientes y responsables.

Nuestra estrategia para el cambio climático se fundamenta en tres líneas de acción que nos guiarán hacia un futuro sostenible:

1. Por medio del Subcomité de Medio Ambiente gestionamos y monitoreamos las acciones relacionadas con el cambio climático, asegurando que cada paso esté alineado con nuestros objetivos estratégicos.
2. Realizamos un diagnóstico de brechas que nos permitió identificar áreas de oportunidad para robustecer nuestras capacidades frente al cambio climático. Esta evaluación nos guiará en el desarrollo de una hoja de ruta climática, enfocada en una implementación progresiva y realista.
3. Estamos diseñando y ejecutando iniciativas para reducir nuestros impactos y adaptarnos a los retos climáticos identificados. Entre ellas se incluyen la reducción de emisiones, la adopción de energías renovables, la mejora de la eficiencia energética y la implementación de soluciones innovadoras.



EL PALACIO DE HIERRO LEÓN





Estas acciones no solo fortalecerán nuestras operaciones, sino que también fomentarán prácticas responsables entre nuestros proveedores y socios comerciales.

A pesar de los logros alcanzados hasta ahora, sabemos que el camino hacia la sostenibilidad es continuo. Nos mantenemos comprometidos con la construcción de un legado que proteja el presente y promueva un mañana mejor para nuestra organización y las generaciones futuras. Cada paso que damos nos acerca más a ese futuro, fortaleciendo nuestras operaciones y extendiendo el compromiso hacia prácticas responsables tanto dentro de nuestra empresa como en nuestra cadena de suministro.



NUESTRA GENTE: CREANDO UN ENTORNO INCLUSIVO Y SEGURO



EL ORGULLO DE SER TOTALMENTE PALACIO

En El Palacio de Hierro, nuestra historia de más de 135 años es un testimonio de evolución, innovación y compromiso con el lujo en México. Referimos el lujo combinando estilo, calidez y excelencia, con la firme convicción de crear experiencias únicas para nuestros clientes y colaboradores.

Nuestra cultura se consolida conceptualmente en el **Estándar Palacio**, el cual define la forma en que nos comportamos, trabajamos, hacemos negocio y entregamos resultados. Esta se construye a partir de cuatro pilares culturales:



- **Excelencia - Soy Servicio:** buscamos resultados sobresalientes en todo lo que hacemos, con responsabilidad, calidad y atención al detalle.
- **Estilo - Soy Solución:** ofrecemos experiencias memorables a través de nuestra manera de trabajar. Nuestro estilo es buscar el “cómo sí”.
- **Calidez - Soy Conexión:** brindamos un trato humano y cercano, asegurando que cada persona se sienta apreciada por ser única.
- **Alegría de Vivir - Soy Actitud:** fomentamos la alegría en todo momento; nuestra pasión es transmitir la energía positiva de nuestra marca a clientes y colaboradores.



DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

GRI 2-7; 405-1

SASB CG-MR-330A.1; CG-MR-330A.2

Construir un espacio donde todas las personas se sientan valoradas, respetadas y libres de ser auténticas es parte de nuestro compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión. No es solo una visión, es la manera en la que trabajamos todos los días.

La diversidad es un pilar estratégico que impulsa la innovación y el desarrollo de nuestra cultura organizacional. A través del programa “**Un Palacio para Todos**”, seguimos promoviendo espacios de sensibilización y formación que fortalecen la inclusión y la equidad dentro de nuestra comunidad.

Para consolidar esta visión, implementamos iniciativas clave que refuerzan nuestro compromiso con la equidad:

- **Curso de lenguaje inclusivo:** formación enfocada en mejorar la comunicación dentro de la organización, promoviendo un lenguaje que refleje nuestros valores de inclusión y equidad.
- **Capacitación en Servicio al Cliente con Perspectiva de Diversidad:** enfocada en garantizar un servicio inclusivo, libre de prejuicios y alineado con nuestros valores de respeto e igualdad.
- **Sesión de sensibilización a integrantes del Comité de DEI en el Museo de Memoria y Tolerancia (MMT):** enfocado a reflexionar sobre sesgos inconscientes y mejores prácticas para prevenir la discriminación en el entorno laboral.
- **Foro de Vivencias en el Mes del Orgullo:** colaboradores LGBTQ+ compartieron sus experiencias sobre desarrollo profesional y la importancia de contar con un entorno laboral libre de discriminación.

Cada una de estas iniciativas nos acerca más a nuestra meta de construir un espacio donde el respeto y la equidad sean una realidad en todas las áreas.



Plantilla laboral

Las personas que forman parte de El Palacio son el corazón de nuestra operación y la clave para seguir construyendo un modelo de negocio con base en excelencia, innovación y sostenibilidad.

Al cierre del periodo, nuestra plantilla laboral alcanzó un total de **10,579 colaboradores/as**, distribuidos en categorías estratégicas que reflejan distintos niveles de responsabilidad y liderazgo:

- **Directores de Comité:** integrado por el equipo de alta dirección que lidera las estrategias corporativas.
- **Nómina Ejecutiva:** compuesta por directores y gerentes ejecutivos que impulsan los proyectos clave de la empresa.
- **Nómina Ordinaria:** formada por coordinadores, analistas, líderes y auxiliares que son esenciales en nuestras operaciones diarias.



50.17% DE NUESTRA PLANTILLA TOTAL ESTÁ CONFORMADA POR MUJERES, ABARCANDO DESDE ROLES OPERATIVOS HASTA PUESTOS DIRECTIVOS.

Colaboradores por tipo de contratación y género

CATEGORÍA LABORAL	MUJERES								HOMBRES								TOTAL	
	MENORES DE 30 AÑOS		30 A 50 AÑOS		MAYORES DE 50 AÑOS		TOTAL DE MUJERES		MENORES DE 30 AÑOS		30 A 50 AÑOS		MAYORES DE 50 AÑOS		TOTAL DE HOMBRES			
DIRECTORES DE COMITÉ	0	-	1	0.01%	2	0.02%	3	0.03%	0	0.09%	1	0.01%	6	0.06%	7	0.07%	10	0.09%
NÓMINA EJECUTIVA	6	0.06%	166	1.64%	37	0.36%	209	2.06%	9	18.29%	158	1.56%	41	0.40%	280	2.05%	417	3.94%
NÓMINA ORDINARIA	1,496	14.74%	2,801	27.59%	799	7.87%	5,096	50.20%	1,857	18.38%	2,653	26.13%	546	5.38%	5,056	49.80%	10,152	95.96%
GRAN TOTAL	1,502	14.80%	2,968	29.24%	838	8.25%	5,308	52.29%	1,866	18.38%	2,812	27.70%	593	5.84%	5,271	51.92%	10,579	100.00%

Notas:

- Los porcentajes están calculados en relación con el total general de colaboradores.
- Representan la proporción de cada grupo de edad en el total anual de colaboradores.
- Para este indicador, se excluyen los datos correspondientes a jubilados y personal externo.
- Actualmente, no se dispone de una categorización por estado.

Colaboradores por grupo de edad

GRUPO DE EDAD	2023					2024				
	MUJERES		HOMBRES		TOTAL	MUJERES		HOMBRES		TOTAL
MENORES DE 30 AÑOS	1,410	13.74%	1,689	16.46%	3,099	1,502	14.20%	1,866	17.64%	3,368
30-50 AÑOS	3,031	29.54%	2,793	27.22%	5,824	2,968	28.06%	2,812	26.58%	5,780
MAYORES DE 50 AÑOS	777	7.57%	559	5.45%	1,336	838	7.92%	593	5.61%	1,431
TOTAL	5,218	50.86%	5,041	49.14%	10,259	5,308	50.17%	5,271	49.83%	10,579

Contrataciones por tiempo específico

Distribución por grupo de edad y tipo de contrato

GRUPO DE EDAD	TIEMPO COMPLETO			TIEMPO PARCIAL		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
MENORES DE 30 AÑOS	1,167	1,627	2,794	335	239	574
30-50 AÑOS	2,594	2,725	5,319	374	87	461
MAYORES DE 50 AÑOS	792	593	1,385	46	0	46
TOTAL GENERAL	4,553	4,945	9,498	755	326	1,081

Tipo de contrato laboral

AÑO	GENERO	PLANTA	EVENTUAL
2024	HOMBRE	4,676	595
	MUJER	4,714	594
	TOTAL	9,390	1,189

EL 88.76% DE NUESTROS COLABORADORES/AS CUENTA CON UN CONTRATO INDETERMINADO.

Colaboradores por género

AÑO	GENERO	TOTAL	%
2024	HOMBRE	5,271	49.83%
	MUJER	5,308	50.17%
	TOTAL	10,579	100.00%





Para garantizar la precisión y confiabilidad de la información, utilizamos un *software* global de gestión de datos, adaptando las bases a los requerimientos específicos de los reportes. Este proceso incluye la capacitación de líderes y gerentes, quienes aseguran la correcta recopilación y validación de la información.

Las cifras reflejan la composición de nuestra plantilla laboral al cierre de 2024 e incluyen los días festivos oficiales en México, así como descansos adicionales otorgados, como Jueves y Viernes Santo, Día de las Madres, Navidad, Año Nuevo y días personales.

El crecimiento en el número de colaboradores con respecto al año anterior ha sido moderado y responde a la expansión operativa y el dinamismo del sector. Este aumento se ha distribuido de manera equilibrada en todas las categorías laborales, sin generar fluctuaciones abruptas que afecten la continuidad de nuestras operaciones.

Nos aseguramos de ofrecer condiciones laborales estables, evitando esquemas de contratación sin garantías. Priorizamos el equilibrio entre la vida personal y profesional, promoviendo estabilidad financiera y bienestar para nuestros equipos. Este compromiso refuerza nuestra apuesta por un entorno laboral positivo, productivo y alineado con nuestras metas de sostenibilidad.



COLABORADORAS DE EL PALACIO DE HIERRO



Personas con discapacidad

Seguimos impulsando una cultura de accesibilidad en todos nuestros espacios, asegurando que las personas con discapacidad cuenten con las condiciones adecuadas para su desarrollo profesional.

Nuestro modelo de inclusión laboral para personas con discapacidad se enfoca en tres ejes clave:

- **Accesibilidad:** identificamos oportunidades de mejora de nuestra infraestructura en tiendas y oficinas a través de un mapeo de accesibilidad en el que estaremos trabajando para ofrecer mejores espacios.
- **Red de colaboración:** fortalecimos alianzas con organizaciones como FADHI, CAPYS, INCLÚYEME, TRÉBOL, CONFE y el DIF del Municipio de Atizapán de Zaragoza, impulsando la atracción y retención de talento con discapacidad.
- **Desarrollo profesional:** más de 90% de nuestros colaboradores con discapacidad continúa en la empresa, reflejando un entorno de trabajo equitativo, inclusivo y de largo plazo.

Para garantizar que la inclusión sea efectiva, implementamos acciones concretas como:

- Adecuación de espacios en tiendas, oficinas y centro de distribución.
- Acompañamiento en la contratación y capacitación continua de personas con discapacidad.
- Promoción de la Lengua de Señas Mexicana (LSM) como herramienta clave de comunicación e integración.

Cada una de estas acciones refuerza nuestro propósito de eliminar barreras y generar oportunidades equitativas. Con el respaldo de aliados estratégicos y el compromiso de nuestros equipos, seguimos construyendo un futuro más accesible, alineado con los valores que nos definen.





Equidad de género

La equidad de género es un eje estratégico en nuestra cultura organizacional. Actualmente, **50.17% de nuestra plantilla** está conformada por mujeres, quienes ocupan posiciones en todos los niveles, desde roles operativos hasta puestos de liderazgo. Creemos en la igualdad de oportunidades y trabajamos para garantizar el desarrollo profesional de todas las personas dentro de la empresa.

Para seguir impulsando la equidad de género, hemos implementado diversas iniciativas:

- **Desarrollo del liderazgo femenino:** a través de programas de formación y capacitación, seguimos impulsando el crecimiento profesional de mujeres en todos los niveles de la organización.
- **Eventos conmemorativos:** en el marco del Día Internacional de la Mujer (8M), generamos espacios de diálogo y reflexión para fortalecer la equidad dentro de nuestros equipos.
- **Talleres y jornadas de salud femenina:** para promover una cultura de autocuidado y salud a nuestras colaboradoras.

Nuestro compromiso con la equidad laboral y la no discriminación se ha reflejado en la **Certificación NOM 025 de Igualdad Laboral y No Discriminación** que promueven la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), el Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres) y el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred), reconocimiento que hemos mantenido por tres años consecutivos.



CREEMOS EN LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y TRABAJAMOS PARA GARANTIZAR EL DESARROLLO PROFESIONAL DE TODAS LAS PERSONAS DE LA EMPRESA.

Como parte de una visión integral de equidad, también promovemos la reflexión sobre el rol de la masculinidad en la sociedad actual. En el Día Internacional del Hombre, durante el mes de noviembre, desarrollamos iniciativas enfocadas en el bienestar y la construcción de nuevas masculinidades, destacando:

- **Conferencia “Derribar estereotipos masculinos, nuevas masculinidades”:** en la que analizamos nuevas perspectivas sobre el papel de la masculinidad en el entorno laboral y su impacto en la equidad de género.
- **Convenio con laboratorios médicos:** facilitando el acceso a pruebas médicas para la prevención de enfermedades y el cuidado de la salud.
- **Talleres de bienestar masculino:** con enfoque en salud mental, nutrición y actividad física, fomentando hábitos saludables entre nuestros colaboradores.

Estas acciones refuerzan nuestra visión de equidad como un compromiso transversal, impulsando tanto el liderazgo femenino como el bienestar y el desarrollo integral de todas las personas en la organización.

Diversidad sexual

El respeto por la diversidad es parte de nuestra identidad. A través de iniciativas estratégicas, seguimos promoviendo un entorno laboral inclusivo donde todas las personas puedan desarrollarse con libertad y equidad.

Durante la **Semana del Orgullo**, fortalecimos este compromiso con acciones diseñadas para sensibilizar y generar un espacio seguro para todas las identidades. Como parte de esta visión, también impulsamos la autoexpresión como un valor fundamental dentro de nuestra cultura. La campaña de Marca Palacio, **“Soy Yo”**, reafirma nuestro compromiso con la diversidad y la autenticidad.





PRÁCTICAS LABORALES

GRI 401-1; 401-2; 401-3
SASB CG-MR-310A.2; CG-MR-310A.3

Reconocemos que el bienestar de nuestra gente es esencial para la sostenibilidad de nuestro negocio. Por ello, ofrecemos un entorno laboral que impulsa el desarrollo profesional, la inclusión y el equilibrio entre la vida personal y el trabajo.

Brindamos prestaciones superiores a las establecidas por la Ley Federal del Trabajo, incluyendo:

- **Apoyo en salud y bienestar:** cobertura para atención médica y programas de salud física y mental.
- **Compensaciones competitivas:** bonos por desempeño, fondo de ahorro y vales de despensa.
- **Conciliación laboral y personal:** permisos de maternidad, paternidad y adopción.

BRINDAMOS PRESTACIONES SUPERIORES A LAS ESTABLECIDAS EN LA LEY.

Permisos parentales

El seguimiento a las licencias de maternidad y paternidad nos ha permitido evaluar la permanencia y el retorno de nuestros colaboradores, asegurando condiciones que favorecen la conciliación entre la vida profesional y personal.

En cuanto a los permisos parentales, el 100% de los hombres y el 82% de las mujeres regresan al trabajo después de su licencia, con una retención del 75% transcurridos 12 meses desde su reincorporación.

Permiso parental

AÑO	GENERO	COLABORADORES CON LICENCIA PARENTAL	REINCORPORADOS AL TRABAJO	PERMANECIERON AL MENOS 12 MESES
2023	HOMBRES	46	98%	61%
	MUJERES	85	80%	71%
	TOTAL	131	89%	135%
2024	HOMBRES	41	100%	89%
	MUJERES	98	81%	115%
	TOTAL	139	121%	101%



Contrataciones y rotación de talento

Reafirmamos nuestro compromiso con la equidad de género y el desarrollo del talento a través de nuestras prácticas de contratación, retención y movilidad interna. Durante el año, **6,254 nuevas colaboradoras y colaboradores** se integraron a distintas áreas de la empresa.

De este grupo, 56.35% son hombres y 43.65% mujeres, lo que representa una tasa de contratación de 59%; cabe destacar que la mayoría de estas nuevas incorporaciones se unió a nuestras tiendas Palacio en distintas ubicaciones, fortaleciendo a nuestro equipo y diversidad de talentos.

Este año, 511 colaboradoras y colaboradores fueron promovidos a nuevas posiciones dentro de la empresa. Estas promociones se rigen por una política interna que considera criterios como desempeño, alineación del perfil con la vacante, antigüedad en la empresa y cumplimiento de nuestras normas éticas y disciplinarias.



47% DE LAS PROMOCIONES SE OTORGÓ A COLABORADORAS.

CONTRATACIONES	2023					2024				
	MUJERES		HOMBRES		TOTAL	MUJERES		HOMBRES		TOTAL
MENORES DE 30 AÑOS	1,187	11.57%	1,804	18%	2,991	1,462	13.82%	2,158	20.40%	3,620
30-50 AÑOS	961	9.37%	1,023	10%	1,984	1,083	10.24%	1,225	11.58%	2,308
MAYORES DE 50 AÑOS	144	1.40%	119	1%	263	185	1.75%	141	1.33%	326
TOTAL	2,292	22.34%	2,946	28.71%	5,238	2,730	25.81%	3,524	33.31%	6,254

Bajas

Durante el periodo reportado, se registraron 1,795 bajas voluntarias totales, lo que representa una tasa del 17%; este indicador nos permite seguir evaluando y fortaleciendo nuestras estrategias de retención, asegurando un entorno laboral que impulse el desarrollo y la permanencia del talento.

BAJAS	2023					2024				
	MUJERES		HOMBRES		TOTAL	MUJERES		HOMBRES		TOTAL
MENORES DE 30 AÑOS	395	3.85%	434	4.23%	829	431	4.07%	517	4.89%	948
30-50 AÑOS	399	3.89%	347	3.38%	746	374	3.54%	391	3.70%	765
MAYORES DE 50 AÑOS	43	0.42%	24	0.23%	67	45	0.43%	37	0.35%	82
TOTAL	837	8.16%	805	7.85%	1,642	850	8.03%	945	8.93%	1,795

*El cálculo incluye únicamente posiciones con contrato indeterminado.

*Este informe considera exclusivamente bajas voluntarias.

*La tasa de rotación involuntaria no se publica debido a la sensibilidad de la información, ya que podría comprometer la seguridad de colaboradores que han denunciado incumplimientos a políticas, casos de hostigamiento, acoso o fraude.

Rotación de colaboradores

Como parte de nuestro compromiso con el bienestar de nuestro equipo, seguimos fortaleciendo estrategias para impulsar la retención de talento. A través de las encuestas de salida, aplicadas a quienes deciden concluir su ciclo en la empresa, identificamos oportunidades de mejora y tomamos acciones proactivas para optimizar la experiencia de nuestros colaboradores.

Continuamos implementando estrategias para fortalecer la permanencia del talento, enfocándonos en el desarrollo de carrera y el crecimiento dentro de la organización. Analizamos la rotación voluntaria y su impacto en la operación para establecer nuevas metas de mejora.





TALENTO

GRI 404-1; 404-2; 404-3

Capacitación

El desarrollo del talento es una prioridad, por lo que promovemos el crecimiento profesional de nuestras colaboradoras y colaboradores a través de programas integrales de capacitación, liderazgo y reconocimiento. Estas iniciativas refuerzan sus habilidades y brindan las herramientas necesarias para optimizar su desempeño y desarrollo dentro de la organización.

Durante el año, impartimos 92,127 horas de formación, con 62% en modalidad en línea y 38% de forma presencial, asegurando flexibilidad y accesibilidad para el aprendizaje.

Como parte de esta estrategia, fortalecemos las capacidades de nuestro equipo a través de Campus Palacio, una plataforma de aprendizaje digital que ofrece programas especializados en servicio, cultura organizacional, liderazgo y desarrollo profesional. Su enfoque dinámico y accesible permite adquirir conocimientos clave de manera ágil y efectiva, alineando la formación con las necesidades del negocio y fomentando una cultura de mejora continua.

TIEMPO DESTINADO A CAPACITACIÓN	2023	2024
HORAS TOTALES	156,907	92,127
PROMEDIO DE HORAS POR COLABORADOR	15.33	8.72



DESARROLLAMOS UN PLAN DE APRENDIZAJE MÁS EFICIENTE, ENFOCADO EN LAS PRIORIDADES ESTRATÉGICAS DEL NEGOCIO.

Fortalecemos nuestras capacidades a través de formación especializada, priorizando el desarrollo en sostenibilidad, liderazgo y diversidad. Como parte de esta estrategia, hemos optimizado la estructura de nuestros programas de capacitación, enfocándonos en un aprendizaje más ágil y efectivo. Esta reestructuración nos permite maximizar el impacto sin depender del número de horas, asegurando que cada sesión contribuya directamente a las métricas clave del negocio y al crecimiento profesional de nuestro equipo.

