



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2021.
PANORAMA DE TEMAS AMBIENTALES,
SOCIALES Y DE GOBERNANZA (ASG)
EN EL PALACIO DE HIERRO

OVERVIEW OF ENVIRONMENTAL,
SOCIAL AND GOVERNANCE (ESG)
ISSUES AT EL PALACIO DE HIERRO

2021

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

SUSTAINABILITY REPORT

Este año, lanzamos un proyecto para **estructurar todas nuestras iniciativas con relación a los temas Ambientales, Sociales y de Gobernanza en un marco común: nuestro modelo ASG**, el cual estará disponible en el primer semestre del año 2022. Sin embargo, no queríamos esperar hasta esa fecha para proporcionarles **información sobre todos estos proyectos que nos enorgullecen**.

Para 2023, tenemos la meta de publicar un informe alineado a los estándares más exigentes en la materia, que refleja nuestro impacto en la gente, el medio ambiente y las comunidades.

Respuesta a la contingencia de salud por covid-19

Proteger y comunicar a nuestros colaboradores

Con 23 Palacios repartidos en todo el territorio mexicano, nos propusimos asegurar la salud y seguridad de nuestros 10,500 colaboradores, mediante protocolos de salud exigentes y compra masiva de insumos de protección.

Nuestros Palacios cerraron en 2 momentos de la pandemia, la última vez hasta el 2 de febrero de este año 2021, pero **en ningún momento dejamos de estar cerca de nuestros clientes y colaboradores**. Respecto a estos últimos, semanalmente, los mantuvimos informados de los nuevos protocolos y de nuestras acciones, **directamente desde la voz de nuestro Director General, Juan Carlos Escribano**. Nuestros colaboradores reconocieron nuestro actuar, al atribuir una calificación de 4.8/5 de satisfacción a todos los protocolos de salud, que implementamos a raíz de la pandemia.

Creamos 3 líneas de comunicación para atender a las necesidades de nuestros colaboradores:

- **Experiencia Totalmente Segura:** implementamos protocolos de salud y medidas de prevención ante covid-19 en el entorno laboral, familiar y social.
- **Mi Casa es mi Palacio:** desarrollamos consejos y buenas prácticas para acompañar a nuestros colaboradores con esquema de trabajo en casa o resguardo domiciliario por ser población vulnerable, y aseguramiento de protocolos para el personal que se mantuvo con presencia en áreas con actividades esenciales.
- **Estamos Totalmente Unidos:** mantuvimos nuestros valores en El Palacio de Hierro que se caracteriza por la unión, la empatía y la no discriminación, a pesar de encontrarnos en situaciones adversas y diferentes. Motivamos y fomentamos la solidaridad, y mantuvimos el ánimo arriba para finalmente crear lazos más fuertes que nunca.

This year, we launched a project to **structure all our Environmental, Social and Governance initiatives within a common framework: our ESG model**. It will be rolled out during the first half of 2022, but we did not want to wait until then to provide you with **information about all these projects of which we are so proud**.

By 2023, our goal is to publish a report that is aligned with the most demanding standards in this area, one that **reflects the impact we have on people, the environment and communities**.

COVID-19 Pandemic Response

Safeguarding and Communicating with our Employees

With 23 Palacios located throughout the country, we focus on ensuring the health and safety of our 10,500 employees through stringent health protocols and the mass procurement of personal protection equipment.

Our Palacios closed twice during the pandemic —the last time they were closed until February 2,— but, **at no time, did we ever stop engaging with our customers and employees**. In terms of the latter, every week **our CEO, Juan Carlos Escribano**, kept them informed of new protocols and the measures we were taking. Our employees recognized the steps we have taken, giving all the health protocols we have implemented as a result of the pandemic a satisfaction rating of 4.8/5.

We created 3 lines of communication to serve the needs of our employees:

- **Experiencia Totalmente Segura:** we implemented COVID-19 health protocols and prevention measures within work, family and social environments.
- **Mi Casa es mi Palacio:** we created tips and good practices to help our employees working from home or those self-isolating, in addition to bolstering protocols for employees working within essential areas.
- **Estamos Totalmente Unidos:** we maintained the key traits of El Palacio de Hierro —unity, empathy and non-discrimination —despite finding ourselves in adverse situations. We motivated people and promoted solidarity, keeping morale high and making our relationships stronger than ever.

todos los días · Has vencido el miedo y la incertidumbre · Trabajas en equipo sin importar la distancia · Adquiriste nuevos hábitos saludables · Aprendiste en línea · Abriste un espacio en tu hogar a El Palacio · Ahora sabes medir 1.5 metros · Lavas tus manos constantemente · El Gel Antibacterial es tu nuevo mejor amigo · Mantuviste conectado a El Palacio en todas las redes · Sonríes bajo el cubrebocas · Cuidas a los demás · Transformaste la forma de crear experiencias · Alimentaste esperanzas

Hace un año nos encontramos con un gran reto que nos trajo nuevas experiencias y muchos aprendizajes.

TOTALMENTE GRACIAS

POR 1 AÑO DE REFLEJAR TU VOLUNTAD DE HIERRO

Encontraste destinos seguros · Te dispusiste a aprender nuevas cosas · Hiciste tus ojos más expresivos · Entregas felicidad en los hogares · Abrazas a la distancia · Implementaste nuevos medios para estar cerca · Creaste proyectos de la noche a la mañana · Brindas un servicio excepcional con seguridad · Continuaste aún con las puertas cerradas ·

ESTAMOS TOTALMENTE UNIDAS Y UNIDOS. ❤️

Fortaleciste a tu equipo · Compartes actitud positiva · Te adaptaste a la nueva normalidad · Colaboras en videollamadas · Valoras más la vida y sus componentes · Aprendiste a mantener a tus Clientes cerca de ti · Conectaste por nuevos canales · Brindas salud con tus cuidados · Ayudas a sanar a los demás · Das lo mejor ti

Creamos campañas y capacitación en torno a estas líneas de comunicación, y usamos todos los medios a nuestra disposición: postales electrónicas, videos y cápsulas informativas, intranet, WhatsApp, pantallas de TV, carteles impresos en cada centro de trabajo, encuestas de acciones, entre otras. Cabe destacar que la campaña *Experiencia Totalmente Segura* sigue vigente en El Palacio de Hierro y continúa con una participación activa por parte de nuestros equipos.