Implementamos un Módulo de Servicio a Tienda, dirigido a distintos perfiles dentro de la organización, e incorporamos un canal de formación a través de cápsulas de video cortas enviadas por *WhatsApp*, permitiendo una comunicación ágil e inmediata sobre procedimientos, políticas y mejores prácticas.





Capacitación en Sostenibilidad: creando la cultura del futuro

La sostenibilidad es un compromiso que debe vivirse y aplicarse en cada una de nuestras actividades. Este año marcó un hito: por primera vez en 180 años, pusimos en marcha un programa de capacitación en sostenibilidad para todos nuestros colaboradores, estableciendo las bases para integrar estos principios en nuestra cultura organizacional.

Nuestra estrategia combina formación técnica con sensibilización, promoviendo un sentido de pertenencia y responsabilidad dentro de nuestros equipos. Cada colaborador juega un papel clave en la implementación de prácticas responsables, y ese cambio comienza desde adentro.

SESIONES PERSONALIZADAS PARA LÍDERES Y EQUIPOS CLAVE

- Brindamos formación especializada al Comité de Sostenibilidad para que integren estos principios en su trabajo.
- Enseñamos sobre sostenibilidad en todas las áreas de la empresa.
- Realizamos talleres prácticos e interactivos para un aprendizaje claro y útil.
- Preparamos a nuestros equipos para que lideren con el ejemplo en temas de sostenibilidad.

PROGRAMA VIRTUAL “CONOCIENDO LA SOSTENIBILIDAD”

- Más de la mitad de nuestros colaboradores (58%) recibió capacitación en sostenibilidad.
- Superamos la meta inicial de participación, que era de 20%.
- 9 de cada 10 participantes se siente seguro de aplicar lo aprendido en su trabajo.
- Fomentamos una cultura de sostenibilidad con base en acciones reales y cotidianas.

Además de la formación general, diseñamos programas específicos para abordar temas prioritarios, entre ellos:

- **Sostenibilidad en las actividades diarias:** asegurando que cada proceso se alinee con las mejores prácticas medioambientales.
- **Inclusión y diversidad:** con formación dirigida a líderes para fomentar un ambiente inclusivo en todos los niveles de la organización.
- **Transparencia y ética:** promoviendo una gestión responsable alineada con nuestros valores organizacionales.

Esto es sólo el inicio de un proceso de transformación cultural y operativa. Gracias a estas acciones, avanzamos hacia un Palacio Sostenible y preparado para los desafíos de un futuro más responsable.

Conversa

Seguimos fortaleciendo el liderazgo por medio del fomento e impulso en el uso de habilidades conversacionales en nuestros equipos. Con esta experiencia, más líderes pueden dar retroalimentación efectiva y humana a sus equipos.

- **+470 líderes conversacionales y 46 sesiones de capacitación.**
- **80 gerentes** culminaron su formación en competencias organizacionales y gestión de equipos.
- **85 líderes** del Cedis, Contact Center y Viajes Palacio participaron en la experiencia Conversa, enfocada en fomentar la escucha activa, la comunicación asertiva y la confianza en el liderazgo.



Evaluación y desarrollo

Nuestra estrategia de desarrollo profesional se apoya en métricas que garantizan un crecimiento estructurado. A través de nuestro modelo de evaluación, hemos identificado que los procesos diferenciados por niveles han generado mejores tasas de participación y comprensión.

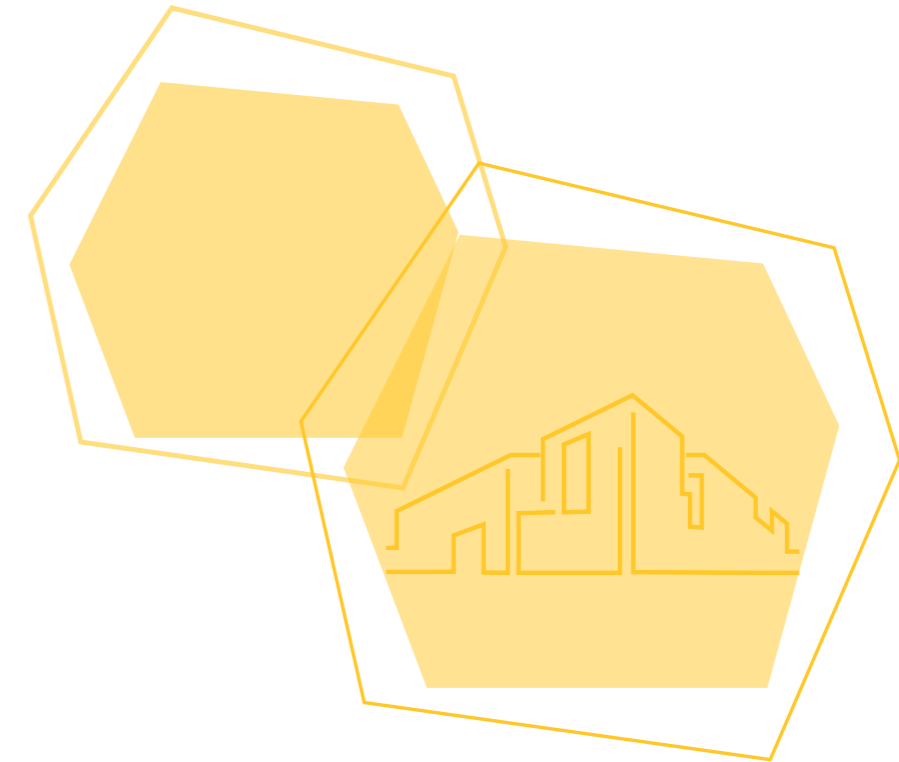
Implementamos metodologías simplificadas para evaluar el desempeño de los equipos operativos, permitiendo:

- Mayor entendimiento de los procesos de evaluación.
- Una curva de desempeño más natural y progresiva.
- Evaluaciones concretas y alineadas a indicadores clave.
- Mayor participación en evaluaciones, facilitando la detección de oportunidades de desarrollo.



100% DE NUESTROS COLABORADORES CONTÓ CON OBJETIVOS ANUALES DE DESEMPEÑO DEFINIDOS, LO QUE REPRESENTA UN AUMENTO DE 0.54% EN COMPARACIÓN CON EL AÑO ANTERIOR.

99.70% DE TODOS NUESTROS COLABORADORES PARTICIPA EN EVALUACIONES DE DESEMPEÑO PERIÓDICAS, LO QUE REPRESENTA UN AUMENTO DE 0.33% CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.



Evaluación de desempeño

TOTAL DE EVALUADOS	MUJERES		HOMBRES		TOTAL
NÓMINA EJECUTIVA	200	50.25%	198	49.75%	398
NÓMINA ORDINARIA	4,160	50.11%	4,142	49.89%	8,302
TOTAL	4,360	50.11%	4,340	49.89%	8,700

INDICADORES	2023	2024
% DEL TOTAL DE EMPLEADOS EVALUADOS	99.40%	99.70%
% DEL TOTAL DE HOMBRES EVALUADOS	99.30%	82.43%
% DEL TOTAL DE MUJERES EVALUADAS	99.50%	82.20%
% DEL TOTAL DE EMPLEADOS EVALUADOS DE EJECUTIVOS	96.10%	93.21%
% DEL TOTAL DE EMPLEADOS EVALUADOS DE OPERATIVOS	99.50%	81.78%

Planes individuales de desarrollo

La **Revisión de Talento Palacio** nos permitió evaluar a **838 colaboradores/as**, identificando competencias clave y diseñando **Planes Individuales de Desarrollo (PID's)** de manera conjunta con cada una de ellas y ellos para asegurar un crecimiento profesional alineado con las necesidades del Negocio.

Reconocimiento

Reforzamos nuestra cultura de reconocimiento a través de programas que destacan la trayectoria, desempeño y compromiso de nuestros equipos.

- **Programa de reconocimiento por antigüedad y desempeño sobresaliente:** celebramos a 40 colaboradores/as de Cedis por su lealtad y compromiso a lo largo de 5, 10, 15, 20 y 25 años.
- **Legado de Hierro:** llevamos a cabo un homenaje a quienes han construido nuestra historia, reconociendo la trayectoria de colaboradores/as con hasta 40 años de servicio.
- **Bienvenida a la Generación BAL 2024:** recibimos a la nueva generación de becarios/as, apostando por el desarrollo del talento joven y su integración a la compañía.

Con cada una de estas iniciativas, consolidamos un entorno donde el talento se impulsa, se reconoce y se proyecta hacia el futuro.





SALUD Y SEGURIDAD

GRI 403-1; 403-2; 403-3; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9

El bienestar de nuestra gente es una prioridad, por lo que trabajamos constantemente en fortalecer la **seguridad, salud física y mental**, asegurando espacios adecuados y fomentando una cultura de prevención. A través de iniciativas en **seguridad, higiene y bienestar laboral**, reforzamos nuestro compromiso con el cumplimiento normativo e impulsamos soluciones innovadoras para la gestión de riesgos y la atención médica.

Gestión de seguridad e higiene en el trabajo

Priorizamos la salud y seguridad de nuestra gente a través de un Plan de Trabajo de Servicio Médico, diseñado para identificar, prevenir y mitigar factores de riesgo, además de canalizar a nuestros colaboradores a los servicios de salud correspondientes cuando sea necesario.

Para garantizar la protección de nuestra plantilla, 100% de nuestros/as colaboradores cuenta con afiliación a un seguro médico. Asimismo, aseguramos que todo el personal externo que preste sus servicios en nuestras instalaciones esté registrado ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) por su empleador directo.

Desde 2021, contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad Vial certificado bajo la norma ISO 39001, alineado con nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con base en la Norma Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009 y el Protocolo de Cumplimiento Normativo STPS. Esta certificación nos permite reducir o eliminar incidentes viales y sus consecuencias.

Además, nuestra Comisión de Seguridad e Higiene (CSH) juega un papel clave en la supervisión y promoción de un entorno laboral seguro, realizando recorridos periódicos para identificar áreas de mejora y proponer acciones preventivas que refuercen la protección de nuestro equipo.





Capacitación en Seguridad y Salud Laboral

La formación es un pilar fundamental en nuestra estrategia de seguridad. Implementamos un programa integral de capacitación en seguridad e higiene, dirigido a brigadas internas y a la CSH en tiendas y *boutiques*. Entre los principales programas impartidos destacan:

- Ofrecimos formación especializada para las brigadas de emergencia, siguiendo lo que marca la NOM-019-STPS-2011 sobre seguridad e higiene.
- Brindamos capacitación en seguridad en los centros de trabajo, alineada con la NOM-030-STPS-2006 y los lineamientos de la Secretaría del Trabajo.
- Realizamos talleres prácticos sobre uso de extintores, evacuación y primeros auxilios, para saber cómo actuar en caso de emergencia.

Estas capacitaciones han fortalecido nuestra capacidad de respuesta, brindando las herramientas necesarias para actuar de manera eficiente.

Difusión de medidas de seguridad

La comunicación es clave para la prevención. Implementamos una estrategia de comunicación interna enfocada en fortalecer la cultura de seguridad, incluyendo la difusión mensual de materiales informativos. De igual manera, reforzamos la prevención de incendios promoviendo el orden, la limpieza y la prohibición de fumar en áreas de riesgo.

Bienestar y salud mental

Impulsamos iniciativas que cuidan la salud integral de nuestros equipos. Implementamos el **expediente clínico médico digital**, una herramienta que permite la detección temprana de factores de riesgo y facilita el seguimiento de la salud ocupacional. Además, iniciamos un programa donde realizamos un tamizaje integral de salud en el **33.3% de la plantilla**, identificando oportunidades para mejorar el bienestar de nuestros equipos.

El programa Vive en Balance, alineado con la **NOM-035-STPS-2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo -identificación, análisis y prevención-**, refuerza nuestra estrategia de bienestar a través de:

- **Acceso ampliado a telemedicina** y chequeos médicos.
- **Campañas de bienestar**, incluyendo jornadas de salud y vacunación.
- **Capacitación en salud laboral**, con formación en primeros auxilios y seguridad ocupacional.

Para acercar los servicios de salud a todos los colaboradores, lanzamos una **plataforma digital de salud** que permite el acceso a consultas médicas de especialidad 24/7 desde dispositivos móviles. Además, facilitamos la reserva de **salas de lactancia y citas médicas**, mejorando la accesibilidad y optimizando la gestión de estos servicios.

Entre las principales acciones destacadas se encuentran:

■ **Programa “Chequeo para tu Bienestar”**

- Evaluaciones clínicas personalizadas para que los colaboradores conozcan su estado de salud.
- Recomendaciones médicas específicas para fomentar el bienestar.

■ **Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

- Acciones preventivas enfocadas en medidas de seguridad y salud laboral.
- Evaluaciones médicas integrales en áreas de salud en tiendas.
- Implementación de programas mensuales de prevención.

■ **Campaña Octubre Rosa (prevención del cáncer de mama)**

- Talleres y conversatorios con especialistas en salud.
- Mastografías gratuitas y chequeos médicos en colaboración con el IMSS.
- Mostramos nuestro apoyo con el uso de distintivos rosas durante todo el mes.

■ **Jornadas de salud integral y preventiva**

- Talleres y conversatorios con especialistas en salud.
- Promoción de hábitos saludables entre los equipos de trabajo.

■ **Reconocimiento a conductores por seguridad vial**

- Premios de la Asociación Nacional de Transporte Privado (ANTP) a conductores con 6 a 10 años sin accidentes.

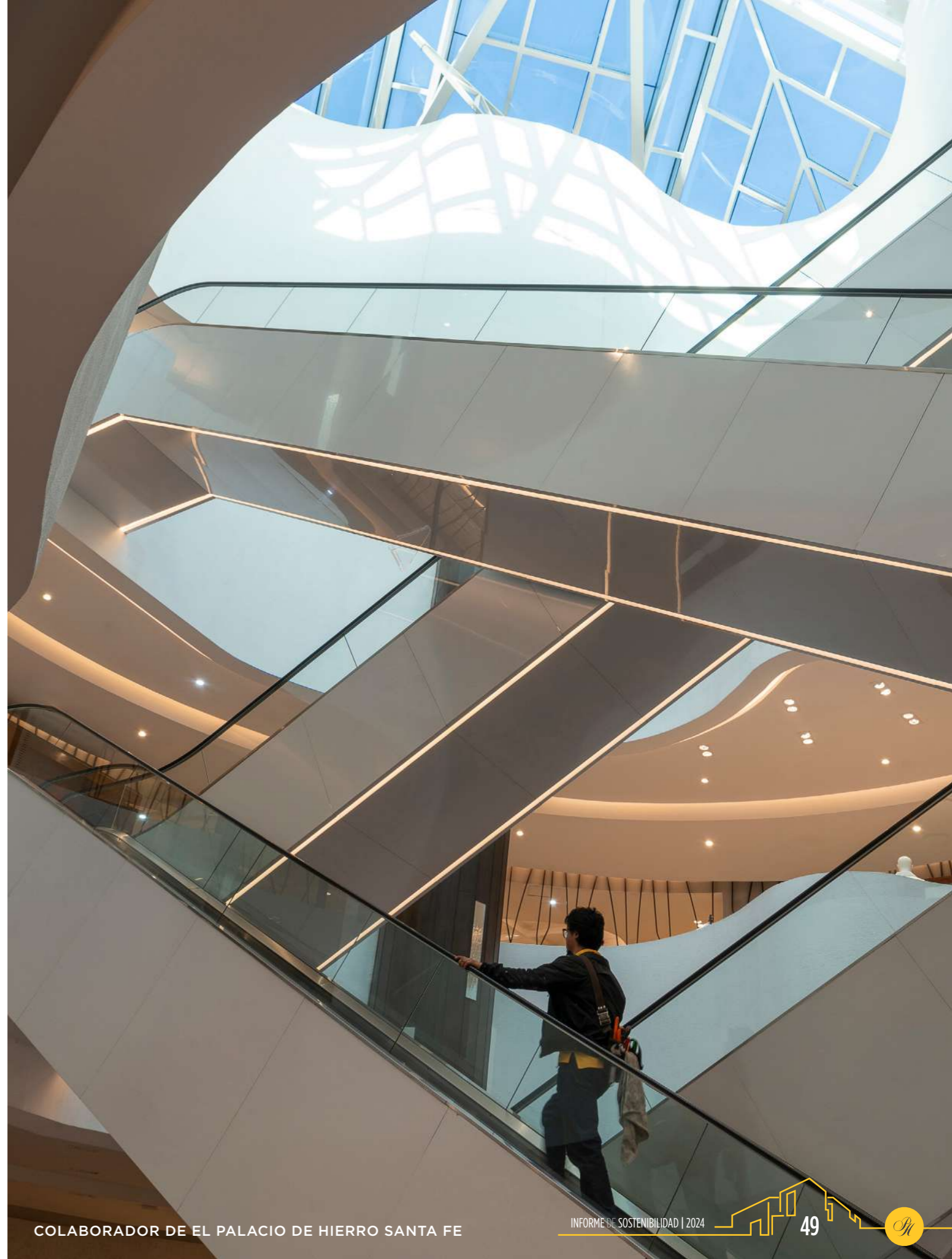
Para fortalecer la cultura de prevención y seguridad, nos hemos fijado objetivos concretos:

- Incrementar la participación en actividades preventivas, como simulacros y capacitaciones.
- Reducir y prevenir accidentes laborales mediante la implementación de estrategias proactivas de seguridad.
- Evitar incumplimientos normativos en inspecciones de autoridades laborales.
- Capacitar continuamente en temas de salud y seguridad.

Para 2025 buscamos ampliar el alcance de nuestras iniciativas, para ello, fortaleceremos nuestras estrategias preventivas, ampliaremos las oportunidades de capacitación y reforzaremos el cumplimiento normativo en inspecciones laborales.



TRABAJAMOS PARA FORTALECER LA CULTURA DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD EN NUESTRAS OPERACIONES.





DERECHOS HUMANOS

Nos comprometemos a garantizar un entorno laboral donde cada persona se sienta valorada, respetada y con igualdad de oportunidades. A través de nuestra **Política de Derechos Humanos** establecemos principios claros que orientan nuestras relaciones laborales y aseguran condiciones de trabajo justas y equitativas para todas las personas que forman parte de esta comunidad.

Para hacer realidad este compromiso, implementamos iniciativas clave que fortalecen el bienestar y desarrollo de nuestros equipos:

- Creación de espacios adecuados para el descanso en tiendas, promoviendo el equilibrio entre el trabajo y el bienestar.
- Capacitación continua en diversidad, equidad e inclusión, asegurando que cada colaborador/a comprenda y viva estos valores.
- Prácticas de contratación y desarrollo profesional con base en la transparencia y la justicia, impulsando una cultura de mérito y crecimiento.
- Capacitación continua para asegurar la implementación efectiva de la Política de Derechos Humanos en todas las áreas.

Este compromiso se extiende a nuestra cadena de suministro, asegurando que nuestras relaciones comerciales reflejen los mismos principios de respeto e inclusión.

Además, trabajamos en la generación de espacios de bienestar y descanso, convencidos de que el cuidado integral de cada persona es clave para que se sienta respaldada y motivada a seguir creciendo con nosotros.

PREMIOS Y DISTINCIONES

Cada reconocimiento recibido valida nuestras acciones responsables en sostenibilidad, inclusión, transparencia y excelencia operativa.

■ Certificación Éntrale

Reconocimiento por promover la inclusión laboral de personas con discapacidad, generando espacios accesibles y equitativos.

■ Pride Connection

Afiliación que acredita nuestro compromiso con la creación de un entorno inclusivo para la comunidad LGBTQ+.

■ Mejores lugares para trabajar LGBTQ+ (HRC Equidad MX)

Distinción otorgada por Human Rights Campaign por garantizar igualdad de oportunidades y políticas inclusivas.

■ Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación (NOM 025)

Certificación que avala la implementación de prácticas de equidad de género y no discriminación en el entorno laboral.

■ Distintivo ESR

Reconocimiento del Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) por mantener un desempeño destacado en responsabilidad social empresarial (ASG) durante nueve años consecutivos.

■ Empresas Excepcionales

Reconocimiento otorgado por prácticas sobresalientes que generan valor social, ambiental y económico para grupos de interés en cuatro iniciativas destacadas en sostenibilidad, ética, experiencia del cliente y diversidad.

■ Ranking Expansión - Empresas Responsables

Reconocimiento a nuestras acciones para generar un impacto positivo en sostenibilidad, debutando en la posición 97.

■ Ranking mundial de tiendas departamentales

Incorporación al listado de las 50 tiendas más importantes a nivel global por nuestra excelencia operativa y sostenibilidad.

■ Calificación AAA - Fitch Ratings

Máxima calificación financiera otorgada por Fitch, que refleja nuestra solidez, modelo de negocio y enfoque sostenible.