Estamos muy orgullosos de nuestras acciones en El Palacio de Hierro, que logró adoptar las nuevas medidas de seguridad como hábitos de salud dentro y fuera de su entorno laboral. Para ello, El Palacio de Hierro:

- Desarrolla y actualiza varios protocolos de salud según las legislaciones locales y las evoluciones legales y epidemiológicas.
- Entrega insumos de protección (gel, nuevos cubrebocas a todo el personal cada tres meses, etc.).
- Realiza más de 4.000 pruebas covid-19 al mes.
- Se brinda atención psicológica para quien lo solicite, asesoría por parte de Médica Móvil.

Apoyar a nuestras comunidades

El Palacio de Hierro acompaña a la sociedad mexicana en las buenas y en las malas, y covid-19 no nos detuvo en esa misión.

En 2020, el monto total del apoyo de El Palacio de Hierro a las comunidades se elevó a casi 1 millón y medio de pesos, a través de donativos realizados a más de 7 organizaciones y fundaciones repartidas en todo el territorio. Entre las acciones realizadas, destacan:

- Más de 11,500 lunch box para personal médico al HGR 72 del IMSS.
- Material médico al IMSS (6,000 cubrebocas; 1,000 caretas; 6,000 guantes; 500 protectores respiratorios; 500 batas quirúrgicas, 300 litros de gel antibacterial).
- Verduras, hortalizas, legumbres, lácteos y huevos de pequeños productores a 100 familias vulnerables durante 4 semanas en Tláhuac, Xochimilco, Milpa Alta y Tlalpan.
- 20,000 cubrebocas a la Central de Abastos de la Ciudad de México y a la población en general.
- 20,000 botellas de agua para profesionales de la salud.
- 100 puntas nasales de oxígeno de alto flujo para el Hospital General Dr. Manuel Gea González.
- Donamos ropa de nuestros outlets para uso propio o venta.
- Creación de 12 sistemas de captación de agua para 12 familias sin agua potable a través de una venta especial en Casa Palacio.
- Donativo económico a *Espíritu de Campeón*, organización que vela por el bienestar y el desarrollo de jóvenes de bajos recursos.
- Donativo económico para comprar despensas.

We created campaigns and training programs based on these lines of communication, and we used all the channels at our disposal: e-postcards, videos and spots, intranet, WhatsApp, TV's, posters in each work center, surveys, etc. It is important to highlight the fact that the *Experiencia Totalmente Segura* campaign remains in place at El Palacio de Hierro and our teams continue actively participating in it.

We are extremely proud of the steps we have taken at *El Palacio de Hierro* to successfully adopt new safety measures and turn them into habits, both inside and outside the workplace. *El Palacio de Hierro*:

- Creates and updates a number of health protocols based on local legislation and new legal and epidemiological circumstances.
- Provides personal protection equipment (sanitizer, new facemasks for all employees every three months, etc.).
- Carries out more than 4,000 COVID-19 tests per month.
- Offers psychological support to those who need it. This service is provided by the *Médica Móvil*.

Supporting Our Communities

El Palacio de Hierro stands by the people of Mexico in the good times and in the bad, and the COVID-19 pandemic is no different.

In 2020, the total amount of community support provided by *El Palacio de Hierro* increased to almost MXN \$1.5 million through donations made to more than 7 organizations and foundations throughout Mexico, including:

- More than 11,500 bag lunches for medical staff at the IMSS HGR 72 hospital.
- Medical supplies for the IMSS (6,000 facemasks; 1,000 face shields; 6,000 gloves; 500 items of respiratory protection equipment; 500 surgical gowns; 300 liters of hand sanitizer).
- Vegetables, pulses, dairy products and eggs bought from small-scale farmers and donated to 100 vulnerable families over a 4-week period in Tláhuac, Xochimilco, Milpa Alta and Tlalpan.
- 20,000 facemasks for the Mexico City *Central de Abastos* and the general public.
- 20,000 bottles of water for healthcare professionals. 100 high-flow nasal cannulas for the Dr. Manuel Gea González General Hospital.
- Donation of clothes from our outlets for their use or sale.
- Creation of 12 water harvesting systems for 12 families living without potable water through a special sale at *Casa Palacio*.
- Cash donation to *Espíritu de Campeón*, an organization that promotes the well-being and development of young people from low-income families.
- Cash donation to buy food parcels.

APRENDER EN LÍNEA TE PONE AL DÍA



CÓMO SABER SI UN CURSO EN LÍNEA ES DE CALIDAD

Si te interesa comenzar un plan de estudios en línea y tienes dudas si será bueno o no para tu desarrollo, te compartimos algunos criterios a tomar en cuenta:



Validez: Revisa que el programa o certificado que recibirás tenga una validez oficial, puedes consultarlo en la página de la Secretaría de Educación Pública (SEP).



Plan de estudios: Conoce el plan de estudios y analiza si cumple con tus expectativas y/o te permitirá alcanzar tus objetivos.



Seguimiento: Pregunta si hay un seguimiento con profesores a quienes consultar, cómo será evaluado tu aprendizaje y si cuenta con suficientes actividades prácticas.



Servicio: Te deben brindar una orientación de cómo usar la plataforma donde harás tu curso, además de un contacto de soporte técnico.



Reputación: Investiga la confiabilidad de la institución o plataforma que ofrece el curso, revisa comentarios y si cuenta con registro oficial o reconocimientos.

¡Ahora estás listo(a) para decidir!

Fuente: UNITEC

TRABAJO EN CASA EN MI PALACIO



LIDERAZGO A DISTANCIA

Dirigir un equipo de trabajo a distancia no es una tarea sencilla. Te compartimos 5 recomendaciones para mejorar el trabajo en equipo.



Definir objetivos y realizar seguimiento: Deja claros los objetivos a alcanzar y el plazo, realiza revisiones semanales de los avances.



Asignación de roles: Identifica las labores de cada uno de los integrantes.



Comunicación: Comunícate con tu equipo por lo menos al comenzar el día y al finalizarlo.

Asimismo, fomentamos que los colaboradores participaran en apoyar a las comunidades a través de nuestra campaña interna “Con la Voluntad de Ayudar”, en cualquiera de sus cuatro líneas de actuación:

- “Consumo Responsable, Alimentación Solidaria”: para reactivar la economía de pequeños productores agrícolas.
- Donaciones de despensas para familias vulnerables a través de Alimento para Todos I.A.P.
- Donaciones de kits médicos a residentes de la UNAM.
- Apoyo al Servicio, Educación y Desarrollo a la Comunidad (SEDAC) para que niñas y niños en situación de vulnerabilidad continúen su educación y tengan alimentación.

Asegurar nuestro negocio

Desde El Palacio de Hierro, queremos ofrecer a nuestros clientes experiencias excepcionales de compra con los mejores productos y servicios de marcas nacionales e internacionales y cumplimos con ese deseo, aún el año pasado con la situación tan atípica por la pandemia.

Logramos un avance en nuestra digitalización en tiempo récord. Creamos un programa que nos permitió capacitar a todo el personal sobre los nuevos lineamientos, pero también continuar con la especialización de directores, gerentes y fuerza de ventas para diferenciarnos con un servicio de excelencia impulsado por un liderazgo sólido y enfocado a enfrentar los nuevos retos y aprendizajes que nos trajo la pandemia.

También, desarrollamos una campaña de comunicación 360° con alcance a nuestros proveedores y socios comerciales, para no dejar a nadie atrás.

De este gran reto, El Palacio de Hierro sale más fuerte gracias a la unión de colaboradores y socios clave formados para adaptarse al cambio, desarrollar creatividad y promover el compañerismo.

Desempeño ambiental responsable

El Palacio de Hierro se esfuerza por incrementar cada vez más sus impactos ambientales positivos y minimizar los negativos.

Agua: somos conscientes de la necesidad de cuidar este recurso crítico.

Este año, inauguramos un programa en nuestra tienda de Satélite para reaprovechar el agua en los equipos de aire acondicionado, siendo los aparatos que más lo consumen. Con este proyecto, lograremos ahorrar 10,000 m³ de agua, el equivalente a casi 3 piscinas olímpicas; lo cual se traduce también en un ahorro de más 1 millón 300 mil pesos en los gastos de esa tienda.

We also invited our employees to participate in community support initiatives through our internal *Con la Voluntad de Ayudar* campaign, which focuses on four key areas:

- *Responsible Consumption, United Nutrition* to help reactivate the economies of small-scale farmers.
- Donation of food parcels to vulnerable families through *Alimento para Todos I.A.P.*
- Donation of medical kits to UNAM residents.
- Support for *Servicio, Educación y Desarrollo a la Comunidad (SEDAC)*, helping boys and girls living in vulnerable situations to continue their education and have access to proper nutrition.

Safeguarding Our Business

At *El Palacio de Hierro*, we want to offer our Customers an exceptional shopping experience that encompasses the best products and services from domestic and international brands; we have made this a reality, even during such an atypical year as the last one.

We achieved record advances in our digitalization process. We created a program that has allowed us to train all our employees in new guidelines, while also continuing to offer specialized training for directors, managers and the salesforce. We offer a best-in-class service that is underpinned by solid leadership and focused on tackling the new challenges and lessons stemming from the pandemic.

We also created a 360° communication campaign with our suppliers and commercial partners to ensure that no-one gets left behind.

El Palacio de Hierro has become stronger as a result of the pandemic thanks to the unity of our employees and key partners, who have been trained to adapt to change, develop creativity, and promote camaraderie.

Responsible Environmental Performance

El Palacio de Hierro strives every single day to have a positive impact on the environment, in addition to mitigating any negative impacts it may have.

Water: We are aware that we need to safeguard this critical resource.

This year, we launched a program at our Satélite store to reuse water from our air-conditioning equipment, which are the devices that use the most water. Thanks to this project, we will save 10,000 cubic meters of water, the equivalent of almost 3 Olympic-size swimming pools. This also means that the store will save more than MXN \$1.3 million.



En 2022, queremos expandir este proyecto a los dos otros Palacios que cuentan con una planta de tratamiento de agua: Coyoacán y Polanco.

Adicionalmente, nos propusimos este año obtener la visión y medición global de nuestro consumo de agua, información que continúa en las manos de diferentes servicios. Sobre la base de esa información consolidada, lanzaremos en 2022 diferentes proyectos, como por ejemplo los mingitorios ecológicos, la implementación de ecogrifos, sin olvidar las renovaciones de gran impacto realizadas en las torres de enfriamiento de los equipos de aire acondicionado, las cuales se han convertido en parte esencial de nuestro camino.

Energía: mejoramos nuestra eficiencia energética, 86.63% de nuestra energía proviene de fuentes renovables.

En 17 de nuestras unidades de negocio consumimos, entre enero y septiembre 2021, más de 73 millones kWh de energía producida por la compañía Fuerza Eólica del Istmo, lo que representa 86.63% de toda nuestra energía.

No nos quedamos con ese buen resultado, sino que también apostamos por reducir nuestro consumo global de energía. Para ello, trabajamos en dos frentes de acción:

PALACIO OUTLET LERMA



During 2022, we want to expand this project to encompass two other *Palacios* that have a water treatment plant: Coyoacán and Polanco.

Furthermore, this year we focused on obtaining a global overview and measurement of our water use, information that remains in the hands of a number of different services. Based on this consolidated information, in 2022 we will launch a range of projects, such as eco-friendly urinals, eco-friendly faucets, and the large-scale refurbishment of the cooling towers used in our air-conditioning equipment, all of which have become an essential part of our roadmap.

Energy: We have improved our energy efficiency, and 86.63% of our energy now comes from renewable sources.

At 17 of our business units, between January and September 2021, we used more than 73 million kWh of energy produced by Fuerza Eólica del Istmo, a renewable energy company, which represents 86.63% of our total energy use.