■ Premio de Seguridad ANTP

Reconocimiento por mantener altos estándares de seguridad en nuestras operaciones de transporte y logística.

■ Distintivo H

Certificación por cumplir con los más altos estándares de higiene y seguridad alimentaria en nuestras operaciones gastronómicas.

■ Ranking "Las 500 contra la corrupción" (Expansión)

Obtuvimos el primer lugar, destacando nuestro liderazgo en transparencia y gobernanza.

ESTOS PREMIOS Y DISTINCIONES NO SÓLO NOS HONRAN, SINO QUE NOS DESAFÍAN A SEGUIR CONSTRUYENDO UNA ORGANIZACIÓN MÁS RESPONSABLE, INCLUSIVA Y COMPROMETIDA CON LA SOSTENIBILIDAD.





COLABORADORES DE LA FUNDACIÓN ALBERTO BAILLÈRES



COMUNIDAD: IMPULSANDO EL DESARROLLO COMUNITARIO CON ACCIONES TRANSFORMADORAS



VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

GRI 413-1

Creemos que la verdadera responsabilidad va más allá de ofrecer experiencias excepcionales en nuestras tiendas. Nos comprometemos a ser un motor de cambio positivo, contribuyendo al desarrollo de comunidades más equitativas e inclusivas, formamos alianzas con actores estratégicos como la **Fundación Alberto Baillères**, empresas de Grupo BAL, instituciones educativas de distintas zonas de la Ciudad de México y organizaciones de la sociedad civil. Desarrollamos iniciativas en conjunto que generan un impacto positivo en la educación, el bienestar y la calidad de vida de quienes colaboran con nosotros.



DESTINAMOS EL 1% DE NUESTRA UTILIDAD A LA FUNDACIÓN ALBERTO BAILLÈRES PARA LAS INVERSIONES SOCIALES.



Experiencias que inspiran con la Fundación Alberto Baillères

Al inicio de cada ciclo escolar, la Fundación Alberto Baillères elabora, junto con las comunidades educativas, un Plan de Acompañamiento que establece las estrategias para fortalecer el aprendizaje y el desarrollo integral de estudiantes, docentes, directivos, administrativos y familiares.

En las comunidades educativas con las que colabora la Fundación Alberto Baillères se codiseñaron estrategias que incluyen programas de voluntariado con El Palacio de Hierro, y que buscan desarrollar las siguientes capacidades del Modelo Social: cuidado personal, colectivo y ambiental; trabajo colaborativo, y aprender a aprender.

- 7.6 millones de pesos invertidos en actividades socio-comunitarias.
- 350 alumnos, 45 docentes y directivos beneficiados directamente.
- Más de 500 familiares beneficiados indirectamente.
- 525 familiares beneficiados indirectamente.

Nota: Familiares = núm. de estudiantes *1.5

El éxito de estas iniciativas se sustenta en el Modelo Social de la Fundación Alberto Baillères, reconocido por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) por su impacto a la transformación de las comunidades educativas. Este modelo se articula a partir de dos componentes esenciales e indisolubles:



Componente sociocomunitario

Enfocado en el bienestar y el desarrollo de capacidades en la comunidad educativa.



Componente de infraestructura

Centrado en la mejora de espacios educativos y del mobiliario escolar.

A partir de esta estructura, se impulsa la creación colaborativa de hábitats educativos sostenibles que favorecen el desarrollo humano y el aprendizaje en entornos colaborativos e inclusivos. Al sumarnos a los proyectos de la Fundación Alberto Baillères fortalecemos habilidades para la vida, ampliamos el acceso a la educación y generamos nuevas oportunidades de crecimiento para las comunidades.





Voluntariado de Hierro: un puente de solidaridad

El voluntariado es esencial en nuestra estrategia social, donde nuestros equipos actúan como embajadores de solidaridad, compromiso y empatía, fortaleciendo el vínculo con las comunidades y dejando un impacto tangible. Impacto positivo:

- **+3,850** niñas y niños beneficiados.
- **+650** personas voluntarias en acción.
- **+1,357** horas dedicadas al voluntariado.
- **382** juguetes donados por nuestro equipo de trabajo.
- **350** paquetes de útiles escolares entregados para el regreso a clases.

20 ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO IMPULSARON LA INCLUSIÓN SOCIAL, EL ACCESO A LA EDUCACIÓN Y LA CONSERVACIÓN AMBIENTAL.

A través de 20 actividades de voluntariado, hemos impulsado proyectos que promueven la inclusión social, el acceso a la educación y la conservación ambiental. Estas acciones incluyen la entrega de donativos, el fomento de hábitos saludables, actividades culturales y deportivas, así como la implementación de dinámicas enfocadas en habilidades socioemocionales y la prevención de la violencia.

1,357 HORAS INVERTIDAS EN PROYECTOS DE VOLUNTARIADO.

Experiencias que inspiran

En conjunto con la **Fundación Alberto Baillères** y otras organizaciones sociales, impulsamos actividades que fortalecen el desarrollo integral de niñas, niños y jóvenes en comunidades educativas, fomentando el aprendizaje, la cultura, la lectura, el bienestar y la participación voluntaria.

ACTIVIDAD	ORGANIZACIÓN ALIADA	DESCRIPCIÓN
DONACIÓN DE JUGUETES	LA CASA DE LA SAL, A.C.	Voluntarias y voluntarios recolectaron y entregaron juguetes en escuelas de comunidades en situación vulnerable durante diciembre, promoviendo el juego como herramienta de aprendizaje.
CUENTA CUENTOS	IBBY MÉXICO, A.C.	Capacitación a personas voluntarias para fomentar la lectura en el Día de la Niñez, promoviendo el desarrollo socioemocional en comunidades educativas.
NAVIDAD LITERARIA	IBBY MÉXICO, A.C.	Actividad en la que familiares y docentes compartieron lecturas para fortalecer vínculos afectivos y promover el gusto por la lectura.
NAVIDAD EXCURSIÓN CULTURAL A TEOTIHUACÁN	ESCUELAS DE LA FUNDACIÓN ALBERTO BAILLÈRES	Estudiantes de una de las comunidades educativas visitaron Teotihuacán, un sitio arqueológico emblemático de México, una experiencia que les permitió fortalecer su identidad y vínculo con la historia.
ENTREGA DE ÚTILES ESCOLARES	FUNDACIÓN ALBERTO BAILLÈRES	Entrega de 350 paquetes escolares al inicio del ciclo escolar, garantizando materiales esenciales para un regreso a clases equitativo.
CAPACITACIÓN EN PRIMEROS AUXILIOS	FUNDACIÓN ALBERTO BAILLÈRES	Formación en primeros auxilios para personal docente y administrativo, fortaleciendo la seguridad en comunidades educativas de la Ciudad de México.
CAMPAÑA DE DONACIÓN DE SANGRE	INTERNA	Promoción de la cultura de donación altruista en Monterrey y Puebla, con la participación de 56 colaboradores/as de El Palacio de Hierro.
CAMPAÑA PERMANENTE DE DONACIÓN DE TAPITAS	ASOCIACIÓN MEXICANA DE AYUDA A NIÑOS CON CÁNCER, I.A.P. (AMANC)	Recolección continua de tapitas para apoyar tratamientos médicos de niñas y niños con cáncer.
REFORESTACIÓN BOSQUE "VIVIR ES INCREÍBLE"	GRUPO NACIONAL PROVINCIAL (GNP)	Plantación de 2,300 árboles endémicos en el Bosque de Tlalpan, contribuyendo a la conservación de ecosistemas y la biodiversidad.
ATELETAS EMBAJADORES	EDUCACIÓN PARA COMPARTIR	Niñas y niños convivieron con atletas de distintas disciplinas que forman parte de nuestro equipo, quienes compartieron sus historias y valores deportivos.





Reforzamos nuestro compromiso con la Sociedad Civil

Además del voluntariado, fortalecimos nuestro compromiso con la comunidad a través de donaciones económicas y en especie, que responden a las necesidades específicas de nuestros grupos de interés:

INSTITUCIÓN BENEFICIADA	DONACIÓN REALIZADA
CRUZ ROJA MEXICANA, I.A.P.	Donativo en especie de productos y materiales para servicios médicos
LA CASA DE LA SAL, A.C.	Donativo en especie de productos de El Palacio de Hierro Polanco
FUNDACIÓN TELETÓN MÉXICO, A.C.	Donativo económico
FUNDACIÓN UNIDOS POR UN MÉXICO VIVO, A.C.	Donativo en especie de productos de El Palacio de Hierro

Para ampliar nuestro impacto positivo, seguimos fortaleciendo los proyectos comunitarios con más voluntarios/as y nuevas iniciativas de formación que generen oportunidades reales de desarrollo.

Cada acción es un paso más hacia la construcción de una sociedad más resiliente, inclusiva y con mejores oportunidades para todas las personas. Nuestro compromiso con la comunidad es parte esencial de nuestro legado y de nuestro futuro.



Voces que inspiran: impacto en comunidad, estudiantes y voluntariado

Los proyectos impulsados junto con la Fundación Alberto Baillères y organizaciones aliadas no sólo mejoraron espacios escolares, sino también sembraron confianza, motivación y sentido de comunidad entre estudiantes, docentes y voluntarios/as. A través de diferentes actividades generamos experiencias significativas que hoy se traducen en voces agradecidas y comprometidas.

EDUARDO, estudiante de primaria

“Agradezco a la Fundación Alberto Baillères por todas las actividades que han realizado en mi escuela, todas me han gustado mucho y a mis compañeros también. Nos han enseñado a cuidarnos, cuidar a nuestros compañeros y a nuestra escuela. También me gustó la feria de la salud y el taller de robótica, donde aprendí y me divertí”.

VALENTINA, estudiante de secundaria

“Quiero agradecer a la Fundación Alberto Baillères y a los voluntarios/as de El Palacio de Hierro que nos han apoyado en distintas actividades escolares, todas me han gustado mucho, en especial el “Orientatón”, esta actividad me permitió ampliar mis conocimientos sobre las distintas opciones académicas, pude resolver dudas sobre las diferentes carreras y oficios que existen, previo a la selección de escuela. Desde la llegada de la Fundación, mi escuela es más alegre, con actividades que nos unen, como los talleres culturales y deportivos”.

MTRO. MILTON, docente de primaria

“Las actividades realizadas en nuestra escuela son una oportunidad que pocas veces se tiene en el sistema educativo público, con la implementación de proyectos diferentes, que de manera significativa impactan directamente la vida de la comunidad escolar, generando hábitos saludables, conciencia social y trabajo de valores para la vida, entre otros. Esto ha beneficiado a los alumnos a sentirse más cerca de la escuela y con un sentimiento de sentido de pertenencia y más comprometidos a cuidarla y mejorarla; los familiares están más tranquilos de que sus hijos estén en una instalación más segura, en mejores condiciones, con mejores materiales. He notado un mayor compromiso de mis compañeros docentes en las actividades que se realizan con más capacitación y con una visión renovada del trabajo comunitario”.

LUIS ALBERTO, voluntario en comunidades educativas

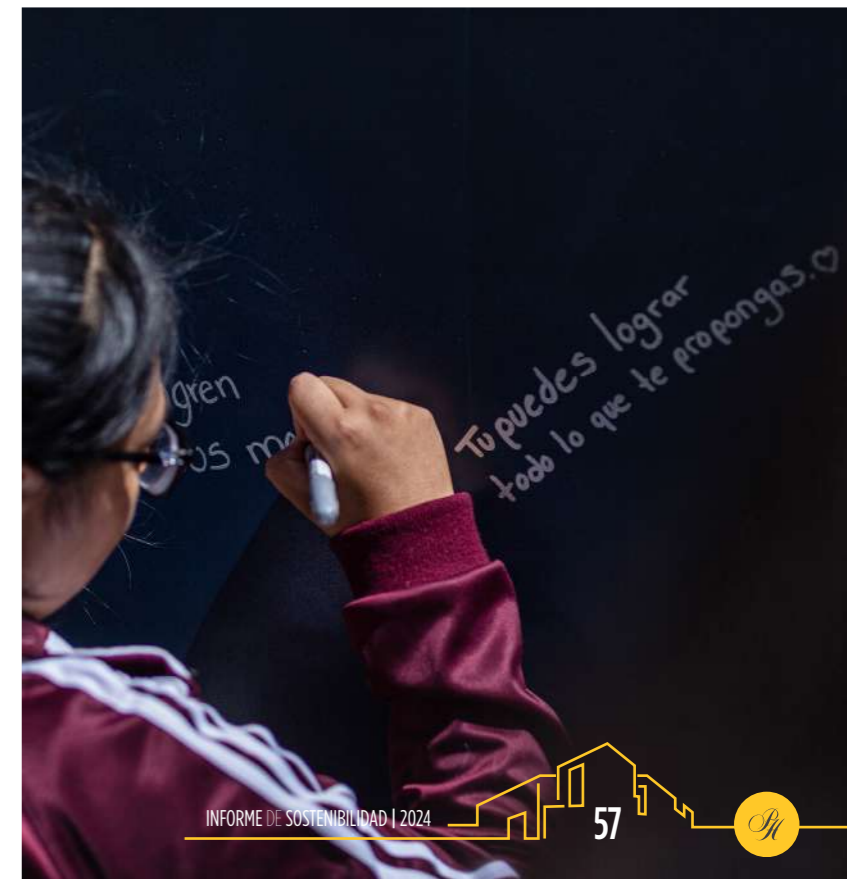
“Siento orgullo de las actividades que realiza El Palacio en colaboración con la Fundación Alberto Baillères en las diferentes comunidades educativas. La niñez en nuestro país es el futuro de México y tener este tipo de dinámicas de voluntariado nos ha permitido crear un vínculo más humano y cercano, las dinámicas en las que he podido participar nos han permitido trabajar de cerca con los estudiantes, docentes y familiares de las diferentes escuelas. Agradezco el que nos permitan ser parte de este gran proyecto”.

LEON TRIPP DELIE, voluntario en programa “Atleta Embajador”

“Tuve la fortuna de participar en el voluntariado de ‘Atleta Embajador’, en el que pudimos trabajar con los niños y niñas de la primaria para transmitirles la importancia que tiene la actividad física en sus vidas. Además, les enseñamos técnicas que les permitan familiarizarse un poco con el deporte. Fue una actividad realmente increíble para complementar su educación de manera integral”.

ILIANA, voluntaria en colaboración con La Casa de la Sal

“Tuve la oportunidad de participar como representante de los voluntarios y voluntarias de El Palacio de Hierro que donaron juguetes a niños y niñas de La Casa de la Sal. Me encanta que El Palacio de Hierro realice estas actividades, que nos ayudan no sólo como empresa, si no que genera que los colaboradores y colaboradoras veamos desde otro ángulo que podemos ayudar a las personas y contribuir con esas sonrisas”.





NUESTRO MODELO DE GOBERNANZA SE BASA EN PRINCIPIOS SÓLIDOS QUE NOS PERMITEN GENERAR VALOR COMPARTIDO Y RESPONDER A DESAFÍOS GLOBALES.



NEGOCIO: INTEGRANDO SOSTENIBILIDAD Y RENTABILIDAD CON ÉTICA



GOBIERNO CORPORATIVO



GRI 2-9; 2-10; 2-11; 2-12; 2-13; 2-15; 2-17; 2-18; 2-19; 2-20; 2-21; 2-22

La gobernanza es un eje estratégico en nuestra operación que asegura la transparencia, la integridad y la responsabilidad en todas nuestras decisiones, de manera coordinada con nuestra estrategia de sostenibilidad y marcos internacionales. Nuestro modelo de gobernanza se basa en principios sólidos que nos permiten generar valor compartido y responder efectivamente a los desafíos globales, asegurando una operación ética, transparente y resiliente.

En Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V. contamos con una estructura de gobernanza robusta que articula la toma de decisiones desde el nivel corporativo hasta los comités especializados. Esta estructura garantiza que nuestras acciones estén guiadas por altos estándares éticos, de cumplimiento normativo y de responsabilidad social.

ESTRUCTURA DE GOBERNANZA			
ÓRGANO	RESPONSABILIDADES	COMPOSICIÓN	FRECUENCIA DE REUNIONES
Consejo de Administración	Establecer la visión estratégica, supervisar el desempeño financiero y operativo, y garantizar el cumplimiento legal.	13 propietarios, 12 suplentes (36% independientes, 12% mujeres)	Trimestral
Comité de Auditoría y Prácticas Societarias	Supervisar la creación de estados financieros, evaluar el sistema de control interno, transacciones con partes relacionadas y las auditorías externas.	3 miembros (100% independientes)	Trimestral
Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones	Revisar la estructura organizativa, evaluar el desempeño de ejecutivos y proponer políticas de compensación.	3 miembros	Anual
Comité de Finanzas y Planeación	Examinar las políticas financieras, proyecciones y proyectos de inversión; supervisar el financiamiento.	6 miembros	Mínimo anual
Comité Ejecutivo	Asegurar el progreso para alcanzar los objetivos estratégicos del negocio y comunicar las decisiones al Consejo de Administración.	7 miembros	Trimestral





Consejo de Administración

Nuestro Consejo de Administración es clave para garantizar que nuestra visión estratégica siga el rumbo correcto. Compuesto por 13 consejeros propietarios y 12 suplentes, elegidos por la Asamblea General de Accionistas, su principal responsabilidad es supervisar el desempeño del equipo directivo y asegurar que todas nuestras operaciones cumplan con la ley.



**GARANTIZAMOS DECISIONES
OBJETIVAS: 36% DE MIEMBROS
SON CONSEJEROS INDEPENDIENTES.**

Cada trimestre, el Consejo se reúne para revisar el desempeño financiero y operativo, aprobar los estados financieros y dar seguimiento a las recomendaciones del Comité Ejecutivo. Además, juegan un rol fundamental para asegurar que nuestras estrategias no sólo impulsen el negocio, sino que también refuercen nuestro compromiso con la sostenibilidad, asegurando un futuro alineado con nuestros valores.



**PROMOVEMOS LA DIVERSIDAD
EN LA TOMA DE DECISIONES:
12% DE LOS MIEMBROS
DEL CONSEJO SON MUJERES.**

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

MIEMBROS PROPIETARIOS	EDAD (RANGO)	AÑO DE INTEGRACIÓN COMO MIEMBRO	INDEPENDENCIA	ÓRGANOS DE GOBIERNO	OCUPACIÓN PRINCIPAL
Alejandro Baillères Gual	>50	1997	Patrimonial / Relacionado	Comité Ejecutivo y de Finanzas y Planeación. Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones.	Presidente de Grupo BAL
Tomás Lozano Molina	>50	2002	Independiente	Comité de Auditoría y Prácticas Societarias	Notario Público N°10 de la Ciudad de México.
Fernando Benjamín Ruiz Sahagún	>50	2002	Independiente	Comité de Auditoría y Prácticas Societarias.	Asesor de Chevez, Ruiz, Zamarripa y Cía, S.C.
Raúl Baillères Gual	>50	1990	Relacionado	–	Subdirector de Acervo Digital de Servicios Corporativos BAL.
Juan Bordes Aznar	>50	1990	Relacionado	Comité Ejecutivo y de Finanzas y Planeación. Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones.	Director Corporativo de Grupo BAL
Raúl Carlos Obregón del Corral	>50	1991	Independiente	–	Socio Director de Alianzas, Estrategia y Gobierno Corporativo, S.C.
Arturo Manuel Fernández Pérez	>50	1992	Relacionado	Comité Ejecutivo y de Finanzas y Planeación. Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones.	Rector del Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM)
Víctor Alberto Tiburcio Celorio	>50	2015	Independiente	Comité de Auditoría y Prácticas Societarias	Consultor Independiente
Juan Pablo Baillères Gual	>50	1994	Relacionado	–	Director Corporativo de Grupo BAL
José Octavio Figueroa García	>50	2009	Patrimonial/ Relacionado	Comité Ejecutivo y de Finanzas y Planeación.	Director Corporativo de Grupo BAL
Francisco Javier Simón Havaux	>50	2017	Independiente	–	Director General de Formas para Negocios, Formas y Sistemas Mexicanos y Compañía Litográfica y Tipográfica América.
Eduardo Cepeda Fernández	>50	2021	Relacionado	Comité Ejecutivo y de Finanzas y Planeación.	Asesor Financiero de Grupo BAL
Juan Carlos Escribano García	>50	2017	Relacionado	–	Director General de Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

CONSEJEROS SUPLENTE	EDAD (RANGO)	AÑO DE INTEGRACIÓN COMO MIEMBRO	INDEPENDENCIA	ÓRGANOS DE GOBIERNO	OCUPACIÓN PRINCIPAL
Gabriel Eugenio Kuri Labarthe	>50	2010	Relacionado	–	Director General de Actividades Financieras de Servicios Corporativos BAL, S.A. de C.V.
Ernesto Vega Velasco	>50	2022	Independiente	–	Consultor Independiente
Dolores Alicia Martin Cartmel	>50	2004	Independiente	–	Consejera
Luis Manuel Murillo Peñaloza	>50	2002	Relacionado	–	Director General de Valores Mexicanos Casa de Bolsa, S.A. de C.V.
Roberto Palacios Prieto	>50	2017	Relacionado	Comité Ejecutivo y de Finanzas y Planeación.	Director Corporativo de Grupo BAL
Jaime Cortés Rocha	>50	2003	Independiente	–	Consejero del Despacho Mijares, Angoitia, Cortés y Fuentes, S.C.
Carlos Antonio Zozaya Gorostiza	>50	2008	Relacionado	–	Director de Área de Servicios Corporativos BAL, S.A. de C.V.
Jorge Rico Núñez	>50	2019	Relacionado	–	Director de Área de Servicios Corporativos BAL.
María Gabriela Ocampo González-Gamio	<50	2018	Relacionado	–	Líder del Proyecto “Laboratorio de Ideas” del Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM).
José Luis Alfonso Simón Havaux	>50	2015	Independiente	–	Director General de Formas para Negocios, Formas y Sistemas Mexicanos y Compañía Litográfica y Tipográfica América.
Mariana Orozco Aragón	<50	2018	Relacionado	–	Subdirectora de Análisis en Servicios Corporativos BAL, S.A. de C.V.
Jaime Lomelín Guillén	>50	1990	Relacionado	–	Director Corporativo de Grupo BAL

Comités de Apoyo

Contamos con comités especializados que nos ayudan a gestionar los diferentes temas del negocio de manera eficiente, transparente y alineada con nuestros objetivos estratégicos. Estos comités actúan como un puente entre la alta dirección y el resto de la organización, asegurando que nuestras decisiones estén siempre orientadas al cumplimiento de nuestros valores y metas a largo plazo.

Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

Este comité es clave para nuestra organización, apoya al Consejo de Administración en la supervisión de los estados financieros y el sistema de control interno. Su función principal es garantizar que nuestras operaciones se realicen con transparencia y de acuerdo con las regulaciones vigentes a través de:

- Revisar y aprobar los estados financieros junto al equipo encargado.
- Supervisar las operaciones con partes relacionadas para garantizar el cumplimiento de las políticas internas.
- Asegurar que los informes financieros reflejen de manera precisa la situación económica de la empresa.
- Proponer y revisar las tarifas y servicios del auditor externo, manteniendo la imparcialidad e integridad en el proceso.

Este comité es esencial para fortalecer la confianza en nuestra transparencia y la integridad de todas nuestras decisiones.

3 MIEMBROS 100% INDEPENDIENTES

- Fernando Benjamín Ruiz Sahagún
- Víctor Alberto Tiburcio Celorio
- Tomás Lozano Molina

Su independencia y vasta experiencia garantizan decisiones objetivas, siempre orientadas al beneficio de Grupo Palacio de Hierro, sus subsidiarias y sus grupos de interés.

Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones

Tiene como objetivo garantizar que la estructura organizativa de Grupo Palacio de Hierro y sus subsidiarias esté alineada con las necesidades del negocio, asegurando que los ejecutivos clave cuenten con las habilidades y la experiencia necesarias para impulsar a la compañía hacia el siguiente nivel.

Se encarga de revisar y proponer compensaciones justas y competitivas para las y los líderes, garantizando que la política de compensación esté alineada con las mejores prácticas del sector.

El comité contribuye a asegurar que la empresa mantenga un liderazgo motivado y alineado con los objetivos estratégicos, a través de estas acciones:

- Evaluar el desempeño de los directivos, asegurando que sus acciones estén alineadas con las metas y valores de la empresa.
- Revisar y actualizar la política de compensación para asegurar que siga siendo efectiva y competitiva.
- Proponer compensaciones adecuadas para los ejecutivos clave, basándose en el rendimiento organizacional y los estándares del sector.

3 MIEMBROS RELACIONADOS (NO INDEPENDIENTES)

- Alejandro Baillères Gual
- Juan Bordes Aznar
- Arturo Manuel Fernández Pérez

Estos miembros aportan su experiencia y conocimiento para tomar decisiones estratégicas que fortalezcan la estructura organizacional y apoyen el crecimiento continuo de Grupo Palacio de Hierro y sus subsidiarias.

Comité de Finanzas y Planeación

Su objetivo principal es evaluar las políticas financieras, proyecciones y proyectos de inversión, asegurando que estén alineados con el plan estratégico de la empresa. Además, supervisa los financiamientos de la organización para garantizar una gestión financiera sólida y eficiente, por medio de:

- Evaluación de políticas financieras y proyecciones de inversión para asegurar que las decisiones estén alineadas con los objetivos a largo plazo.
- Supervisión de los financiamientos para garantizar que se gestionen de manera sostenible y eficaz.
- Revisión de la viabilidad y rentabilidad de nuevos proyectos, asegurando que contribuyan positivamente al crecimiento y estabilidad financiera.

6 MIEMBROS RELACIONADOS (NO INDEPENDIENTES)

- Alejandro Baillères Gual
- Juan Bordes Aznar
- Arturo Manuel Fernández Pérez
- José Octavio Figueroa García
- Eduardo Cepeda Fernández
- Roberto Palacios Prieto

Su trabajo es fundamental para asegurar que los proyectos de inversión se gestionen de manera alineada con la visión estratégica de la empresa y con un enfoque financiero sólido.

Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo tiene la responsabilidad de asegurar que la organización avance hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos, abordando de manera integral los aspectos clave del negocio. Sus principales funciones incluyen:

- Supervisar las iniciativas estratégicas para garantizar su ejecución efectiva.
- Mantener al Consejo de Administración informado sobre los avances y decisiones clave.
- Asegurar un alineamiento constante con la visión y los valores corporativos, garantizando que todas las acciones estén orientadas hacia el crecimiento sostenible.

6 MIEMBROS RELACIONADOS (NO INDEPENDIENTES)

- Alejandro Baillères Gual
- Juan Bordes Aznar
- Arturo Manuel Fernández Pérez
- José Octavio Figueroa García
- Eduardo Cepeda Fernández
- Roberto Palacios Prieto

Remuneración

Nuestra política de compensación para los ejecutivos de alto nivel está diseñada para garantizar competitividad en el mercado nacional. Se compone de un salario base competitivo, beneficios legales y otros incentivos alineados con las mejores prácticas del sector. Gracias a nuestra sólida posición financiera, hemos mantenido la estabilidad laboral y asegurado una remuneración acorde con la contribución de cada ejecutivo al crecimiento y éxito de la empresa.

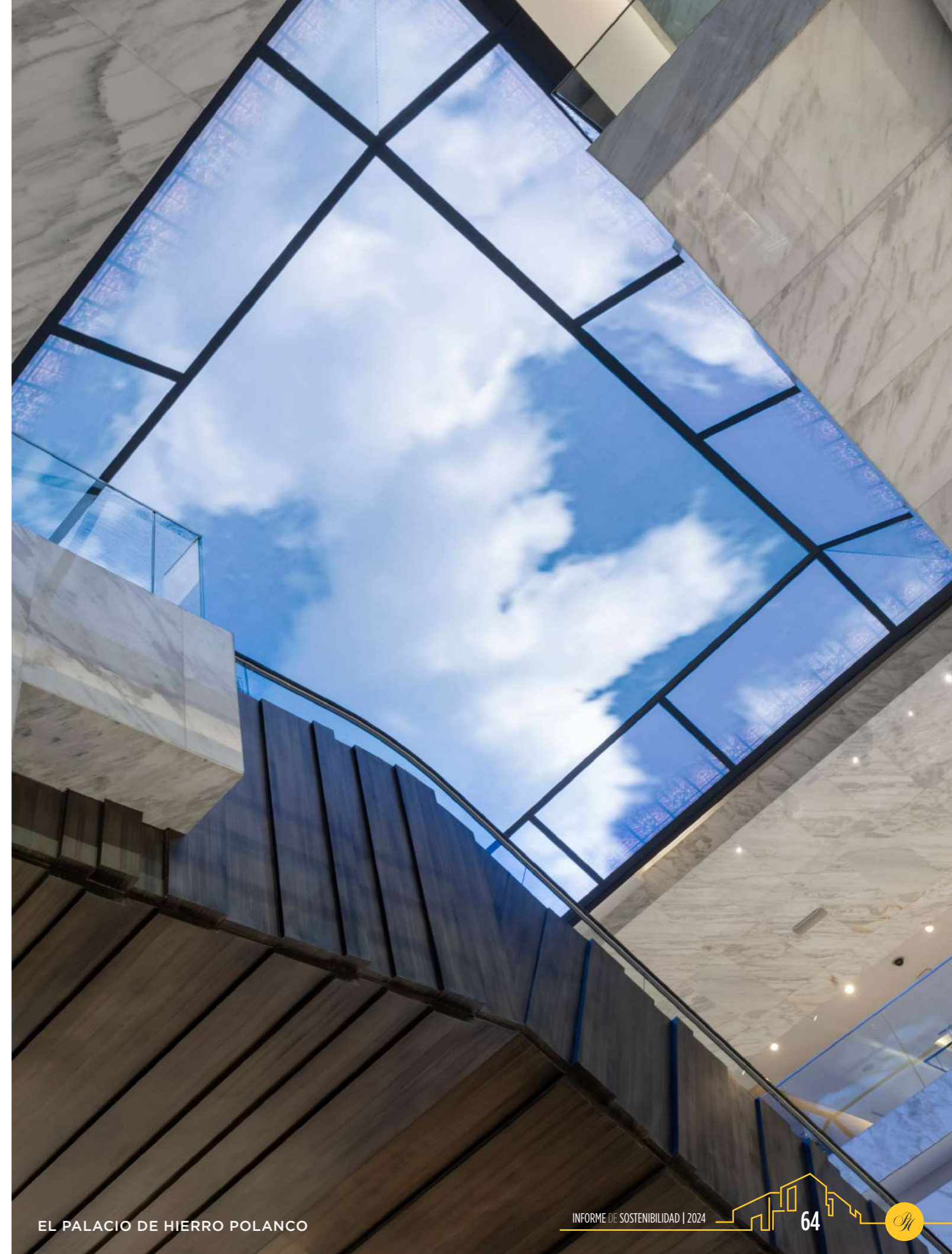
En cuanto a la compensación del Consejo de Administración, ésta se limita a los honorarios aprobados por la Asamblea de Accionistas, los cuales se asignan por sesión asistida. El detalle de estos honorarios está disponible en el acta de Asamblea, publicada en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), en cumplimiento con la normativa aplicable.

Por razones de seguridad y en línea con las prácticas del sector, no se divulgan detalles específicos sobre la compensación de los altos ejecutivos.

A través de esta política, aseguramos un esquema de remuneración transparente y competitivo, que fomenta la motivación y compromiso de nuestros líderes, garantizando la continuidad y solidez de Grupo Palacio de Hierro a largo plazo.

El Palacio de Hierro y sus subsidiarias

GOBERNANZA EN EL PALACIO DE HIERRO			
Comité de Sostenibilidad	Integrar y supervisar la estrategia de sostenibilidad en procesos empresariales y difundir los objetivos ASG con el negocio.	13 miembros directivos de diversas áreas estratégicas	Bimestral
Comité de Ética	Promover la integridad y ética empresarial, asegurar el cumplimiento del Código de Ética.	5 miembros directivos de diversas áreas estratégicas	Trimestral
Comité de Diversidad e Inclusión (DEI)	Impulsar la diversidad e inclusión en todas las áreas de la organización.	23 miembros de diversas áreas	Trimestral
Nota: Por motivos de privacidad y en atención a la sensibilidad de la información, no es posible divulgar datos relacionados con la representación de grupos subrepresentados.			



Gobernanza ASG Comité de Sostenibilidad

Juega un papel crucial al asegurar que nuestra estrategia de sostenibilidad se implemente de manera efectiva y esté alineada con los objetivos a largo plazo de la empresa. Este comité, apoyado por diversas áreas clave, se encarga de integrar la sostenibilidad en todos los aspectos operativos y estratégicos, permitiendo una gestión coherente y coordinada de los cuatro ejes fundamentales: Medio Ambiente, Nuestra Gente, Comunidad y Negocio.

Bajo el liderazgo de la Dirección de Innovación y Sostenibilidad, y la Gerencia de Sostenibilidad, este comité trabaja de cerca con otros comités y subcomités para supervisar el progreso de las iniciativas de sostenibilidad, hacer ajustes y garantizar que cada acción esté alineada con los principios de la organización. Este enfoque nos permite adaptarnos proactivamente a los desafíos globales y seguir liderando con un enfoque ASG.

Este comité es clave para asegurar que la sostenibilidad sea un pilar transversal en todos los procesos de la organización, promoviendo una integración completa en la operación diaria a través de:

- Desarrollar e implementar los objetivos de sostenibilidad, alineados con la visión y prioridades de la empresa.
- Promover las mejores prácticas en áreas clave como eficiencia, emisiones, economía circular, inclusión, ética y gobernanza.
- Evaluar el impacto de nuestras iniciativas sostenibles en la organización y en los grupos de interés, con un enfoque de mejora continua.

13 MIEMBROS DE ÁREAS ESTRATÉGICAS

- Cadena de Suministro
- Ciberseguridad
- Comercial
- Comunicación y Mercadotecnia
- Consumos Internos
- Control Interno
- Cumplimiento
- Experiencia al Colaborador
- Finanzas
- Legal
- Mantenimiento
- Proyectos y Construcción
- Responsabilidad Social y Fundación

La diversidad de áreas representadas permite una visión integral y una respuesta efectiva ante los desafíos ASG.

La gobernanza de sostenibilidad se refuerza a través de la colaboración entre comités especializados, el Comité Ejecutivo y los subcomités, garantizando que todas las decisiones estén alineadas con nuestros objetivos. Esta estructura colaborativa nos permite avanzar como líderes en sostenibilidad, generando un impacto positivo tanto en la empresa como en las comunidades y el entorno que nos rodea.



Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión

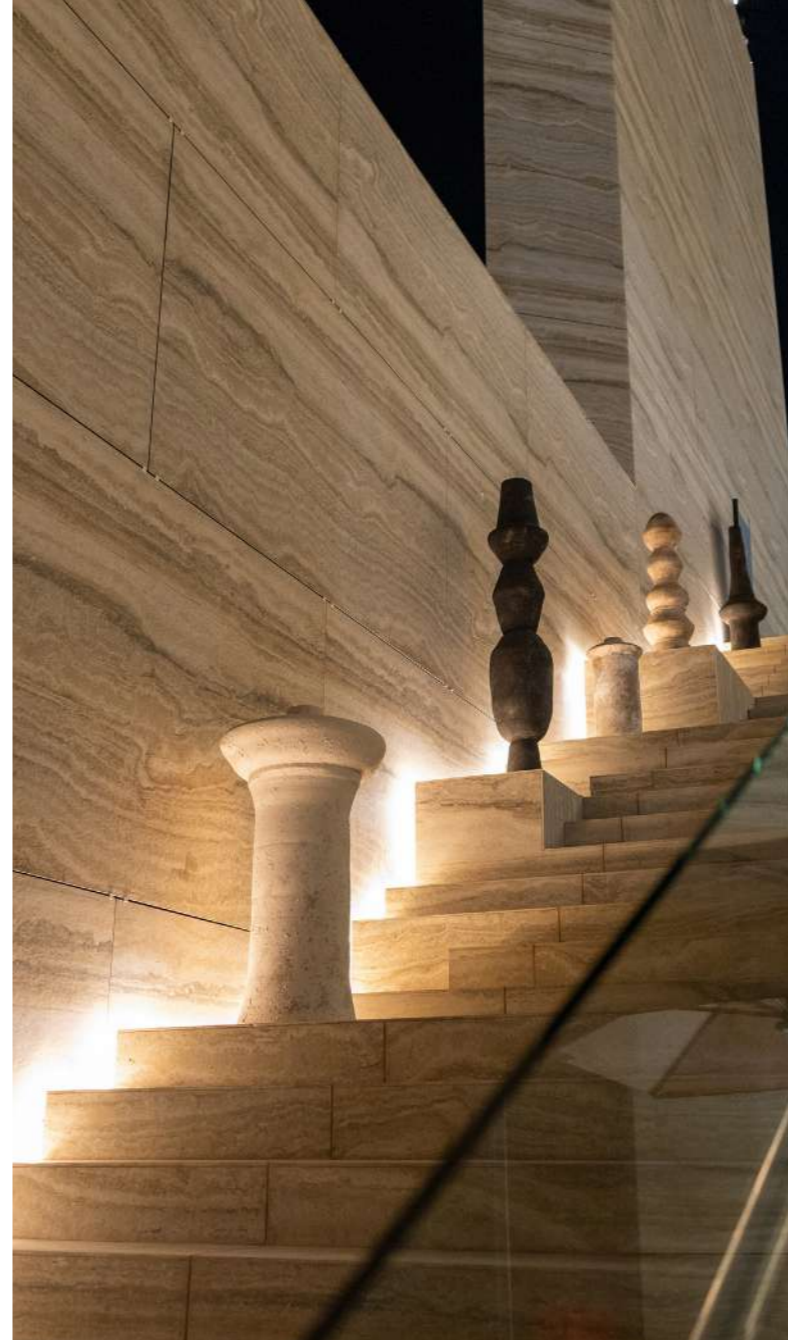
Lidera la implementación de estrategias que promueven un entorno laboral equitativo, diverso e inclusivo en todos los niveles de la organización. Su labor se centra en fortalecer la cultura organizacional mediante la integración de valores fundamentales en materia de equidad y respeto. Para ello, el comité se enfoca en:

- Supervisar la aplicación de prácticas de igualdad laboral y no discriminación.
- Impulsar iniciativas que fomenten la equidad de género, la diversidad y la inclusión, promoviendo un ambiente libre de acoso, hostigamiento, discriminación y violencia.

Con el fin de vigilar el desarrollo e implementación de prácticas de igualdad laboral y no discriminación. Acordando actividades para promover, desarrollar, fomentar e impulsar la igualdad, equidad, diversidad, inclusión, la no discriminación y la no violencia. Está conformado por 26 miembros de distintas áreas, organizados en subcomités temáticos, cada uno encargado de atender una dimensión clave de la diversidad e inclusión.

SUB COMITÉ	ÁREAS	NÚMERO DE MIEMBROS
Coordinación General del Comité DEI	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dirección de Experiencia del Colaborador ■ Dirección de Bienestar y RSE 	2
Subcomité de Equidad de Género	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gerencia Operativa de Cumplimiento TI 	1
Subcomité de Personas con Discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dirección de Ventas en Tiendas ■ Dirección de Innovación y Sostenibilidad ■ Gerencia de Proyecto de Obras ■ Dirección de Experiencia al Colaborador ■ Auxiliar Operativo TIE Centro ■ Jefatura de Envío y Recibo TIE Interlomas ■ Analista de Bienestar y Responsabilidad Social 	7
Subcomité de Personas LGBT++	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dirección Clientes ■ Dirección Jurídica de Operaciones ■ Gerencia Operativa de Bienestar ■ Dirección de Compras de Lujo ■ Compras de Consumos Internos ■ Gerencia de Responsabilidad Social 	6
Subcomité de Generaciones	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dirección Comercial de Lujo ■ Dirección Digital ■ Jurídico ■ Dirección de Viajes Palacio ■ Líder de Salud ■ Gerencia de Marca 	6

Esta estructura garantiza una representación multidisciplinaria en la toma de decisiones, asegurando que cada área estratégica contribuya al cumplimiento de los objetivos de diversidad, equidad e inclusión. Asimismo, reafirma nuestro compromiso con la transparencia y la sostenibilidad, consolidando iniciativas alineadas con los valores de la empresa y las mejores prácticas en materia de equidad e inclusión.



EL PALACIO DE HIERRO LEÓN





CUMPLIMIENTO

GRI 2-16; 2-23; 2-24; 2-26;
2-27; 205-2; 205-3; 206-1
SASB CG-MR-310A.3;
CG-MR-330A.2



La ética y el cumplimiento son los pilares que sostienen nuestra reputación y éxito. A través de su práctica diaria, garantizamos la transparencia en todas nuestras actividades y relaciones comerciales. Tomamos decisiones con la convicción de que cada una debe estar alineada con los más altos estándares éticos, siempre actuando con respeto hacia nuestros colaboradores, clientes, socios comerciales y la comunidad en general.

Comité de Ética

El Comité de Ética es el encargado de supervisar la correcta aplicación de nuestros valores y principios en todas las áreas del negocio. Su trabajo asegura que nuestras operaciones estén siempre en línea con las normativas vigentes, promoviendo el respeto a los derechos humanos y velando por el cumplimiento de nuestras políticas internas.

El comité trabaja bajo un enfoque integral y se organiza con miembros clave de la empresa que asumen diferentes responsabilidades, lo que permite una supervisión efectiva y una implementación adecuada de las políticas éticas en toda la organización.