And we will not stop there; we are focusing on reducing our global energy use. This is why we are working in two key areas:

- Un proyecto ambicioso de **apagado nocturno de Palacios** (y uso mínimo esencial de energía): desarrollamos un proceso para apagar progresivamente las iluminaciones, las escaleras eléctricas, las unidades manejadoras, etc. Sensibilizamos a nuestros socios comerciales para que entiendan y participen en este proyecto, y concientizamos a nuestros colaboradores para que también apaguen sus equipos de cómputo. Con este programa, logramos reducir en el mes de agosto de 2021, 12% de nuestro consumo eléctrico, con respecto al mismo mes del año 2019, lo que equivale casi al consumo entero de una de nuestras tiendas: la de Monterrey!
- Mantener una **temperatura de confort a 23°C** en todas nuestras Palacios, permitiendo también un ahorro eléctrico significativo.

Residuos: desde los residuos de nuestros Palacios, a los embalajes de productos entregados a los domicilios de nuestros clientes, pasando por nuestro consumo de papel en las oficinas corporativas, lanzamos proyectos de circularidad y cuidado del medio ambiente.

Este año 2021, mapeamos en 5 principales pasos nuestro proceso para lograr un mejor aprovechamiento de los residuos provenientes de los Palacios:

- Elaborar el diagnóstico: levantar la información en sitio para entender la operación.
- Identificar los subproductos: plásticos, cartón, madera, chatarra, y otros residuos valorizables.
- Identificar los servicios: compostaje, co-procesamiento, residuos peligrosos, residuos peligrosos biológico-infecciosos, residuos sólidos urbanos, etc.
- Determinar los recursos humanos y de equipo necesario: operarios, auditores, montacargas, prensa, patín, contenedores, etc.
- Definir la logística: plataforma, caja cerrada, tolva, cartucho, logística inversa.

A la fecha, terminamos los 2 primeros pasos y aspiramos entregar una propuesta operativa y económica a finales del año 2022.

Adicionalmente, nuestro Centro de Distribución (CeDis) ya trabaja el tema del reciclaje desde hace muchos años, vendiéndole a una empresa especializada el cartón y el playo recuperado del embalaje del producto que dejamos instalado en las casas de nuestros clientes.

Finalmente, nuestro servicio de archivos que anualmente destruye el papel corporativo, según su año de elaboración, también entrega ese insumo a una empresa especializada en San Luis Potosí que se encarga de moler, hacer pulpa y generar nuevo papel o servilletas. Este año excepcional después de la pandemia 2019, prevemos entregar más de 45 toneladas de papel.

- An ambitious project for a **night-time blackout at our Palacios** (and a minimal and essential approach to energy use), which involves a process to progressively switch off lighting, escalators, handling units, etc. We are providing our commercial partners with information about this project in order to drive their participation, and we are raising awareness among our employees in order for them to switch off their computers. Through this program, in August 2021, we reduced our electricity use by 12% compared to the same month in 2019, which is approximately the equivalent amount of energy used by our store in Monterrey!
- Maintaining a **comfortable ambient temperature of 23°C** at all our *Palacios*, which has led to significant electricity savings.

Waste: We are focusing on the waste generated at our *Palacios*, the packaging of products we deliver to the homes of our customers, the use of paper at our corporate offices, and the launch of circularity and environmental conservation projects.

In 2021, we mapped the 5 main steps in our process to better use the waste from our *Palacios*:

- Coordinating diagnostics: compiling on-site information to better understand operations.
- Identifying by-products: plastics, cardboard, wood, junk and other monetizable waste.
- Identifying services: composting, co-processing, hazardous waste, biohazardous-infectious waste, municipal solid waste, etc.
- Determining necessary equipment and human resources: operators, auditors, forklifts, presses, skids, containers, etc.
- Defining logistics: platform, enclosures, hoppers, containers, reverse logistics.

To date, we have completed the first two steps, and we hope to submit an operational and financial proposal by the end of 2022.

Furthermore, our Distribution Center has been focusing on recycling for several years, selling it to a company specializing in cardboard and the shrink wrap used in the packaging of the products we install in our customers' homes.

Finally, our filing service, which destroys corporate files on an annual basis based on the year they were created, also sends this waste to a specialist company in San Luis Potosí, which turns it into pulp and then uses it to make new paper or napkins. This year is an exception, as a result of the 2019 pandemic, which is why we forecast sending more than 45 tons of paper.



CEDIS, EL PALACIO DE HIERRO

Transporte: velando por un transporte limpio y seguro.

Actualmente el 62% de los vehículos de la flotilla del Centro de Distribución (CeDis) son modelos híbridos, y buscamos lograr el 100% de aquí a 2023. Hemos obtenido nuevamente la certificación de Transporte Limpio otorgada por la Secretaría de Comunicaciones y Transporte (SCT) y Semarnat, este programa es voluntario y busca que el transporte de carga y pasaje sea más eficiente, seguro, competitivo y amigable con el medio ambiente.

Adicionalmente, contamos con un sistema de gestión de seguridad vial, mismo que fue certificado bajo los estándares de la norma ISO 39001, que es la norma internacional de sistemas de gestión de seguridad vial, que permite a toda organización que interactúe con el sistema vial, reducir las muertes y lesiones graves relacionadas con accidentes de tránsito. ISO 39001 provee una herramienta para ayudar a las organizaciones a reducir o eliminar la incidencia y riesgo de muerte, junto con las lesiones relacionadas a accidentes viales, dicha norma está basada en un enfoque de procesos que incluyen el ciclo Planificación-Hacer-Verificar-Actuar y requisitos para la mejora continua. Además, nos orgullece decir que obtuvimos el Certificado del Manual de Gestión de Seguridad Vial, por octavo año consecutivo, en la categoría “Transportación Urbana”. La Asociación Nacional de Transporte Privado, que otorga este premio, nos posicionó en el nivel más alto y realizó un reconocimiento específico a nueve de nuestros operadores por su excelencia en la conducción. Para obtener esta acreditación, se realizó una evaluación por una empresa ajena a la nuestra que se encarga de recopilar y analizar documentación, visitar instalaciones y verificar la capacitación práctica de los conductores a bordo de un vehículo en ruta.

También, este año como el anterior, protegimos a todos nuestros conductores con la implementación de protocolos covid-19 estrictos.

Construcción: edificamos nuestros nuevos Palacios siguiendo los estándares internacionales más exigentes.