MIEMBROS DEL COMITÉ Y FUNCIONES				
DIRECCIÓN GENERAL	DIRECCIÓN DE EXPERIENCIA DEL COLABORADOR	DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA	DIRECCIÓN JURÍDICO	DIRECCIÓN DE CUMPLIMIENTO
PRESIDENTE DEL COMITÉ	VOCAL	VOCAL	VOCAL	SECRETARIO
RESPONSABILIDADES				
<ul style="list-style-type: none"> ■ Supervisar y evaluar el cumplimiento de la Política de Integridad y el Código de Ética y Conducta con el respaldo del área de Cumplimiento. ■ Proponer revisiones y actualizaciones al Código de Ética y Conducta, según se requiera. Garantizar la difusión adecuada de la Política de Integridad, el Código de Ética y otras políticas de cumplimiento entre los colaboradores a través de Experiencia del Colaborador. ■ Brindar asesoría especializada en la interpretación y resolución de consultas relacionadas con la ética y el cumplimiento. ■ Facilitar canales seguros para que las y los colaboradores denuncien incumplimientos al Código de Ética y Conducta. ■ Analizar los resultados de las investigaciones de las denuncias recibidas. ■ Garantizar la confidencialidad y seguridad de los denunciantes, protegiéndolos contra represalias o tratos discriminatorios. Imponer sanciones disciplinarias en caso de represalias injustificadas o denuncias maliciosas. ■ Identificar y tomar medidas ante situaciones de incumplimiento del Código, falta de cooperación en investigaciones o conflictos de interés, siempre dentro del marco legal. ■ Promover la conciencia entre los colaboradores para evitar conflictos de interés y garantizar la alineación con los valores éticos de la empresa. ■ Realizar un seguimiento activo de los incumplimientos éticos y conflictos de interés relevantes para mantener la integridad organizacional. 				





DISPONEMOS DE UNA SERIE DE POLÍTICAS INTERNAS QUE NOS PERMITEN GESTIONAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS QUE NOS DISTINGUEN COMO ORGANIZACIÓN.

Marco normativo y directrices

Nuestro Código de Ética y Conducta define los estándares éticos que guían la conducta de todos los/las colaboradores(as) que conformamos Grupo Palacio de Hierro. Se fundamenta en los principios que nos distinguen como organización, en lo que hacemos y cómo lo hacemos, en nuestra filosofía organizacional y en nuestros valores. Además, reúne las conductas éticas de todos los que formamos parte de las empresas de Grupo Palacio de Hierro.

Además, disponemos de una serie de políticas internas que nos permiten gestionar el cumplimiento en áreas clave como anticorrupción, conflictos de interés, prevención de fraudes, protección de datos personales, entre otras.

Las siguientes políticas de ética y cumplimiento son públicas y están disponibles para su consulta en **nuestra página web**:

- Política de Integridad
- Política de Cumplimiento
- Política Anticorrupción
- Política de Conflictos de Interés
- Política de Regalos
- Política de Prevención de Fraudes
- Política de Prevención de Lavado de Dinero
- Código de Ética y Conducta para Proveedores

Además, contamos con políticas internas, disponibles en la intranet de la organización:

- Política de Prevención de Delitos
- Política de Línea Correcta
- Política de Protección de Datos Personales

Supervisión y capacitación

La Dirección de Cumplimiento, en colaboración con áreas clave como Auditoría Interna, Control Interno y Jurídico, asegura la implementación y supervisión de nuestras políticas de cumplimiento.

Implementamos un sistema de monitoreo continuo para evaluar el nivel de conocimiento y cumplimiento de nuestros equipos, especialmente en áreas clave como Atención a Clientes, donde se realiza una evaluación periódica en el Comité de Protección de Datos Personales.

333 COLABORADORES PARTICIPARON EN CURSOS ESPECIALIZADOS SOBRE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y LA GESTIÓN DE LA PRIVACIDAD, EN COLABORACIÓN CON EL INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA (INAI).

Redoblamos esfuerzos para contribuir a una cultura organizacional con base en la ética, invirtiendo recursos para asegurar que todos nuestros colaboradores tengan el conocimiento y las herramientas necesarias para actuar con responsabilidad.

97% DE PARTICIPACIÓN EN LA DECLARACIÓN ANUAL DE CONFLICTOS DE INTERÉS.

96% DEL TOTAL DE COLABORADORES REAFIRMARON SU COMPROMISO CON EL CÓDIGO DE ÉTICA, A TRAVÉS DE LA CERTIFICACIÓN ANUAL DE CUMPLIMIENTO.

Nuestro compromiso con la ética no se limita a la capacitación, sino que se extiende a la acción diaria de todos en el negocio. Seguiremos mejorando nuestras políticas y procedimientos, adaptándonos a los nuevos entornos regulatorios y asegurando que nuestra cultura de cumplimiento siga siendo una de las piedras angulares de nuestra operación. La integridad y el compromiso son las fuerzas que guían cada uno de nuestros pasos, con la visión de construir un futuro sostenible, justo y responsable para todos.

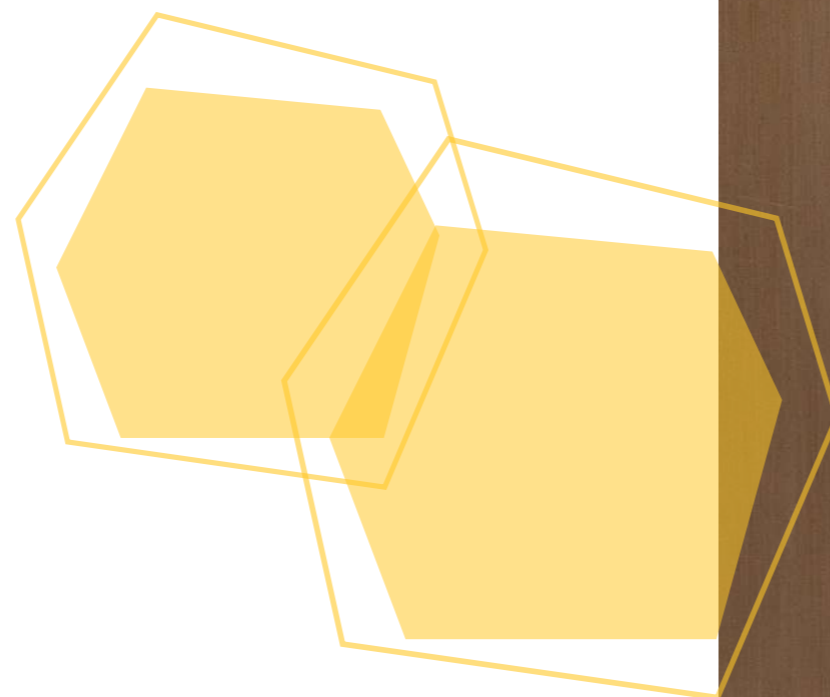


Mecanismos de denuncia

Contamos con un canal de denuncia confidencial y seguro, gestionado por un proveedor externo y administrado por Grupo BAL: la Línea Correcta. Este sistema permite a nuestros colaboradores, proveedores y grupos de interés reportar cualquier conducta contraria a nuestro Código de Ética y políticas internas, asegurando así que todos los casos sean tratados con seriedad y responsabilidad.

- Durante 2024, se llevaron a cabo talleres presenciales, de concientización a todo el personal (corporativo y operativo) en materia de integridad y ética. Se tuvo una participación del 71% del total de los colaboradores.
- Llevamos a cabo una campaña de comunicación enfocada en la debida utilización de la Línea Correcta, gracias a estas acciones notamos un aumento significativo en la confianza de nuestros colaboradores para saber cómo y dónde denunciar conductas como:
 - **Comportamiento laboral:** casos relacionados con conductas inadecuadas en el entorno de trabajo.
 - **Fraude e incumplimiento:** reportes sobre incumplimientos normativos, conflictos de interés o irregularidades financieras.

Cada denuncia es evaluada bajo estrictos protocolos de confidencialidad y anonimato, asegurando una investigación imparcial con el apoyo del área de Experiencia al Colaborador y/o Auditoría Interna, según sea el caso. Además, se cuenta con una matriz de sanciones que parametriza el tipo de conducta, gravedad y/o reincidencia en su caso para llevar a cabo la aplicación de medidas disciplinarias de manera justa y congruente.



Para asegurar que cada caso se resuelva adecuadamente, todas las decisiones sobre medidas disciplinarias son revisadas por el Comité de Ética, lo que garantiza que se cumplan nuestras políticas y fortalece la confianza en nuestros procesos.

La Línea Correcta está disponible a través de varios canales para asegurar que todas las personas tengan acceso fácil y confidencial:



Teléfono: (sin costo):
800 0018477



Correo electrónico:
ph@lineacorrecta.com



Página web:
<https://ph.lineacorrecta.com/>



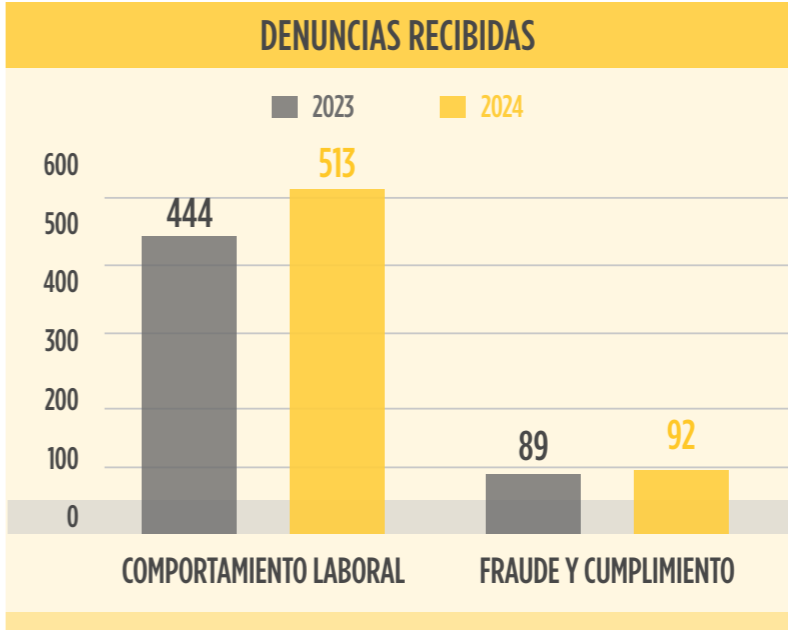
Chat en WhatsApp:
55 6538 5504





Multas y denuncias recibidas recibidas

De acuerdo con nuestra Política de Cumplimiento, evaluamos cada caso en función de su impacto en la situación financiera y operativa. La administración, en conjunto con el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias de Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V., revisa de manera periódica esta información para garantizar transparencia y cumplimiento normativo.



TIPO DE DENUNCIA RECIBIDA	2023	2024
COMPORTAMIENTO LABORAL	444	513
FRAUDE Y CUMPLIMIENTO	89	92
TOTAL	533	605

En el último año recibimos 605 casos, evidenciando un mayor uso de los canales de denuncia y el fortalecimiento de nuestra cultura de transparencia y ética en nuestro Palacio.

En el transcurso de 2024, no se recibieron multas relacionadas con comportamiento laboral o fraude, y en cumplimiento con el indicador GRI 2-27 confirmamos que no tuvimos casos que derivaran en multas o sanciones monetarias, ni casos de incumplimiento de la legislación y las normativas durante el periodo objeto del informe o informes anteriores; y tampoco casos de incumplimiento significativos relacionados con temas ASG. Para definir dichos incumplimientos significativos, contemplamos aquellos que la administración considera que pudiesen generar una afectación en forma importante a la situación financiera y el resultado de sus operaciones. Esta información es revisada en el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias de Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V.

Un ambiente libre de acoso y violencia

Promovemos un entorno laboral libre de acoso y violencia, asegurando que cada colaborador se sienta valorado y respetado. Como parte de nuestra estrategia de liderazgo responsable, fortalecemos continuamente la capacitación de nuestros equipos en temas clave como la prevención de violencia laboral y delitos contra la libertad, y normal desarrollo psicosexual.

Para ello, hemos implementado programas de capacitación que abordan temas como:

- Conflictos de interés
- Acoso y hostigamiento sexual
- Hospitalidades y regalos
- Sobornos y malas prácticas operativas
- Prevención y atención de casos de violencia laboral y acoso sexual
- Formación en ética y cumplimiento para mandos medios y directivos
- Estrategias para fomentar un ambiente inclusivo y de respeto mutuo

**35,890 HORAS DE CAPACITACIÓN
EN PREVENCIÓN DE VIOLENCIA
LABORAL Y ACOSO SEXUAL.**

Estas acciones no sólo refuerzan nuestro compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores, sino que también aseguran que nuestra cultura corporativa evolucione en línea con las mejores prácticas de la industria.





NEGOCIO

El servicio excepcional es parte de nuestra identidad, y para garantizar los más altos estándares de atención hemos desarrollado un modelo conversacional que nos permite medir en tiempo real la satisfacción de nuestros clientes, identificar oportunidades de mejora y reforzar nuestros diferenciadores en la atención y experiencia de compra.

La medición constante es clave para optimizar cada interacción. Utilizamos el *Net Promoter Score* (NPS) como nuestro principal indicador de desempeño, evaluando la percepción del cliente en cada punto de contacto con la marca. Medimos el NPS en dos vertientes:

- **Transaccional**, aplicada en cada interacción para medir la satisfacción inmediata.
- **Relacional**, realizada semestralmente para evaluar a fidelidad y relación a largo plazo.

RESULTADOS NPS	2023	2024
NPS TRANSACCIONAL	87.2	81.5
NPS RELACIONAL	74.2	74.0

Además, seguimos innovando en nuestras herramientas de escucha activa a través de “Ask Now”, una encuesta que nos brinda información clave sobre las expectativas y necesidades de los clientes. También contamos con Centros de Servicio al Cliente, espacios diseñados para brindar asesoría personalizada y resolver cualquier duda sobre nuestras unidades de negocio.

En los próximos meses, continuaremos fortaleciendo nuestros canales de atención para que cada interacción con El Palacio de Hierro supere las expectativas y refuerce nuestra posición como referente en el sector del lujo.



Distintivo H: garantizando la calidad y seguridad alimentaria

Garantizar la calidad y seguridad alimentaria en cada uno de nuestros espacios es una prioridad. Para fortalecer nuestras prácticas de higiene y manejo de alimentos preparados, implementamos el Distintivo H, un reconocimiento otorgado por la Secretaría de Turismo y avalado por la Secretaría de Salud que certifica el cumplimiento de acuerdo con lo establecido en la NMX-F-605-NORMEX-2018 Manejo higiénico en el servicio de alimentos preparados. Este distintivo avala que cada etapa de nuestros procesos opera bajo estrictas normativas de higiene y calidad, reforzando la confianza de nuestros clientes y asegurando su bienestar. Para ello llevamos a cabo:

- **Capacitación especializada:** formación certificada por la Secretaría de Turismo para el 100% del personal involucrado en la manipulación de alimentos.
- **Optimización de procesos:** revisión y fortalecimiento de prácticas en el manejo higiénico de alimentos en todas nuestras unidades.
- **Estandarización de prácticas:** desarrollo de material audiovisual para asegurar la correcta aplicación de procedimientos en cada ubicación.

Gracias al esfuerzo conjunto de todas las áreas, hemos obtenido la certificación Distintivo H en 30 unidades de negocio de Polanco. Este es sólo el inicio, ya que continuamos trabajando para extender este estándar a todas las unidades dentro y fuera del área metropolitana, consolidando nuestro compromiso con la excelencia en calidad y seguridad alimentaria.

Nuestros logros de Gobernanza:

- **#1 y máxima puntuación en el Índice 500 Empresas vs. la Corrupción**
Reconocidos por nuestro compromiso inquebrantable con la ética y las mejores prácticas en anticorrupción.
- **Reconocidos en la iniciativa Empresas Excepcionales**
Somos una empresa referente en sostenibilidad y responsabilidad social, promoviendo una cultura de ética y transparencia. A través de la práctica “Comunicación clara y capacitación: transparencia en las relaciones”, fortalecemos la confianza tanto dentro como fuera de la organización.
- **Comunicación clara y transparente con los colaboradores**
Fortalecimos la confianza interna y alineamos valores a través de canales abiertos de comunicación.
- **Optimización de datos y digitalización de procesos**
Incorporamos tecnología para mejorar la recopilación, análisis y gestión de datos, optimizando la toma de decisiones. A través de tableros digitales, facilitamos el acceso a la información y su interpretación de manera ágil y efectiva.
- **Innovación en formación de ética**
Desarrollamos cápsulas interactivas para profundizar en los principios éticos y de cumplimiento dentro de la empresa.
- **Monitoreo continuo de riesgos y cumplimiento**
Centralizamos la auditoría de ventas y aseguramos el cumplimiento normativo, reduciendo riesgos y evitando sanciones legales.

Para 2025, fortaleceremos la transparencia e integridad en nuestras operaciones mediante las siguientes acciones clave:

- **Protección de datos personales:** mejoraremos la gestión de datos personales implementando herramientas para auditorías y monitoreos efectivos, garantizando la seguridad y confidencialidad de la información de nuestros clientes, proveedores y colaboradores.
- **Prevención de lavado de dinero:** reforzaremos los procesos de identificación, verificación y control, asegurando que nuestras operaciones cumplan con la normatividad aplicable en la materia.
- **Sistema de Gestión de Cumplimiento:** mejoraremos nuestra capacidad de monitoreo y evaluación del cumplimiento regulatorio de nuestros negocios, mediante herramientas avanzadas e innovadoras que permitan una mejor toma de decisiones y una operación más eficiente.
- **Evaluación de Terceros (BAL Evalúa):** continuaremos impulsando la evaluación de terceros y/o proveedores para garantizar el cumplimiento de estándares éticos y regulatorios, fortaleciendo nuestras relaciones estratégicas.
- **Capacitación y comunicación:** continuaremos con la formación interna sobre ética, cumplimiento y transparencia para fortalecer nuestra cultura organizacional.
- **Eficiencia operativa:** promoveremos la optimización de procesos sin generar costos adicionales, asegurando el alineamiento con los principios éticos y regulatorios del negocio.

Estas acciones aseguran que mantenemos un entorno de cumplimiento riguroso y alineado con las mejores prácticas.



INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

La innovación y la tecnología son esenciales en la habilitación de procesos de negocio, y garantiza una experiencia única de lujo a nuestras y nuestros clientes a la vez que optimizamos Nuestro Negocio. A través de nuestra constante evolución, nos hemos enfocado en simplificar procesos, digitalizar operaciones y fortalecer nuestra infraestructura para ser más ágiles, resilientes y alineados con las expectativas de nuestros grupos de interés.

Fortalecimiento de procesos internos

Para mejorar la gestión de nuestros procesos internos, impulsamos la digitalización y optimización en áreas clave como Recursos Humanos, Finanzas y Contraloría.

- Optimización del sistema de gestión de talento para mejorar la experiencia de los colaboradores y facilitar procesos administrativos.
- Mejora en la administración de cotizaciones y adquisiciones, logrando mayor eficiencia y reducción de costos.
- Refuerzo de la seguridad en el sistema de órdenes *e-commerce*, mejorando la asignación, cancelación y devolución de pedidos.
- Implementación de visibilidad en tiempo real del inventario, con integración entienda en línea y POS de tienda física.
- Herramienta alineada a estándares internacionales que centraliza esfuerzos y datos de sostenibilidad.

Innovación en logística y comercio digital

Nuestros esfuerzos en logística se centraron en incrementar la seguridad, estabilidad y agilidad en nuestras operaciones.

- Nuevas herramientas como Inventory Visibility y optimización en Big-Ticket para mejorar entregas y trazabilidad en tiempo real.
- Implementación del modelo Squads y obtención de la certificación PCI DSS4 para garantizar la seguridad *e-commerce* y plataformas digitales.
- Migración a AWS Glue y expansión de Tableau, mejorando la generación de reportes y reduciendo costos.





PERSONAL SHOPPING, EL PALACIO DE HIERRO LEÓN

Optimización de la Experiencia del Cliente

- **CRM para Personal Shoppers:** herramienta móvil que mejora la gestión de clientes y optimiza ingresos.
- **Portal de Tarjeta Palacio:** integración dentro de **elpalaciodehierro.com**, permitiendo consultas y transacciones con altos estándares de seguridad.
- **Mesa de regalos en línea:** rediseño de la plataforma para gestionar eventos de manera autónoma.
- **Plataforma de datos de clientes (CDP):** integración de 58% de la información de clientes, activando 19 casos de uso automáticos para la personalización de la comunicación.

Innovación en servicios financieros

- Optimización de modelos de riesgo para autorizar créditos y gestionar cobranzas.
- Automatización de créditos preautorizados permite a los clientes aceptar aumentos de crédito directamente por correo electrónico.
- Nuevo Switch de Pagos para la integración de operaciones en una plataforma robusta, incorporando métodos de pago flexibles.

Optimización en operaciones comerciales

- Eliminación de procesos manuales mediante la generación digital de *vouchers* bancarios y *tickets* de venta en todas nuestras tiendas.
- Expansión de POS: despliegue del sistema Enactor en seis tiendas, ofreciendo una cobertura de más de 70% de la venta por división en esas ubicaciones.
- Nueva Tienda en León: expansión de la red comercial con 77 POS NCR y 78 POS Enactor.

Business Intelligence y eficiencia en datos

- Reducción de 50% de residuos por la generación de reportes al digitalizar el proceso.
- Optimización de la capacidad de cómputo y mejora en la generación de reportes estratégicos.

NOVA 2025: Nuevas Oportunidades, Valor y Avance

A través de esta iniciativa, buscaremos avanzar hacia el Palacio del Futuro con un enfoque centrado en la innovación, la calidad y el liderazgo. Es una palanca estratégica para optimizar procesos, mejorar la colaboración entre áreas y garantizar una experiencia enfocada en el cliente.

Este programa es una de las principales iniciativas que fortalecerá nuestros valores y nos permitirá seguir evolucionando en línea con las expectativas de nuestros clientes y las necesidades del mercado.

Avanzamos hacia el futuro, continuando con nuestra transformación digital, la mejora continua de nuestros procesos y el cumplimiento de nuestros compromisos.

PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

GRI 418-1

SASB CG-MR-230A.1; CG-MR-230A.2

La protección de la privacidad y la seguridad de la información es un pilar clave en nuestra misión de mantener la confianza de nuestros clientes, colaboradores y socios comerciales. Nos comprometemos a aplicar las mejores prácticas para asegurar que los datos personales que gestionamos estén protegidos y que cumplamos con las normativas vigentes. Este compromiso no sólo refleja nuestra responsabilidad como empresa, sino nuestra dedicación a proporcionar experiencias seguras y transparentes a todos nuestros grupos de interés.

- **Certificación PCI DSS v 4.0 e-commerce:** protegemos los datos bancarios y pagos en canales digitales con los más altos estándares de seguridad de la industria.
- Historial sin reclamaciones ni incidentes de filtraciones, robos ni pérdidas de datos.
- Evaluamos y reforzamos constantemente nuestros protocolos de seguridad cibernética alineados con las mejores prácticas del mercado de *retail* en México y el extranjero.
- 80% de los colaboradores se ha capacitado en protección de datos y prevención de ciberataques.
- **Cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP):** mantenemos una estructura alineada con las mejores prácticas de protección de información y en completo apego a la ley.

Continuaremos fortaleciendo nuestra infraestructura de seguridad de datos y adaptándonos a los cambios regulatorios y tecnológicos. Esto incluye:

- Renovación de la Certificación PCI DSS: para garantizar la protección continua de las transacciones digitales y los datos bancarios.

- Monitoreo constante de riesgos cibernéticos: con la actualización continua de nuestros protocolos de respuesta ante amenazas.
- Ampliación de programas de formación en ciberseguridad: para asegurar que todos nuestros colaboradores estén preparados para manejar los datos personales de forma responsable y segura.

Nuestro compromiso con la privacidad y la seguridad de la información es inquebrantable. A través de estas acciones, aseguramos un entorno protegido para nuestros colaboradores, clientes y socios comerciales, consolidando nuestra reputación como una organización responsable y transparente en el manejo de la información.

Contacto para el ejercicio de Derechos ARCO

(Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) que permite a los particulares ejercer sus derechos en cuanto al uso y tratamiento de sus datos personales.



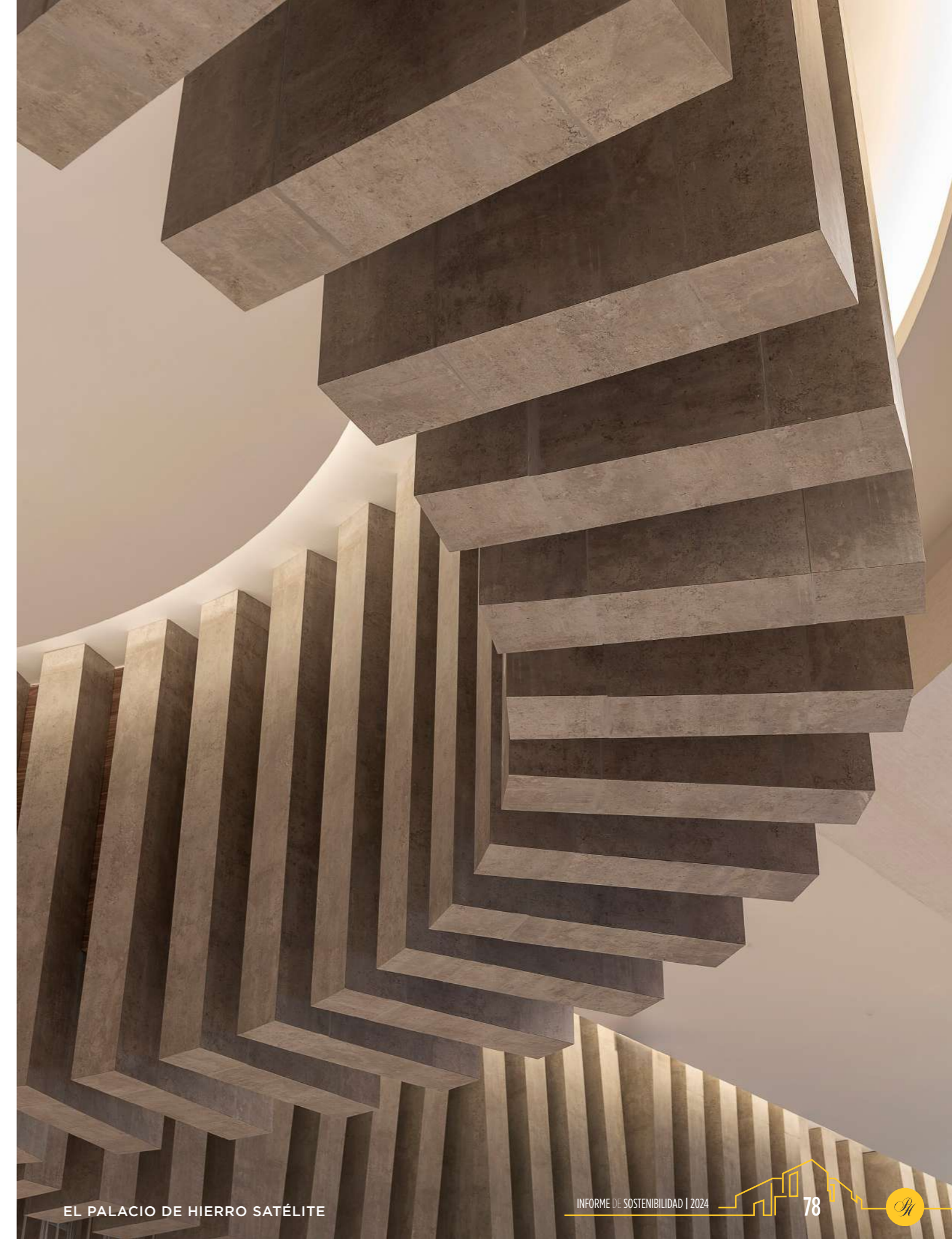
Correo electrónico:
privacidaddedatos@ph.com.mx



Atención a Clientes:
En cualquiera de nuestras sucursales.



Domicilio:
Durango #230, Col. Roma,
Alcaldía Cuauhtémoc,
Ciudad de México, C.P. 06700.





CADENA DE SUMINISTRO

GRI 2-6, 204-1; 407-1

Nuestra cadena de suministro es un pilar fundamental para el éxito de nuestra operación y un elemento clave en el compromiso con la sostenibilidad. Con una red de proveedores tanto nacionales como internacionales, buscamos fortalecer nuestras relaciones comerciales basadas en calidad, eficiencia operativa y un impacto positivo mediante buenas prácticas ASG.

El enfoque es impulsar el desarrollo de capacidades y promover mejores prácticas en cada eslabón de la cadena de suministro avanzando para involucrar una visión común que nos permita seguir creciendo de manera sostenible y alineada con los principios de sostenibilidad.

Se organiza en tres segmentos principales:

- **Comercial:** proveedores de productos de alta gama, tanto marcas nacionales como internacionales, que forman parte esencial de la oferta para nuestros clientes.
- **Consumos internos:** proveedores de bienes y servicios necesarios para el correcto funcionamiento operativo de nuestras tiendas, oficinas y Cedis.
- **Proyectos y construcción:** proveedores de suministros de materiales, equipos, mobiliario, bienes y servicios destinados a la expansión, remodelación y mantenimiento de nuestra infraestructura.

A medida que seguimos avanzando, trabajaremos para construir una estrategia que no solo optimice cada uno de estos segmentos, sino que también los conecte de manera coherente con nuestros objetivos de sostenibilidad a largo plazo.

Trabajamos con más de 3,000 proveedores y socios comerciales en distintas regiones del mundo, lo que nos permite fortalecer nuestra cadena de valor con una red amplia y dinámica, el desarrollo local y fomentar prácticas sostenibles, asegurando un equilibrio entre producción nacional y abastecimiento global.

La red internacional de proveedores nos permite ofrecer una gama variada de productos de alta calidad a nuestros clientes, pero también nos reta a reforzar nuestras estrategias de monitoreo, trazabilidad y reducción de huella de carbono para asegurar que nuestros procesos de abastecimiento sean cada vez más sostenibles.



NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO PRESENTA UN BALANCE PERTINENTE ENTRE PRODUCCIÓN LOCAL Y ABASTECIMIENTO GLOBAL.

Al cierre de 2024, la distribución de nuestros proveedores y gastos se detalla de la siguiente manera:

RESULTADOS DE GASTO		
CATEGORÍA DE PROVEEDORES	MXN	PROPORCIÓN DEL GASTO TOTAL
NACIONALES*	\$59,737,527,221.58	94.84%
EXTRANJEROS	\$3,252,613,389.92	5.16%
TOTAL	\$62,990,140,611.50	100%

*Se consideran proveedores tanto de consumo internos como de mercaderías en México.

RESULTADOS DE PROVEEDORES		
CATEGORÍA DE PROVEEDORES	NÚMERO DE PROVEEDORES	PROPORCIÓN DE PROVEEDORES
NACIONALES	2,703	83.48%
EXTRANJEROS	535	16.52%
TOTAL	3,238	100%

BAL Evalúa

Como parte de nuestro compromiso con la ética en nuestras operaciones, contamos con un mecanismo de evaluación de cumplimiento de terceros, BAL Evalúa.

Por medio del portal digital, implementamos un proceso estructurado de debida diligencia para evaluar el cumplimiento de nuestros proveedores, enfocándose en aspectos clave como: ética e integridad, derechos

humanos, seguridad y salud, responsabilidad social y ambiental, cumplimiento regulatorio y seguridad de la información.

Este proceso nos permite asegurar que nuestros proveedores y socios comerciales compartan nuestros principios y estándares, fomentando una cadena de suministro más transparente, ética y sostenible.





EL PLALACIO DE HIERRO POLANCO



POR PRIMERA VEZ REALIZAMOS UN DIAGNÓSTICO ASG CON NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO.

Diagnóstico integral de nuestra Cadena de Suministro

Con el objetivo de fortalecer la sostenibilidad en nuestra Cadena de Suministro, realizamos un diagnóstico integral que nos permitió evaluar el desempeño actual, identificar nuestras fortalezas y detectar áreas de mejora. Este análisis reflejó avances clave y oportunidades para seguir consolidando prácticas responsables a lo largo de nuestra red de abastecimiento:

- 23.5% de nuestros proveedores y socios comerciales participaron en este primer ejercicio.
- 90% de los proveedores de bienes y servicios internos participantes tienen origen en México, mientras que el resto se encuentra en América, Europa y Asia. El 52% de los socios comerciales participantes tienen origen en México, mientras que el 26.6% proviene de Europa y el 7.9% de Asia, reflejando una presencia significativa en mercados estratégicos.
- Casi la mitad de nuestros proveedores y socios comerciales participantes cuenta con un alto nivel de conocimiento en sostenibilidad, lo que nos permite avanzar sobre una base sólida.
- Existe un creciente interés por adoptar estrategias para la reducción de residuos, eficiencia energética y gestión del agua, lo que nos impulsa a seguir promoviendo mejores prácticas en toda la cadena de suministro.
- Nuestros proveedores participantes han implementado medidas estructuradas y claras en áreas como seguridad, salarios, mecanismos de denuncia, desarrollo profesional, así como prevención y erradicación del trabajo infantil y forzoso. Más del 80% de los socios comerciales participantes promueve el consumo sostenible, y casi la mitad de ellos incluye criterios de sostenibilidad al contratar proveedores.
- Más de 80% de los productos adquiridos relacionados con esta muestra cumple con algún estándar social o ambiental, un avance significativo que respalda nuestro compromiso con la compra responsable.

A partir del diagnóstico de sostenibilidad, hemos identificado áreas clave para fortalecer la sostenibilidad en nuestra red de abastecimiento:

- Desarrollaremos iniciativas de formación para promover el conocimiento en temas de sostenibilidad, brindándoles bases para la reducción de emisiones, economía circular, impacto en la comunidad y buenas prácticas de cumplimiento.
- Impulsaremos el fortalecimiento de la información sobre impacto social y ambiental entre nuestros socios estratégicos con menor madurez en ASG.
- Avanzaremos en la definición de una estrategia y lineamientos para compras sostenibles, integrando criterios de sostenibilidad en nuestros procesos de adquisición.

Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua en la cadena de suministro, lanzaremos el programa de capacitación en temas de sostenibilidad **“Hacia un Palacio Sostenible”**, con el fin de impulsar el fortalecimiento de capacidades en nuestros proveedores e integrar criterios de sostenibilidad en sus operaciones. Buscamos promover prácticas alineadas con estándares responsables en aspectos como:

- Definición de estrategias y objetivos en sostenibilidad
- Gestión de riesgos ASG en la operación diaria
- Comunicación de avances y fomento de la mejora continua
- Promoción de prácticas laborales justas y respeto a los derechos humanos
- Generación de impactos positivos en la comunidad
- Optimización del uso de recursos y reducción de huella ambiental
- Aplicación de principios de gobernanza y cumplimiento normativo



**DISEÑAMOS UN PALACIO SOSTENIBLE”,
UN PROGRAMA PARA FORTALECER
LA SOSTENIBILIDAD DE NUESTROS
PROVEEDORES Y SOCIOS COMERCIALES.**



ALINEACIÓN CON ESTÁNDARES DE REPORTEO

ÍNDICE GRI

Matriz detallada con indicadores y su conexión con las acciones de 2024.

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	INCISO	SUB INCISO	REQUISITO	CAPÍTULO	PÁG / RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
GRI 1: Fundamentos									
GRI 2: Contenidos Generales									
La organización y sus practicas de presentación de informes 2021									
	Detalles organizacionales	a. b. c. d.		Indicar nombre legal Indicar la naturaleza de la propiedad y forma jurídica Indicar la ubicación de la sede central Indicar en qué países opera	Acerca de este Informe La esencia de El Palacio: Quiénes somos y hacia dónde vamos	4, 7-11			
	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	a. b. c.		Enumerar todas las entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad. Si la organización tiene estados financieros consolidados y auditados o información financiera archivada en registros públicos, especificar las diferencias existentes entre la lista de entidades incluida en sus informes financieros y la de sus informes de sostenibilidad. Si la organización se compone de varias entidades, explicar el enfoque adoptado para consolidar la información.	Acerca de este Informe: Nuestro Negocio	4, 8-11			
	Periodo objeto del Informe, frecuencia y punto de contacto	a. b. c. d.		Especificar el periodo objeto del informe y la frecuencia de sus informes de sostenibilidad. Especificar el periodo objeto de sus informes financieros y, en caso de que no se alinee con el periodo objeto de los informes de sostenibilidad, explicar la razón. Indicar la fecha de publicación del informe o de la información presentada. Especificar el punto de contacto para cuestiones relacionadas con el informe o la información presentada.	Acerca de este Informe	4, 100	No aplica	ODS 16	Anticorrupción 10
	Verificación externa	b.	i. ii. iii.	Facilitar un enlace o referencia al informe de verificación externa o a la declaración de verificación. Describir qué se ha verificado y con base en qué e indicar los estándares de verificación utilizados, el nivel de verificación obtenido y cualquier limitación del proceso de verificación. Describir la relación existente entre la organización y el proveedor de la verificación.	Acerca de este Informe	Este informe se encuentra en proceso de verificación limitada y quedará publicado durante 2025.			
Actividades de los trabajadores									
	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	a. b.		Indicar el sector o los sectores en los que tiene actividad. Describir su cadena de valor.	Negocio: Integrando sostenibilidad y rentabilidad con ética: Cadena de suministro	7-11	No aplica	ODS 8 ODS 12	Derechos Humanos Normas Laborales Medio Ambiente Anticorrupción 1, 2, 4, 5, 7, 8, 10
	Empleados	a.		Indicar el número total de empleados, y desglosarlo por género y región.	Nuestra Gente: Diversidad, Equidad e Inclusión	35-38	*	ODS 5 ODS 10	Derechos Humanos Normas Laborales Anticorrupción 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
b.		i. ii. iii. iv. v.	Indicar el número total de: empleados fijos, y desglosarlo por género y región. Indicar el número total de: empleados temporales, y desglosarlo por género y región. Indicar el número total de: empleados por horas no garantizadas, y desglosarlo por género y región. Indicar el número total de: empleados a tiempo completo, y desglosarlo por género y región. Indicar el número total de: empleados a tiempo parcial, y desglosarlo por género y región.						
c.		i. i.	Describir los métodos y las suposiciones empleados para compilar los datos y si se presentan las cifras: como plantilla de personal, unidades equivalentes de tiempo completo u otra metodología. Describir los métodos y las suposiciones empleados para compilar los datos y si se presentan las cifras: al final del periodo objeto del informe, como media de todo el periodo objeto del informe o con otra metodología.						
d. e.			Presentar la información de contexto necesaria para entender los datos presentados en 2-7-a y 2-7-b. Describir fluctuaciones significativas del número de empleados durante el periodo objeto del informe y entre distintos periodos objeto de los informes.						