En la tienda que estamos desarrollando, apuntamos a obtener la certificación con reconocimiento internacional LEED (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental, por sus siglas en inglés) ORO, la cual certifica a edificios sostenibles; para ello, estamos trabajando con una consultora especialista en el diseño e ingeniería sostenible en la construcción. También con nuestros nuevos proyectos arquitectónicos, fomentaremos el “mix de usos” entre áreas residenciales, comerciales, de oficinas y de vivienda. Concretamente, desarrollamos al inicio del proyecto una matriz de puntos LEED con responsables, acciones y compromisos, y mantenemos a lo largo del proyecto nuestro seguimiento acorde a esta matriz.

Transport: We promote clean and safe transport.

62% of the vehicles that form part of our Distribution Center fleet are currently hybrid models, and we are focusing on achieving a target of 100% by 2023. We have once again received the Clean Transport certification from the Ministry of Communication and Transport (SCT) and SEMARNAT, a voluntary program that focuses on ensuring that freight and passenger transport options are safer, more efficient, more competitive and more environmentally friendly.

We also have a traffic safety management system in place, which has been ISO 39001 certified, the international standard governing traffic safety management systems, helping the organization as a whole to interact with the traffic system and reducing the number of deaths and serious injuries caused by road traffic accidents. ISO 39001 is a tool to help organizations to reduce or eliminate death and risk to life, in addition to injuries stemming from road traffic accidents. This standard is based on a process approach that encompasses the Plan-Do-Check-Act cycle and requirements governing continuous improvements. We are proud to say that we received the Road Safety Management Manual Certification for the eight consecutive year, in the category of Urban Transportation. The National Association of Private Transport, which awards this certification, ranked us at the highest level and recognized the outstanding driving of nine of our operators. To obtain this certification, an assessment was undertaken by an external company tasked with compiling and analyzing documentation, visiting facilities, and verifying the practical training of our drivers whilst out on delivery routes.

This year, just like last year, we safeguarded all our drivers through the implementation of strict COVID-19 protocols.

Construction: We are building our new *Palacios* based on the most stringent international standards.

At the store that is currently under development, we are focusing on obtaining the gold LEED certification (Leadership in Energy and Environmental Design), a system that certifies sustainable buildings. To achieve this, we are working alongside a consultancy firm specializing in sustainable building design and engineering. For all our new projects, we will be promoting “mixed-use” developments, covering residential areas, commercial outlets, offices and housing. From the beginning of the project, we created a LEED matrix that covers the parties responsible, actions and commitments, and we are ensuring that, throughout the project, we are working based on this matrix.



TRANSPORTE, EL PALACIO DE HIERRO

Además de esa certificación, El Palacio de Hierro cuenta con varios procesos para asegurar obras limpias y seguras; por ejemplo, un plan de emergencia (para incidentes, accidentes, incendios, sismos, asaltos, tormentas, inundaciones, etc.), un protocolo específico para covid-19 y un reglamento de seguridad e higiene.

Para seguir con las obras de construcción, remodelación y reestructuración durante el periodo de contingencia; actuamos muy rápido para asegurar la continuidad de nuestro negocio protegiendo la salud y seguridad de nuestros colaboradores. Concretamente, implementamos un protocolo de rastreo de casos covid-19, integramos un servicio médico específico para el equipo de obras, aplicamos pruebas, sanitizamos y señalamos todos los espacios, brindamos equipos de protección, proveímos nuevos puntos de limpieza y controlamos esas medidas bajo el Comité covid-19 de las obras.

En el próximo informe dedicado al tema, daremos a conocer nuestras acciones para fomentar la circularidad de los circuitos de producción y uso de ropa; y mitigar el cambio climático a través de una medición de nuestros Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Nuestro modelo ASG

En El Palacio de Hierro, desde hace varios años, tenemos un compromiso genuino con la sostenibilidad, pero no fue hasta este año que lanzamos un programa para estructurar nuestro modelo ASG a 5 años y definimos metas claras a corto, mediano y largo plazo. ¡Pronto se enterarán de estas metas, todavía en desarrollo, y podrán seguir nuestros avances!

Arrancamos con un **análisis de materialidad**, un ejercicio estratégico clásico en la materia que permite identificar los temas medioambientales, sociales y de buena gobernanza que son a la vez importantes para la empresa, pero también para sus grupos de interés. Al identificar estos temas y priorizarlos en la construcción del modelo ASG, en El Palacio de Hierro nos aseguramos una alineación entre nuestra visión de negocio y nuestra estrategia de responsabilidad social.

Realizamos una consulta a cinco Grupos de Interés que son nuestros colaboradores, clientes, directivos, organizaciones no gubernamentales, y proveedores. Por consiguiente, ¡justos fueron parte de la construcción de esta estrategia! De la cual estamos sumamente agradecidos al contar con la participación de más de 2 mil 36 personas a través de los Focus Group, entrevistas y encuestas online implementadas para llevar a cabo esta consulta.

Como resultados del estudio, contamos con cuatro temas “materiales” que nos permitirán identificar dónde debemos tener proyectos emblemáticos de nuestro compromiso en

In addition to this certification, El Palacio de Hierro has numerous processes to ensure clean and safe sites. For example, an emergency plan (for incidents, accidents, fires, earthquakes, armed robbery, storms, floods, etc.), a specific COVID-19 protocol, and health and safety guidelines.

In order to continue our construction, refurbishment and restructuring projects during the pandemic, we acted swiftly to drive business continuity by protecting the health and safety of our employees. To do so, we implemented a COVID-19 tracing app, in addition to rolling out a medical service for the specific use of our construction team. We tested, sanitized and signposted every space, as well as providing personal protection equipment and new cleaning points. These measures were monitored and controlled by our Construction COVID-19 Committee.

In the next report, which will focus specifically on this area, we will outline the actions we are taking to promote the circularity of our production and clothing cycles and mitigate climate change by measuring our Greenhouse Gas (GHG) emissions.

Our ESG Model

At *El Palacio de Hierro*, for a number of years now, we have had a genuine commitment to sustainability, but it was not until this year that we launched a program to structure our ESG model over a 5-year period in order to define clear short-, mid- and long-term goals. We will soon be providing you with information about these goals, which are still under development, and you will be able to monitor the advances we are making!