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	INCISO	SUB INCISO	REQUISITO	CAPÍTULO	PÁG / RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
Gobernanza									
2-9	Estructura de gobernanza y composición	a. b.		Describir su estructura de gobernanza, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno. Enumerar los comités del máximo órgano de gobierno encargados de la toma de decisiones y de la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas.	Negocio Integrando sostenibilidad y rentabilidad con ética: Gobierno Corporativo	58-66	*	ODS 16	Derechos Humanos Normas Laborales Anticorrupción
		c.	i. ii. iii. iv. v. vi. vii. viii.	Describir la composición del máximo órgano de gobierno y sus comités según: el número de miembros ejecutivos y no ejecutivos. Describir la composición del máximo órgano de gobierno y sus comités según: independencia. Describir la composición del máximo órgano de gobierno y sus comités según: la antigüedad de los miembros en el órgano de gobierno. Describir la composición del máximo órgano de gobierno y sus comités según: el número de otros cargos y compromisos significativos de cada miembro y la naturaleza de los compromisos; Describir la composición del máximo órgano de gobierno y sus comités según: género; Describir la composición del máximo órgano de gobierno y sus comités según: los grupos sociales infrarrepresentados. Describir la composición del máximo órgano de gobierno y sus comités según: las competencias relevantes para los impactos de la organización; Describir la composición del máximo órgano de gobierno y sus comités según: la representación de los grupos de interés.					
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	a. b.		Describir los procesos de designación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités. Describir los criterios empleados para designar y seleccionar a los miembros del máximo órgano de gobierno.					
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	a. b.		Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno es también un alto ejecutivo de la organización. Si el presidente también es un alto ejecutivo, explicar su función dentro de la gerencia de la organización, las razones de esta configuración y cómo se evitan y mitigan los conflictos de interés.					
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	a. b. c.		Describir la función que desempeñan el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito de la organización, las declaraciones de valores o misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relacionados con el desarrollo sostenible. Describir la función que desempeña el máximo órgano de gobierno en la supervisión de la debida diligencia de la organización y de otros procesos para identificar y abordar sus impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas. Describir la función que desempeña el máximo órgano de gobierno en la revisión de la eficacia de los procesos de la organización.					
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	a. b.		Describir cómo delega el máximo órgano de gobierno la responsabilidad de gestionar los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas. Describir los procesos y la frecuencia con la que los altos ejecutivos y otros empleados informan al máximo órgano de gobierno sobre la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas.					
2-15	Conflictos de interés	a. b.		Describir los procesos para que el máximo órgano de gobierno asegure que los conflictos de interés se previenen y se mitigan. Indicar si se informa de los conflictos de interés a los grupos de interés, incluidos, como mínimo, los conflictos de interés.					
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	a. b.		Describir si se comunican las inquietudes críticas al máximo órgano de gobierno y, de ser así, de qué manera. Indicar el número total y la naturaleza de las inquietudes críticas comunicadas al máximo órgano de gobierno durante el periodo objeto del informe.					
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	a.		Presentar información sobre las medidas adoptadas para incrementar los conocimientos, las habilidades y la experiencia colectivos del máximo órgano de gobierno en materia de desarrollo sostenible.					
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	b.		Describir los procesos de evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno en lo relativo a la					

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	INCISO	SUB INCISO	REQUISITO	CAPÍTULO	PÁG / RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL	
			b.	supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas. Indicar si las evaluaciones son independientes y la frecuencia con que se realizan.						
2-19	Políticas de remuneración	a.		Describir las políticas de remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos.		58-66	No aplica	ODS 16		
2-20	Proceso para determinar la remuneración	a.		Describir el proceso de diseño de sus políticas de remuneración y de determinación de la remuneración.						
2-21	Ratio de compensación total anual	c.		Presentar la información contextual necesaria para entender los datos y cómo se han recopilado.						
Estrategia, políticas y prácticas										
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	a.		Presentar una declaración del máximo órgano de gobierno o el más alto ejecutivo de la organización sobre la importancia del desarrollo sostenible para la organización y su estrategia de contribución a este.	Nuestra estrategia de sostenibilidad: Diseñando experiencias, construyendo futuro	3-19				
2-23	Compromisos y políticas	a. d. c.		Describir sus compromisos y políticas de conducta empresarial responsable. Describir sus compromisos y políticas específicas para el respeto de los derechos humanos. Proporcionar enlaces a los compromisos y políticas si son de acceso público o, si los compromisos y políticas no están disponibles para el público, explicar la razón.			No aplica			
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	a.		Describir cómo incorpora cada uno de sus compromisos o políticas para una conducta empresarial responsable en todas sus actividades y relaciones comerciales.						
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	a.	i. ii.	Describir los mecanismos para que los individuos: soliciten asesoramiento sobre la aplicación de las políticas y prácticas de la organización para una conducta empresarial responsable. Describir los mecanismos para que los individuos: planteen sus inquietudes sobre la conducta empresarial de la organización.						
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	a.	i.	Presentar información sobre el número total de casos de incumplimiento significativos de la legislación y las normativas durante el periodo objeto del informe, y un desglose de este total por: casos que derivaron en multas;	Negocio Integrando sostenibilidad y rentabilidad con ética: Gobierno Corporativo: Cumplimiento	67-69	*	ODS 16	Derechos Humanos Normas Laborales Anticorrupción	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
			ii.	Presentar información sobre el número total de casos de incumplimiento significativos de la legislación y las normativas durante el periodo objeto del informe, y un desglose de este total por: casos que derivaron en sanciones no monetarias;						
		b.	i.	Informar el número total y el valor monetario de las multas que se pagaron durante el periodo objeto del informe por el incumplimiento de la legislación y las normativas, desglosado en: multas por casos de incumplimiento de la legislación y las normativas que se hayan producido durante el periodo objeto del informe;						
		d.		Describir los casos de incumplimiento significativos; Describir cómo ha determinado los casos de incumplimiento significativos.						
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	a.		Describir su enfoque para contar con la participación de los grupos de interés.	Nuestra estrategia de sostenibilidad: Diseñando experiencias, construyendo futuro	3-19	No aplica			
GRI 3: Temas Materiales 2021										
Temas materiales										
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	a.		Describir el proceso que ha seguido para determinar sus temas materiales.		3-19		ODS 12 ODS 16		
3-2	Lista de temas materiales	a.		Enumerar sus temas materiales.		3-19				



ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	INCISO	SUB INCISO	REQUISITO	CAPÍTULO	PÁG / RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL	
3.3	Gestión de los temas materiales		a. b. c. d.	Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos, sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos. Indicar si la organización está relacionada con un impacto negativo mediante sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales. Describir sus políticas o compromisos en relación al tema material. Describir las medidas adoptadas para gestionar el tema y los impactos asociados.	Nuestra estrategia de sostenibilidad: Diseñando experiencias, construyendo futuro	3-19	No aplica	ODS 4 ODS 5 ODS 7 ODS 8 ODS 9 ODS 10 ODS 11 ODS 12 ODS 13 ODS 16 ODS 17	Derechos Humanos Normas Laborales Medio Ambiente Anticorrupción	1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
GRI 4: Estándares Temáticos										
Prácticas de abastecimiento										
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales		a. b. c.	El porcentaje del presupuesto de abastecimiento para las ubicaciones de operación significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación (como el porcentaje de productos y servicios que se compra en el ámbito local). La definición geográfica de "local" de la organización. La definición utilizada para "ubicaciones de operación significativas".	Negocio: Integrando sostenibilidad y rentabilidad con ética: Cadena de suministro	79-80	*	ODS 8 ODS 12	Derechos Humanos Normas Laborales Medio ambiente Anticorrupción	1, 2, 4, 5, 7, 8, 10
Anticorrupción										
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		b.	El número total y el porcentaje de empleados a quienes se les hayan comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por categoría laboral y región.	Negocio: Integrando sostenibilidad y rentabilidad con ética: Gobierno Corporativo: Cumplimiento	69-70	No aplica	ODS 16	Anticorrupción	10
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas		a.	La cantidad total y naturaleza de los incidentes de corrupción confirmados.		72				
Competencia desleal										
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		a.	La cantidad de acciones jurídicas pendientes o finalizadas durante el periodo objeto del informe con respecto a la competencia desleal y las infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia en las que se haya identificado que la organización ha participado.	Negocio: Integrando sostenibilidad y rentabilidad con ética: Gobierno Corporativo: Cumplimiento	72	No aplica	ODS 16	Anticorrupción	10
Energía										
302-1	Consumo de energía dentro de la organización		a. b.	El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización, en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustible utilizados. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización, en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustible utilizados.	Medio Ambiente: Optimizando recursos y minimizando nuestro impacto: Energía	25-26	*	ODS 7 ODS 13	Medio Ambiente	7, 8, 9
			c. d.	i. ii. iii. iv. i. ii. iii. iv.						
			e. f. g.	Consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos. Los estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados. La fuente de los factores de conversión utilizados.						
302-3	Intensidad energética		a. b. c.	El ratio de intensidad energética de la organización. El parámetro (denominador) específico que se haya seleccionado para calcular el ratio. Los tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos).		25				

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	INCISO	SUB INCISO	REQUISITO	CAPÍTULO	PÁG / RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL	
		d.		Si el ratio abarca el consumo de energía dentro de la organización, fuera de ella o ambos.		25				
302-4	Reducción del consumo energético	a.		La magnitud de las reducciones de consumo energético logradas como resultado directo de iniciativas de conservación y eficiencia, en julios o múltiplos.		25-26	No aplica			
Emisiones										
305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	a.		Valor bruto de las emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO ₂ equivalente.	Medio Ambiente: Optimizando recursos y minimizando nuestro impacto: Emisiones	21-24	*	ODS 7 ODS 12 ODS 13	Medio Ambiente	7, 8, 9
		b.		Gases incluidos en el cálculo: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ , NF ₃ o todos.						
		c.		Emisiones biogénicas de CO ₂ en toneladas métricas de CO ₂ equivalente.						
d.	i.	Año base para el cálculo, si procede, incluidos: la justificación de la selección.								
ii.	Año base para el cálculo, si procede, incluidos: las emisiones en el año base.									
iii.	Año base para el cálculo, si procede, incluidos: el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.									
e.		La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (GWP) utilizadas o una referencia a la fuente del GWP.								
f.		El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional.								
g.		Los estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.								
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2)	a.		Valor bruto de las emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) basadas en la ubicación en toneladas métricas de CO ₂ equivalente.	Medio Ambiente: Optimizando recursos y minimizando nuestro impacto: Emisiones	21-24	*	ODS 7 ODS 12 ODS 13	Medio Ambiente	7, 8, 9
		b.		Si procede, valor bruto de las emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) basadas en el mercado en toneladas métricas de CO ₂ equivalente.						
		c.		Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ , NF ₃ o todos.						
d.	i.	Año base para el cálculo, si procede, incluidos: la justificación de la selección.								
ii.	Año base para el cálculo, si procede, incluidos: las emisiones en el año base									
iii.	Año base para el cálculo, si procede, incluidos: el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.									
e.		La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (GWP) utilizadas o una referencia a la fuente del GWP.								
f.		El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional.								
g.		Los estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.								
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	a.		El ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización.		21-24	No aplica			
Residuos										
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	a.		Para los impactos significativos reales y potenciales relacionados con los desechos de la organización, una descripción de las entradas, actividades y salidas que conducen o podrían conducir a estos impactos; ya sea que estos impactos se relacionen con residuos generados en las propias actividades de la organización o con residuos generados aguas arriba o aguas abajo en su cadena de valor.	Medio Ambiente: Optimizando recursos y minimizando nuestro impacto: Manejo de residuos	27-28	No aplica	ODS 12 ODS 13	Medio Ambiente	7, 8, 9
306-3	Residuos generados	a.		Peso total de los residuos generados en toneladas métricas y desglose de este total en función de la composición de los residuos.			*			
		b.		Información contextual necesaria para entender los datos y la manera en que se recopilaron.						
Empleo										
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	a.		La cantidad total y la tasa de contrataciones de nuevos empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, género y región.		43	*			
		b.		La cantidad total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, género y región.						

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	INCISO	SUB INCISO	REQUISITO	CAPÍTULO	PÁG / RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL	
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		a.	Prestaciones que son habituales para los empleados a tiempo completo de la organización, pero que no se dan a los empleados temporales o a tiempo parcial, clasificadas por ubicaciones de operación significativas.	Nuestra Gente: Creando un entorno inclusivo y seguro: Prácticas Laborales	42	No aplica	ODS 4 ODS 8	Derechos Humanos Normas Laborales	1, 2, 3, 4, 5, 6
401-3	Permiso parental		a. b. c. d. e.	La cantidad total de empleados que han tenido derecho al permiso parental, por género. La cantidad total de empleados que se han acogido al permiso parental, por género. La cantidad total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por género. La cantidad total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por género. Las tasas de regreso al trabajo y de retención de los empleados que se acogieron al permiso parental, por género.		42				
Salud y seguridad en el trabajo										
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	a.	i. ii.	Una declaración sobre si se ha implementado un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, que indique: si el sistema se ha puesto en marcha por requerimientos legales y, en tal caso, una lista de dichos requerimientos. Una declaración sobre si se ha implementado un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, que indique: si el sistema se ha implementado con base en estándares/directrices reconocidos de sistema de gestión o gestión de riesgos y, en tal caso, la lista de dichos estándares/directrices.	Nuestra Gente: Creando un entorno inclusivo y seguro: Salud y Seguridad	47-49	Si aplica *	ODS 8	Derechos Humanos Normas Laborales	1, 2, 3, 4, 5, 6
		b.	Una descripción del alcance de los trabajadores, las actividades y los lugares de trabajo cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo y una explicación de si algún trabajador, actividad o lugar de trabajo no está cubierto por dicho sistema y el motivo para ello.							
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	a.	Una descripción de los procesos empleados para identificar peligros relacionados con el trabajo y evaluar riesgos de forma periódica o esporádica, así como para aplicar la jerarquía de controles a fin de eliminar peligros y minimizar riesgos.							
403-3	Servicios de salud en el trabajo	a.	Una descripción de las funciones de los servicios de salud en el trabajo que contribuyen a la identificación y eliminación de peligros y la minimización de riesgos, así como una explicación de cómo garantiza la organización la calidad de dichos servicios y facilita el acceso de los trabajadores a los mismos.							
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	a.	Una descripción de los cursos de formación para trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo, incluidos los cursos de formación general y los cursos de formación específica sobre peligros laborales, actividades peligrosas o situaciones de peligro.							
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	a. b.	Una explicación de la manera en que la organización facilita el acceso de los trabajadores a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo, así como el alcance del acceso que facilita. Una descripción de los servicios y programas voluntarios de promoción de la salud que la organización ofrece a los trabajadores para hacer frente a riesgos importantes para la salud no relacionados con el trabajo, que incluya los riesgos concretos para la salud contemplados, y la manera en que la organización facilita el acceso de los trabajadores a estos servicios y programas.							
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	a.	Si la organización ha implementado un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo basado en requerimientos legales y/o en estándares/directrices reconocidos.							
403-9	Lesiones por accidente laboral	a.	Para todos los empleados: La cantidad y la tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.							
Formación y educación										
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	a.	El promedio de horas de formación que los empleados de la organización hayan recibido durante el periodo objeto del informe.	Nuestra Gente: Creando un entorno inclusivo y seguro: Talento	44	No aplica	ODS 4 ODS 8	Derechos Humanos Normas Laborales	1, 2, 3, 4, 5, 6,	

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	INCISO	SUB INCISO	REQUISITO	CAPÍTULO	PÁG / RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL	
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición		a.	El tipo y el alcance de los programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las competencias de los empleados.	Nuestra Gente: Creando un entorno inclusivo y seguro: Talento	44-46	No aplica	ODS 4 ODS 8	Derechos Humanos Normas Laborales	1, 2, 3, 4, 5, 6,
404-3	Porcentaje del total de empleados por género y por categoría laboral que recibieron una evaluación periódica de su desempeño y del desarrollo de su carrera durante el periodo objeto del informe.		a.	Porcentaje del total de empleados por género y por categoría laboral que recibieron una evaluación periódica de su desempeño y del desarrollo de su carrera durante el periodo objeto del informe.		46	*			
Diversidad e igualdad de oportunidades										
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	a.	i.	Porcentaje de personas dentro de los órganos de gobierno de la organización en cada una de las siguientes categorías de diversidad: género.	Nuestra Gente: Creando un entorno inclusivo y seguro: Diversidad, Equidad e Inclusión	35-37, 61-62	*	ODS 5 ODS 10	Derechos Humanos Normas Laborales Anticorrupción	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
			ii.	Porcentaje de personas dentro de los órganos de gobierno de la organización en cada una de las siguientes categorías de diversidad: grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años.						
iii.	Porcentaje de personas dentro de los órganos de gobierno de la organización en cada una de las siguientes categorías de diversidad: otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o vulnerables).									
b.	i.	Porcentaje de empleados por categoría laboral en cada una de las siguientes categorías de diversidad: género;								
	ii.	Porcentaje de empleados por categoría laboral en cada una de las siguientes categorías de diversidad: grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años;								
	iii.	Porcentaje de empleados por categoría laboral en cada una de las siguientes categorías de diversidad: otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o vulnerables).								
Libertad de asociación y negociación colectiva										
407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo		b.	Las medidas tomadas por la organización en el periodo objeto del informe y dirigidas a apoyar el derecho a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva.	Negocio: Integrando sostenibilidad y rentabilidad con ética: Cadena de Suministro	79-82	No aplica	ODS 8 ODS 16	Derechos Humanos Normas Laborales	1, 2, 3, 4, 5
Comunidades Locales										
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo		a.	<p>i. El porcentaje de operaciones con programas implementados de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo, incluido el uso de: evaluaciones del impacto social, incluidas las evaluaciones del impacto de género en función de los procesos participativos;</p> <p>ii. El porcentaje de operaciones con programas implementados de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo, incluido el uso de: evaluaciones del impacto ambiental y vigilancia en curso;</p> <p>iii. El porcentaje de operaciones con programas implementados de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo, incluido el uso de: divulgación pública de los resultados de las evaluaciones del impacto ambiental y social;</p> <p>iv. El porcentaje de operaciones con programas implementados de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo, incluido el uso de: programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de la comunidad local;</p> <p>v. El porcentaje de operaciones con programas implementados de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo, incluido el uso de: planes de participación de los grupos de interés en función de la determinación de los grupos de interés;</p> <p>vi. El porcentaje de operaciones con programas implementados de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo, incluido el uso de: comités y procesos de consulta amplios con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables</p> <p>vii. El porcentaje de operaciones con programas implementados de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo, incluido el uso de: comités de empresa, comités de salud y seguridad en el trabajo y otros organismos de representación de los trabajadores para tratar los impactos;</p> <p>viii. El porcentaje de operaciones con programas implementados de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo, incluido el uso de: procesos formales de queja y reclamación en las comunidades locales.</p>	Comunidad: impulsando el desarrollo comunitario con acciones transformadoras: Vinculación con la Comunidad	52-57	*	ODS 4 ODS 11 ODS 17	Derechos Humanos Normas Laborales Medio Ambiente Anticorrupción	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10



ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	INCISO	SUB INCISO	REQUISITO	CAPÍTULO	PÁG / RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
Privacidad del cliente									
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	b.		La cantidad total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.	Negocio: integrando sostenibilidad y rentabilidad con ética: Privacidad y Seguridad de la Información	78	No aplica	ODS 9	Anticorrupción 10

ÍNDICE SASB

Resumen de métricas sectoriales clave.

ESTÁNDAR TEMÁTICO	INDICADOR SASB	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN
Minoristas y distribuidores especializados y de múltiples líneas	CG-MR-130a.1 Gestión de la energía en el comercio minorista y la distribución	Total de energía consumida, porcentaje de electricidad de la red, porcentaje de renovables	Energía	25-26	*
	CG-MR-230a.1 Seguridad de los datos	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de datos	Privacidad y Seguridad de la Información	78	*
	CG-MR-230a.2 Seguridad de los datos	Número de filtraciones de datos, porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), número de clientes afectados	Privacidad y Seguridad de la Información		No aplica
	CG-MR-310a.2 Prácticas laborales	Tasa de rotación voluntaria e involuntaria de los empleados de la tienda	Prácticas Laborales	43	*
	CG-MR-310a.3 Prácticas laborales	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las infracciones de la legislación laboral	Prácticas Laborales Ética y Cumplimiento Regulatorio	Durante 2024, no se registraron casos relacionados con infracciones a la legislación laboral que dieran lugar a procedimientos judiciales.	
	CG-MR-330a.1 Diversidad e inclusión en la fuerza laboral	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en la dirección y todos los demás empleados	Diversidad, Equidad e Inclusión	36-37	No aplica
CG-MR-330a.2 Diversidad e inclusión en la fuerza laboral	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la discriminación en el empleo	Diversidad, Equidad e Inclusión Ética y Cumplimiento Regulatorio	Durante 2024, no se registraron casos de discriminación laboral que dieran lugar a procedimientos judiciales.		



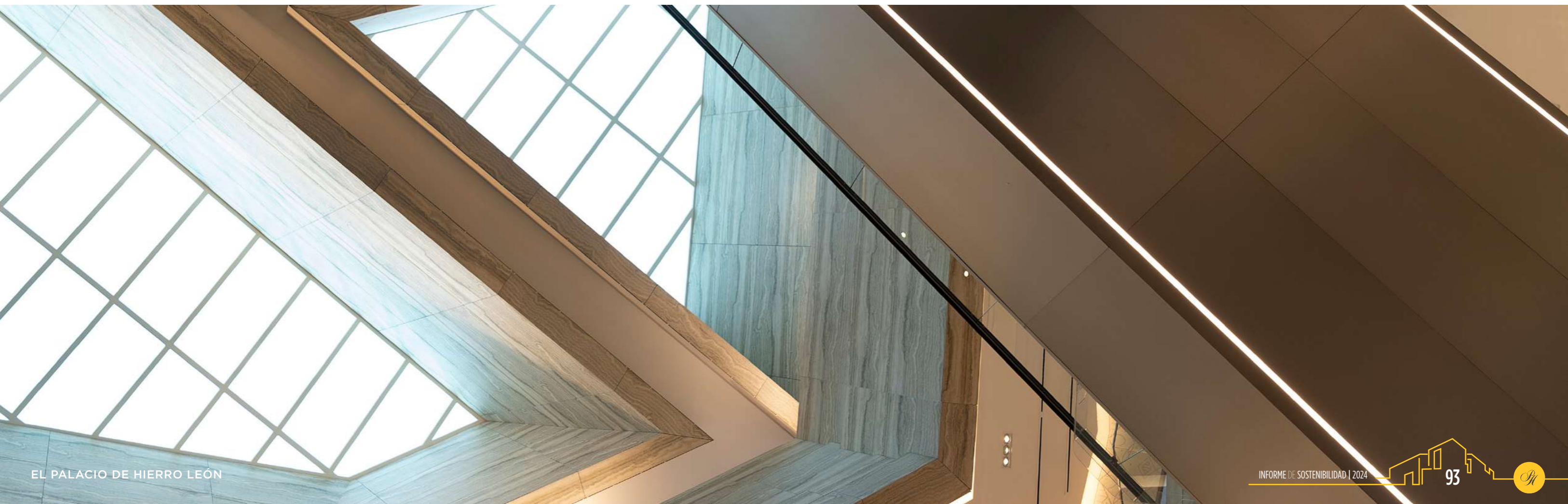
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Contribuciones a las metas globales.