We started off by undertaking a **materiality analysis**, a strategic exercise that helps identify environmental, social and governance topics that are important for both the company and its stakeholders. By identifying these topics and prioritizing them within the ESG model, at *El Palacio de Hierro* we are focusing on aligning our vision and our social responsibility strategy.

We consulted five stakeholders: our employees, our customers, our directors, NGO’s and our suppliers. So, you were part of the development process for this strategy! We are extremely grateful to the more than 2,036 people who participated in the focus groups, interviews and online surveys that formed part of this process of analysis.

As a result of the analysis, we have four material topics that will enable us to identify where we should focus our flagship projects that reflect our commitment to ESG: **Ethics and Transparency, Human Rights, Customer Safety and Trust,**



EL PALACIO DE HIERRO POLANCO

materia **ASG: Ética y Transparencia, Derechos Humanos, Confianza y Seguridad del cliente, e Inclusión y Diversidad.**

Los demás temas: Cadena de Valor, Experiencia del Cliente, Manejo de Residuos, Cambio Climático y Transición energética, Desarrollo Socioeconómico del País, Productos y Materiales Sostenibles, Agua, y Bienestar y Desarrollo de los Colaboradores nutrirán también el modelo de sostenibilidad que siempre se estructura en el pilar ambiental, el pilar social y el pilar de gobernanza.

En el tercer trimestre del 2022, presentaremos nuestro modelo ASG a nuestros grupos de interés y seguiremos incrementando así nuestros compromisos.

3 de nuestros proyectos emblemáticos

Sin esperar a nuestro modelo ASG, queremos presentarles algunas de las iniciativas que ya implementamos.

Inclusión y Diversidad: brindamos una experiencia Totalmente Palacio de compra excepcional e incluyente para todas y todos, sin diferencias.

Nos propusimos este año lanzar un ambicioso proyecto de cultura organizacional para posicionarnos a la vanguardia en los temas de diversidad e inclusión que garantizan una estimulación de la innovación, un incremento de la agilidad organizativa, etc.

Empezamos en febrero 2020 a prepararnos para obtener la Certificación en la Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación –desarrollada por el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred), el Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres) y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)–, misma que obtuvimos en enero 2021 con nivelación oro con alcance a nuestras oficinas corporativas. La certificación se renueva cada 2 años y aspiramos volver a obtenerla en 2023 incorporando ahora a todos nuestros Palacios.

Para obtener esa certificación, implementamos nuestras primeras acciones en la materia como el desarrollo de una política de igualdad laboral, el establecimiento de un comité dedicado a la revisión y modificación de muchos de nuestros procesos internos de RRHH, la designación de un tercer referente (Ombudsperson), el envío regular de encuestas internas sobre discriminación, actividades para involucrar a familiares, etc. A partir de este ejercicio, del diagnóstico de sostenibilidad, y de los resultados obtenidos, fue que decidimos ir más allá y definir un plan global de transformación, sobre la base de los cinco pilares siguientes:

The other topics –Value Chain, Customer Experience, Waste Management, Climate Change and Energy Transition, Domestic Socioeconomic Development, Sustainable Materials and Products, Water, and Employee Wellness and Development– will also drive the sustainability model, which will always focus on three pillars: Environmental, Social and Governance.

During Q3 2022, we will present our ESG model to our stakeholders, and we will continue increasing the scope of our commitment.

3 of our Flagship Projects

Without waiting for our ESG model to be fully completed, we would like to take this opportunity to share with you some of the projects we have already implemented.

Inclusion and Diversity: we offer an exceptional and inclusive Totalmente Palacio shopping experience for all.

This year, we focused on launching an ambitious organizational culture project to position the Company at the cutting edge of Diversity & Inclusion, driving innovation and increasing organizational agility, etc.

In February 2020, we started preparing for the Mexican Workplace Equality and Non-Discrimination standard, developed by the national council for the prevention of discrimination (CONAPRED), the national women’s institute (INMUJERES) and the Ministry of Labor and Social Welfare (STPS). This certification is renewed every two years, and we aspire to become recertified in 2023 and incorporate it at each *Palacio*.

In order to become certified, we took our first steps in this area by creating a workplace equality policy, setting up a committee to review and modify many of our internal HR processes, appointing an ombudsperson, regularly sending internal surveys about discrimination, and involving our employees’ families, etc.

Based on these actions, our sustainability assessment and the results we obtained, we decided to go one step further and define a global transformation plan, which is based on the following five pillars:

MATRIZ DE MATERIALIDAD EPH: EPH MATERIALITY MATRIX:



- **Capacidad organizacional:** identificar la situación del negocio y habilitar para formar las bases de cultura de inclusión en la organización.
- **Personas con discapacidad:** preparar a los equipos y a los espacios para lograr la inclusión de personas con discapacidad en los centros de trabajo.
- **Equidad de género:** crear condiciones y proporcionar las herramientas para el desarrollo y retención de mujeres talentosas.
- **LGBT+:** generar las bases para que se muestren comportamientos incluyentes con la población LGBT+.
- **Generaciones:** lograr un mejor entendimiento y colaboración entre las generaciones a fin de que desarrollen su potencial.

En cada uno de esos pilares definimos elementos de diagnóstico, actividades para este año y el que viene, e indicadores de medición de nuestros resultados. Dentro de las numerosas actividades realizadas este año, podríamos mencionar la revisión de los esquemas de maternidad y paternidad para ofrecer más allá de lo que estipula la ley, nuestra participación en ferias de empleo incluyente y nuestro acercamiento con organizaciones que apoyan a las personas con discapacidad, la preparación que estamos llevando a cabo para obtener la

EL PALACIO DE HIERRO DURANGO



- **Organizational Capacity:** identifying the situation the business is in and rolling out the measures necessary to create a culture of inclusion within the organization.
- **People with Disabilities:** preparing both equipment and spaces to successfully drive the inclusion of people with disabilities at our work centers.
- **Gender Equity:** providing the necessary tools and conditions to help drive the development and retention of our talented women.
- **LGBT+:** creating the foundations to promote inclusive behavior with the LGBT+ community.
- **Generations:** driving better understanding and collaboration among generations in order to help them develop their full potential.

In each of these pillars, we defined diagnostic elements, activities for the coming year, and indicators to measure our results. Among the numerous activities undertaken this year, we reviewed maternity and paternity models to offer benefits exceeding those required by law; we participated in inclusive employment fairs; we engaged with organizations that support people with disabilities; we laid the groundwork for the Equidad MX certification that covers LGBT workplace inclusion; and, we rolled out our Reverse Mentoring model to help create an intergenerational environment at *El Palacio de Hierro*.

certificación Equidad MX sobre inclusión laboral LGBT, los inicios de nuestros *Reverse Mentoring* apuntando a generar un ambiente intergeneracional en El Palacio de Hierro.

Estas acciones se impulsan desde diversas áreas de nuestra organización e impacta a varios grupos de interés: colaboradores, clientes, proveedores y comunidad.

En 2022, tenemos metas muy claras para formalizar nuestra ambición:

- 90% de las y los líderes habilitados en sesgos inconscientes y en liderazgo inclusivo.
- 85% de las y los colaboradores habilitados en sesgos inconscientes e Inclusión y Diversidad.
- Equipo de inmobiliaria habilitado para realizar ajustes y proyectos con accesibilidad universal en los Palacios.

Derechos Humanos: anticipamos los resultados del estudio de materialidad que posiciona este tema como fundamental y nos aliamos a la iniciativa “Grupo Rector” contra el trabajo infantil impulsada por la organización Save the Children.

Actualmente en nuestro país, todavía hay infantes que trabajan todos los días, realizando actividades prohibidas por la ley. Las actividades que se llevan a cabo en los talleres textiles, pueden ser realizadas por niñas, niños o adolescentes por la necesidad económica de las familias y porque culturalmente se llega a valorizar un supuesto proceso “formativo”. Frente a esa situación, El Palacio de Hierro respondió al llamamiento de Save the Children y se posiciona en la defensa de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

Conformado por 5 empresas y 2 cámaras de industria, la alianza del “Grupo Rector” aspira a asesorar a la cadena de suministro para que se incorpore en su día a día prácticas de protección de la niñez. Al unirnos entre empresas con una larga cadena de valor textil, esperamos lograr un efecto multiplicador. Producimos este año una Declaración para Prevenir y Erradicar el Trabajo Infantil y Proteger el Trabajo Adolescente Permitido, un Código de conducta y ética empresarial rector. También se elaboró un cuestionario muy sencillo de autodiagnóstico para que el proveedor mismo pueda darse cuenta de la existencia de un riesgo y que tenga información al respecto. No se trata de una herramienta inquisitiva sino más bien de un punto de partida para luego acompañar a los proveedores según las áreas de oportunidades detectadas.

Este año, se terminará la elaboración de estas herramientas, para posteriormente difundirlas a los proveedores de nuestra cadena de valor y en el 2022, El Palacio de Hierro, como parte del Grupo Rector extenderá la difusión de su Declaración y las herramientas con sus proveedores y su cadena de suministro.

These actions are being driven from numerous areas within our organization and impact a number of stakeholders - employees, customers, suppliers and the community.

In 2022, we have set very clear goals to formalize our ambitions:

- 90% of leaders to be trained in unconscious bias and inclusive leadership.
- 85% of employees to be trained in unconscious bias and Inclusion and Diversity.
- Real-estate team to roll out universal accessibility projects and make adjustments at all our Palacios.

Human Rights: we anticipated the results of our materiality analysis that define this as a core issue, and we became a member of the Steering Committee to Eliminate Child Labor at Save the Children.

In Mexico, there are still cases of children who work every day in activities that are banned by law. The work undertaken at textile factories may be carried out by boys, girls or teenagers given the financial needs of their families or the cultural view that this is part of a “formative” process. In light of this situation, *El Palacio de Hierro* heeded the call made by Save the Children and stands firmly to protect the rights of girls, boys and teenagers.

Comprising 5 companies and 2 industry chambers, the Steering Committee aspires to provide support to the supply chain to help it incorporate child protection measures in its day-to-day operations. By joining forces with other companies with a long textile value chain, we hope to have a knock-on effect. This year, we developed a Declaration to Prevent and Eradicate Child Labor and Safeguard Authorized Teenage Labor, which acts as a Code of Conduct and Ethics for the industry. We also created a simple self-assessment for suppliers to identify any possible risks and corresponding information regarding these issues. This is not a tool of inquisition, but rather a starting point in order to provide support to our suppliers based on the areas of opportunity detected.

This year, we will finish developing these tools prior to sending them out to the suppliers within our value chain during 2022, *El Palacio de Hierro*, as a member of the Steering Committee, will drive efforts to increase the scope of its Declaration and tools among its suppliers and supply chain.



CEDIS, EL PALACIO DE HIERRO,

Incluir el apoyo a comunidades mexicanas en nuestra estrategia de negocio: El Palacio de Hierro está orgulloso de su mexicanidad y lo transmite en su oferta de productos.

En noviembre y diciembre de este año, el barrio de Durango pudo disfrutar de un mercado de Navidad que organizamos en la calle para crear vínculos de valor entre los vecinos y proponerles artesanías de gran calidad, producidas por empresas familiares de varias décadas. De la voz de una vecina de Durango, fue un evento excepcional que generó mucha convivencia en todo el barrio.