CONTRIBUCIÓN A LOS ODS		
ODS	METAS	CONTRIBUCIÓN
ODS 4 - Educación de calidad	4.1 De aquí a 2030, asegurar que todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos.	Externamente, a través de la Fundación Alberto Baillères, apoyamos la creación de hábitats educativos sostenibles mediante mejoras en infraestructura escolar, actividades culturales, talleres socioemocionales y programas de formación para docentes, beneficiando directamente a más de 350 alumnos, docentes y directivos. Internamente, impulsamos el desarrollo profesional de nuestros colaboradores mediante iniciativas de formación continua como Campus Palacio y el programa “Conociendo la Sostenibilidad”, que permitió capacitar al 58% de nuestra plantilla en temas clave para el futuro. Estas acciones refuerzan nuestras metas de brindar competencias técnicas y profesionales que promuevan el acceso a empleos decentes y al crecimiento dentro de la organización.
	4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional	
	4.4 De aquí a 2030, aumentar el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, técnicas y profesionales, para acceder al empleo y el trabajo decente.	
	4.5 De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad.	
	4.a Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros.	
	4.c De aquí a 2030, aumentar considerablemente la oferta de docentes calificados.	
ODS 5 - Igualdad de género	5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra las mujeres y niñas en el mundo.	Hemos fortalecido políticas de igualdad laboral y no discriminación, y desarrollado programas que impulsan el liderazgo femenino a través de formación, espacios de diálogo y bienestar integral. Actualmente, el 50.17% de nuestra plantilla está conformada por mujeres, quienes participan en todos los niveles de la organización. Este compromiso se refleja en iniciativas como talleres de salud femenina, jornadas de sensibilización en equidad de género, y conferencias sobre nuevas masculinidades, contribuyendo a una cultura organizacional más justa, incluyente y participativa, respaldada por la Certificación NOM 025 de Igualdad Laboral y No Discriminación, mantenida por tres años consecutivos.
	5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo.	
ODS 6 - Agua limpia y saneamiento	6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.	Durante 2024, recuperamos la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) en nuestra tienda Satélite, permitiendo transformar agua residual en agua limpia y reutilizable. Además, realizamos un diagnóstico en tiendas antiguas para evaluar la viabilidad de instalar nuevas plantas de tratamiento. Estas acciones se complementan con iniciativas de eficiencia en el uso diario del agua, como la modernización de instalaciones sanitarias y la capacitación de equipos para optimizar el recurso. Todo esto refuerza nuestro compromiso de minimizar el impacto ambiental y avanzar hacia operaciones más sostenibles.
ODS 7 - Energía asequible y no contaminante	7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas. 7.3 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.	Actualmente, el 66.91% de la energía que utilizamos proviene de fuentes renovables, principalmente eólicas, gracias a nuestro contrato con Fuerza Eólica del Istmo (FEI), subsidiaria de Industrias Peñoles. Además, continuamos implementando proyectos de eficiencia energética en nuestras tiendas, incluyendo la sustitución de luminarias, el uso de sensores automatizados y la optimización de sistemas de climatización. También hemos incorporado paneles solares en algunas instalaciones, lo que refuerza nuestro compromiso con la reducción de emisiones y el uso responsable de los recursos. Para 2025, nuestro enfoque seguirá en expandir el uso de energías renovables y optimizar el consumo sin afectar la calidad del servicio.

ODS	METAS	CONTRIBUCIÓN
ODS 8 – Trabajo decente y crecimiento económico	8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.	Nuestros colaboradores cuenta con afiliación a un seguro médico, y nos aseguramos de que todo el personal externo en nuestras instalaciones esté registrado ante el IMSS por su empleador directo, garantizando su protección y cumplimiento con la normativa laboral. Esta medida forma parte de un plan integral de bienestar y prevención que refuerza nuestro compromiso con un entorno laboral seguro, saludable y digno para todas las personas que forman parte de El Palacio de Hierro.
	8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.	
ODS 9 – Industria, innovación e infraestructura	9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.	Durante 2024, fortalecimos nuestra infraestructura digital, mejorando la experiencia del cliente y optimizando procesos internos. Esta trabajo se reflejó en el desarrollo de herramientas como Inventory Visibility, la plataforma de datos de clientes (CDP), y la expansión del sistema Enactor en tiendas. También reforzamos la seguridad en e-commerce con la certificación PCI DSS v 4.0 y migramos nuestras soluciones analíticas a plataformas más eficientes como AWS Glue y Tableau. Estas acciones consolidan nuestra visión de construir el Palacio del Futuro con tecnología, agilidad y excelencia en el servicio.
ODS 10 – Reducción de las desigualdades	10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social y económica de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.	Por tercer año consecutivo, mantenemos la Certificación de la Norma Mexicana NMX-R-025 en Igualdad Laboral y No Discriminación. A través de nuestra iniciativa Un Palacio para Todos, impulsamos una cultura inclusiva mediante acciones como talleres de sensibilización, campañas de salud femenina, jornadas de nuevas masculinidades y la inclusión laboral de personas con discapacidad. Más del 90% de nuestros colaboradores con discapacidad permanecen en la empresa, reflejo de un entorno de trabajo equitativo y de largo plazo. Esta estrategia refuerza nuestra visión de equidad como un compromiso transversal en nuestra cultura organizacional.
	10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados eliminando prácticas discriminatorias y promoviendo medidas adecuadas a ese respecto.	
ODS 11 – Ciudades y comunidades sostenibles	11.3 De aquí a 2030, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativa, integrada y sostenible de los asentamientos humanos en todos los países.	Remodelamos la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) en nuestra tienda Satélite, lo que nos permite reutilizar agua y mejorar la eficiencia hídrica. Además, modernizamos nuestros sistemas de iluminación con tecnología LED, instalamos paneles solares en algunas instalaciones y utilizamos equipos HVAC de alta eficiencia. Estas acciones se complementan con mejoras en la gestión de residuos —como la renovación de cuartos de residuos y el fortalecimiento de programas de separación y disposición—, lo que refuerza nuestro compromiso con una operación urbana más limpia, eficiente y responsable.
	11.6 De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.	
ODS 12 – Producción y consumo responsable	12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	Fortalecemos nuestra estrategia de manejo de residuos con enfoque en la identificación y separación para una correcta disposición de materiales. Durante 2024, realizamos un diagnóstico integral que nos permitió identificar áreas de mejora y establecer un plan de acción para optimizar el manejo y disposición de residuos. Iniciamos la renovación de cuartos de residuos, tomando como modelo nuestra tienda en Polanco, y reforzamos la capacitación de equipos operativos para garantizar una segregación adecuada. Esta estructura nos permite implementar programas por tipo de operación y dar seguimiento continuo con mediciones mensuales, en colaboración con nuestros proveedores. Con estas acciones, avanzamos hacia un modelo de gestión más eficiente y sostenible.
ODS 13 – Acción por el clima	13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.	Avanzamos en la incorporación de medidas relacionadas con el cambio climático dentro de nuestra estrategia empresarial y procesos operativos, alineándonos con las recomendaciones del TCFD. Realizamos un diagnóstico de riesgos físicos y de transición que podrían afectar nuestras operaciones —como inundaciones, huracanes y cambios regulatorios—, y establecimos un subcomité para su gestión, sentando las bases de una política climática integral. Asimismo, fortalecimos la educación y sensibilización interna al capacitar a nuestros equipos en sostenibilidad y cambio climático, incluyendo talleres específicos para líderes y colaboradores clave. Estas acciones refuerzan nuestra capacidad institucional para mitigar riesgos, adaptarnos a escenarios climáticos y responder de manera oportuna y efectiva.
	13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.	

ODS	METAS	CONTRIBUCIÓN
ODS 16 - Paz, justicia e instituciones sólidas	16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.	Contribuimos al ODS 16 mediante una estructura de gobernanza sólida, transparente y centrada en la integridad. Contamos con un Comité de Ética que promueve el cumplimiento del Código de Ética y Conducta, supervisa las políticas de integridad y facilita canales seguros de denuncia como la Línea Correcta. Durante 2024, recibimos 694 reportes, lo que refleja una mayor confianza en los mecanismos de transparencia y una cultura organizacional orientada a la rendición de cuentas. Además, mantenemos certificaciones y rankings que reconocen nuestro compromiso con la ética, como el primer lugar en el Índice de las 500 Empresas Contra la Corrupción. No se reportaron multas en materia de comportamiento laboral, fraude o incumplimientos normativos durante el periodo.
	16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.	
ODS 17 - Alianzas para lograr los objetivos	17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros.	En colaboración con la Fundación Alberto Baillères y otras empresas del Grupo BAL, contribuimos al fortalecimiento de comunidades educativas en zonas de la Ciudad de México. Durante 2024, destinamos el 1% de nuestras ventas netas a la Fundación, lo que permitió una inversión social de \$7.6 millones de pesos. Estos recursos se canalizaron a proyectos que mejoraron la infraestructura escolar y promovieron actividades sociocomunitarias enfocadas en el bienestar, la educación y el desarrollo de capacidades. Más de 350 alumnos, docentes y directivos fueron beneficiados directamente, además de 450 familiares de manera indirecta. Esta alianza impulsa un modelo educativo reconocido por la UNESCO por su impacto positivo en comunidades escolares.
	17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.	



RECOMENDACIONES TCFD: AVANZANDO HACIA UNA GESTIÓN CLIMÁTICA

GRI 2-16; 3-3

Reconocemos que el cambio climático representa un riesgo relevante para nuestro negocio, por lo que hemos comenzado a alinear nuestra estrategia de sostenibilidad con las recomendaciones de TCFD. Este año, dimos pasos iniciales que sientan las bases para integrar progresivamente los riesgos climáticos en la toma de decisiones estratégicas y operativas.

Diagnóstico inicial y riesgos identificados

Realizamos un diagnóstico de riesgos climáticos que nos permitió identificar y categorizar riesgos físicos y de transición, especialmente en nuestras 22 tiendas, 2 oficinas y 1 centro de distribución:

- **Riesgos físicos:** inundaciones, huracanes y sequías, cuya ocurrencia puede afectar la continuidad operativa.
- **Riesgos de transición:** cambios regulatorios y de mercado asociados a la transición hacia una economía baja en carbono.

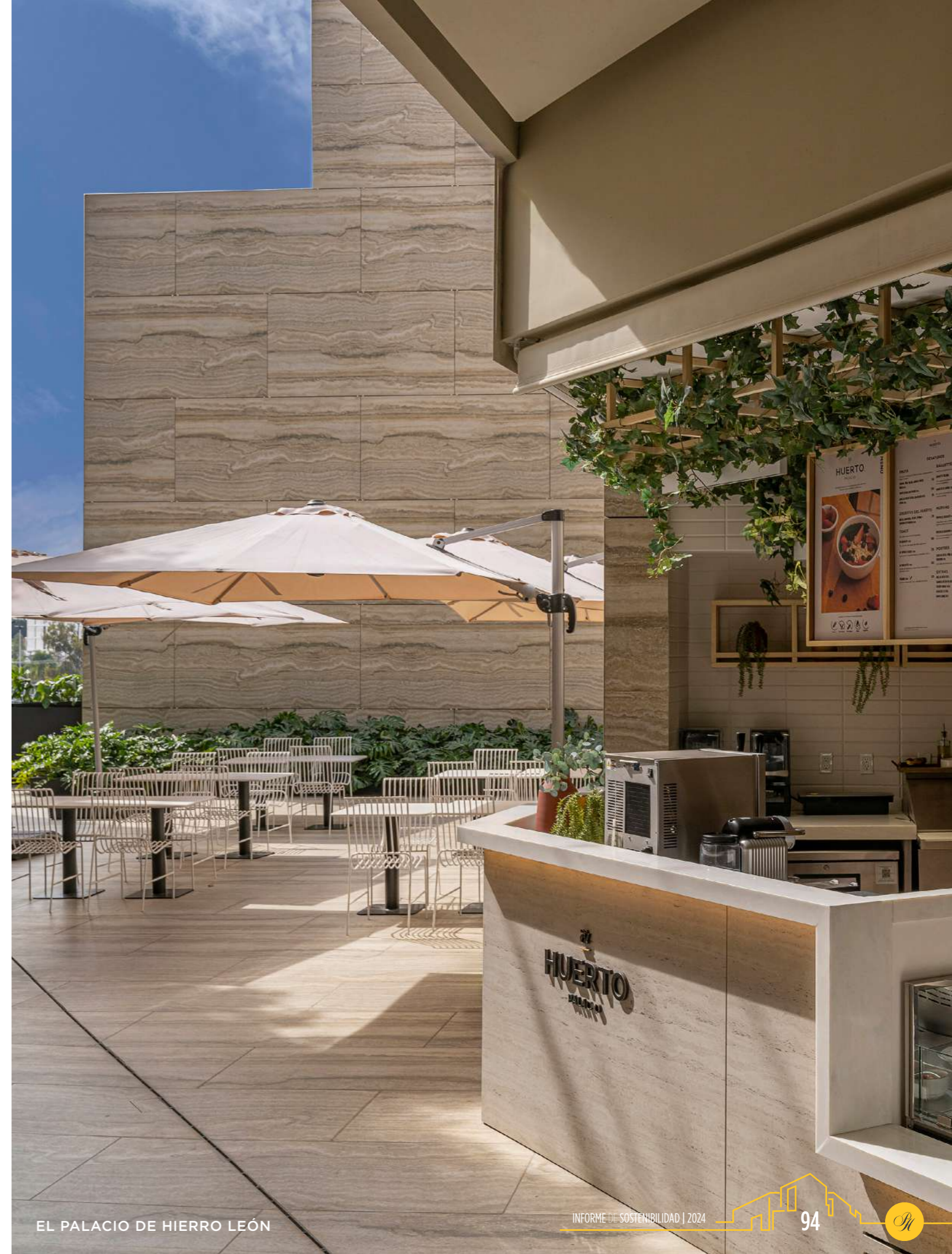
Este diagnóstico nos permitió también identificar brechas internas que deberán ser abordadas en el corto y mediano plazo para fortalecer nuestra resiliencia climática.

Gobernanza climática

La gestión de riesgos climáticos se canaliza a través de nuestro Comité de Sostenibilidad y el Comité Extendido, órganos que monitorean los avances e impulsan el desarrollo de políticas, procedimientos y capacidades alineadas con los principios ASG. Esta estructura asegura que los riesgos y oportunidades climáticos comiencen a ser considerados dentro de la gobernanza organizacional.

Gestión de riesgos y planificación futura

Actualmente, estamos evaluando la integración de los riesgos climáticos en nuestro Sistema de Gestión de Riesgos Empresariales (ERM) con base en la metodología COSO ERM 2017. Esto permitirá reforzar nuestra capacidad de respuesta ante eventos climáticos y considerar estos factores dentro del Análisis de Impacto Empresarial (BIA) y de los planes de continuidad operativa.





Gobernanza climática

La gestión de riesgos climáticos se canaliza a través de nuestro Comité de Sostenibilidad y el Comité Extendido, órganos que monitorean los avances e impulsan el desarrollo de políticas, procedimientos y capacidades alineadas con los principios ASG. Esta estructura asegura que los riesgos y oportunidades climáticos comiencen a ser considerados dentro de la gobernanza organizacional.

Gestión de riesgos y planificación futura

Actualmente, estamos evaluando la integración de los riesgos climáticos en nuestro Sistema de Gestión de Riesgos Empresariales (ERM) con base en la metodología COSO ERM 2017. Esto permitirá reforzar nuestra capacidad de respuesta ante eventos climáticos y considerar estos factores dentro del Análisis de Impacto Empresarial (BIA) y de los planes de continuidad operativa.

Acciones en marcha

Si bien aún nos encontramos en una fase inicial de integración, hemos comenzado a implementar acciones orientadas a reducir nuestra exposición al riesgo climático:

Como parte de nuestro compromiso con la acción climática, en el último año hemos alcanzado importantes avances:

- Inicio de un mapeo de riesgos en nuestras instalaciones clave.
- Medición de emisiones de los Alcances 1 y 2 bajo el Protocolo GHG.
- Diagnóstico piloto de emisiones del Alcance 3 y su categorización por fuentes.
- Uso creciente de energías renovables y movilidad de menor impacto ambiental.



Compromisos y próximos pasos

Sabemos que aún hay camino por recorrer y hacia 2025 trabajaremos en:

- Profundizar la evaluación de riesgos en la cadena de suministro.
- Establecer objetivos específicos de reducción de riesgos y adaptación.
- Fortalecer la capacidad interna para incorporar el enfoque climático en todas las áreas del negocio.

Divulgación responsable

Este informe representa nuestro primer ejercicio formal de alineación con TCFD. Nos comprometemos a mantener una divulgación progresiva con base en datos verificables, evitando declaraciones que puedan generar percepciones erróneas o promesas no sustentadas.



HACIA 2025 CONTINUAREMOS CON LOS ESFUERZOS EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD, ESPECIALMENTE EN AQUELLOS TEMAS PRIORITARIOS.

GLOSARIO

■ Análisis de Materialidad

Proceso estructurado que permite identificar y priorizar los temas más relevantes para la empresa y sus grupos de interés, considerando tanto su impacto en el negocio como su influencia en la sociedad y el medio ambiente.

■ Aspectos ASG

Dimensiones que agrupan los criterios **Ambientales, Sociales y de Gobernanza** que influyen en el desempeño sostenible de una organización.

■ Aspectos ESG

Sigla en inglés de **Environmental, Social and Governance**, equivalente a los aspectos ASG: ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

■ CO₂e (Dióxido de Carbono Equivalente)

Unidad de medida que permite expresar el impacto climático de diferentes gases de efecto invernadero, convirtiéndolos en su equivalente en dióxido de carbono según su potencial de calentamiento global.

■ Doble Materialidad

Enfoque que integra dos perspectivas: la **materialidad financiera** (cómo los factores ASG afectan a la empresa) y la **materialidad de impacto** (cómo la empresa impacta al medio ambiente y la sociedad).

■ Emisiones

Liberación de sustancias contaminantes, principalmente gases, resultado de actividades humanas o procesos industriales.

■ Emisiones de Efecto Invernadero

Gases que atrapan el calor en la atmósfera y contribuyen al calentamiento global. Proviene de actividades humanas como la quema de combustibles fósiles, agricultura y deforestación.

■ Expansión de Energías Limpias

Incremento en la generación y uso de fuentes de energía renovables (solar, eólica, hidroeléctrica), con el fin de reducir las emisiones y la dependencia de combustibles fósiles.

■ Global Reporting Initiative (GRI)

Marco internacional utilizado para elaborar reportes de sostenibilidad con base en estándares reconocidos globalmente.

■ Grupos de interés / *stakeholders* / partes interesadas

Personas, colectivos o instituciones que pueden influir o verse afectados por las decisiones, actividades y desempeño de una organización.

■ Materialidad de Impacto

Evalúa cómo las operaciones de una empresa afectan a la sociedad y al medio ambiente, considerando su responsabilidad en el desarrollo sostenible.

■ Materialidad Financiera

Analiza cómo los factores ASG pueden afectar el valor económico, desempeño financiero o riesgo reputacional de una organización.

■ Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Conjunto de 17 objetivos establecidos por la ONU que orientan acciones globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y garantizar paz y prosperidad para todos.

■ Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR)

Instalación destinada a tratar aguas residuales, eliminando contaminantes antes de su descarga o reutilización.

■ Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (Protocolo GHG)

Estándar internacional para contabilizar, reportar y gestionar emisiones de gases de efecto invernadero.

■ Riesgos de Transición

Riesgos financieros, regulatorios u operativos derivados del proceso de adaptación hacia una economía baja en carbono.

■ Riesgos Físicos

Impactos directos provocados por fenómenos climáticos extremos o cambios graduales del clima, que afectan a las personas, infraestructuras o ecosistemas.

■ SASB


Por sus siglas en inglés, Sustainability Accounting Standards Board; en español, conocido como Junta de Normas de Contabilidad de Sustentabilidad. Son estándares que definen indicadores ASG financieramente relevantes por sector, diseñados principalmente para orientar a inversionistas.

■ Sostenibilidad

Gestión responsable de los recursos naturales, sociales y económicos para satisfacer las necesidades actuales sin comprometer las de las generaciones futuras.

■ TCFD

Por sus siglas en inglés, Task Force on Climate-related Financial Disclosures; en español, conocido como Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima. Son recomendaciones internacionales que ayudan a las empresas a divulgar riesgos y oportunidades financieros asociados al cambio climático.



En Grupo Palacio de Hierro entendemos el lujo como una forma de hacer la cosas, no solo como la calidad de nuestros productos o servicios. Se trata también de la experiencia que brindamos a nuestros clientes y de las acciones que realizamos en beneficio de la sociedad y nuestro entorno.

Juan Carlos Escibano

GRUPO PALACIO DE HIERRO S.A.B. de C.V.
JULIO/2025

CONTACTO

sostenibilidad_gph@ph.com.mx

inversionistas@ph.com.mx

Av. Moliere 222, Piso 3,
Polanco, 2a. Sección,
C.P. 11530,
Miguel Hidalgo,
Ciudad de México, México.

REDES SOCIALES

 [ElPalaciodeHierro](#)

 [@elpalaciodehierro](#)

 [El-Palacio-de-Hierro](#)

 [@ElPalacioDeHierro](#)