En El Palacio de Hierro, esos programas no se desarrollan solamente en unas temporadas, sino que se integran en nuestra visión de negocio a largo plazo. Dentro de todos los negocios familiares o diseñadores de moda, gráficos o industriales de nuestro país que queremos ver crecer en nuestros Palacios, podríamos nombrar:

- **Caralarga:** taller de diseño que propone una nueva forma de trabajar los materiales naturales, usando desperdicios textiles descartados por error o hilo de algodón crudo.
- **Carla Fernández:** una de las diseñadoras más reconocidas en el país que se inspira de las tradiciones, preserva el rico patrimonio textil de las comunidades indígenas y mestizas y realiza sus diseños en conjunto con más de 175 artesanos presentes en 12 estados de la República.
- **Cerería de Jesús:** con 130 años de existencia, los herederos y exploradores de la tradición cerera promueven el trabajo artesanal elaborando, con todo el amor y la pasión, sus velas a mano.
- **Davit Nava:** escultor autor de “Las 80 aves”, compuesta por aves grandes; garzas, patos, pelícano y aves de tamaño muy pequeño; colibríes y passeriformes. Cada ave fue pintada de manera abstracta; con líneas rectas y cortes geométricos, buscando simplificar al máximo los detalles y la gama cromática de las especies reales. El material con el que están hechas es madera proveniente de un desastre natural cuando se desbordó el río Amacuzac en 2012, barro ecológico que no se hornea y metal, por lo que su impacto ambiental es bajo.
- **Flora María:** diseñadora de joyería, apasionada por la riqueza natural, la cultura de México, sus pueblos y tradiciones.
- **Homo Habilis:** marca que rescata técnicas tradicionales de la marroquinería y la guarnicionería con la intención de impulsar nuevas generaciones de diseñadores-artesanos y desarrollar la construcción de conocimiento.
- **Jacobo y María Angeles:** a través de la producción de alebrijes, han generado más de 300 empleos en oficios como la carpintería, tallado, resane, decorado, etc. Cada año, realizan una reforestación de árboles de copal en la zona y siempre usan maderas recicladas.

Including support for Mexican communities in our business strategy: El Palacio de Hierro is proud to be Mexican, and it transmits this pride through the products it offers.

In November and December of this year, the Durango neighborhood hosted a Christmas market that we organized in the street in order to drive value engagement with our neighbors, in addition to showcasing high-quality arts and crafts made by family-run companies that have been operating for decades. According to a testimonial from one of our neighbors in the Durango area, it was an exceptional event that promoted interaction among the neighborhood as a whole.

At *El Palacio de Hierro*, these programs are not only organized on a seasonal basis, but they also encompass our long-term business vision. Some of the many family-run businesses or fashion, graphic or industrial designers from Mexico whom we want to see grow within our *Palacios* include:

- **Caralarga:** a design workshop that has created a new way of working with natural materials, using raw cotton thread or textile waste that has been discarded because of errors.
- **Carla Fernández:** one of the leading designers in the country, his inspiration comes from traditions, and she focuses on preserving the rich textile history of the indigenous and mestizo communities, working alongside more than 175 artisans in 12 states throughout Mexico.
- **Cerería de Jesús:** with a history spanning 130 years, these explorers and heirs of wax working traditions promote craftsmanship by handcrafting their candles with love and passion.
- **Davit Nava:** he is the sculptor and creator of *Birds of Mexico City*, a piece comprising both large birds – egrets, ducks and pelicans – and very small birds – hummingbirds and passerines. Each bird is a life-sized sculpture and was painted abstractly using Ornithological scientific data based on their natural size, shape, and colors. The material with which they are made is wood from a natural disaster caused by the *Amacuzac* River overflowing in 2012, as well as unbaked ecological clay and metal, making its environmental impact low.
- **Flora María:** a jewelry designer who is passionate about the natural wealth and culture of Mexico, its towns and its traditions.
- **Homo Habilis:** a brand that preserves traditional methods of making leather goods and saddles in order to foment new generations of designers-craftspeople and transfer knowledge between generations.
- **Jacobo y María Angeles:** through the production of alebrijes (colorful wooden figures), they have created more than 300 jobs in trades such as carpentry, carving, sanding and decorating, etc. Every year, they reforest copal trees in the area, and they always use recycled wood.



- **KUU:** joyería inspirada en el arte Wixarika (Huichol) que busca fusionar técnicas ancestrales con un diseño contemporáneo. Cuenta con una red de 52 artesanos y se compromete a ofrecer trabajo seguro, pago justo y equitativo, pero también con la defensa y preservación de su territorio.
- **Perro del Mundo:** tienda de accesorios y estética para perros y gatos sin emplear materiales de origen animal. Además de promover la adopción y las cualidades de los perros mestizos, redistribuye un porcentaje de sus ventas para albergues que rescatan perros en condiciones de calle.
- **Raíces del Arte:** crean arte botánico con materiales orgánicos y amigables con el ambiente, que perduran por mucho tiempo y son reutilizables.
- **Robin Archives:** confeccionan a mano equipaje de viaje desde 60 años con calidad internacional, numerando cada pieza para convertirla en un objeto de colección.
- **Taller Maya:** marca colectiva de diseño mexicano formada por empresas sociales artesanales de la Península de Yucatán (42 talleres artesanales en 32 comunidades), que nació en 2002 como respuesta a una iniciativa de recuperación de técnicas propias de la cultura maya.
- **The Clean Industry:** tiene la misión de compartir la cultura sneaker a través del cuidado, limpieza y mantenimiento de los sneakers, preservando la naturaleza mediante procesos de lavado que reducen hasta en un 70% el consumo de agua.
- **Gaya Vainilla y Especies:** la vainilla es uno de los regalos más importantes que México le ha dado al mundo. Desde 2009, la vainilla de Papantla tiene denominación de origen, protegiendo a 39 municipios correspondientes a Veracruz y Puebla.

Apostamos en estos negocios, pues apoyan al cuidado de su comunidad, al desarrollo de sus jóvenes y/o al cuidado del medio ambiente; lo que nos permite formar parte de un proceso de círculos virtuosos multiplicados.

En 2022, haremos crecer esas marcas, propondremos nuevas marcas mexicanas de gastronomía e incluiremos directamente en nuestro sitio web una sección dedicada a todos nuestros productos mexicanos y sustentables.

Para El Palacio de Hierro, si bien esas acciones tienen un sentido comercial, también nacen al ser testigos de la riqueza de nuestro país. Congruencia de lo que somos con lo que vendemos.

- **Perro del Mundo:** an accessory store and spa for cats and dogs that doesn't use any animal-based projects. It also promotes the adoption and qualities of mixed-breed dogs and donates a percentage of its sales to shelters that rescue street dogs.
- **Raíces del Arte:** it creates botanical art using organic and environmentally friendly materials that are both long lasting and reusable.
- **Robin Archives:** it has been handmaking world-class luggage for 60 years. Each piece is numbered and instantly becomes a collector's piece.
- **Taller Maya:** a Mexican design collective that comprises social craft companies found along the Yucatan Peninsula (42 craft workshops in 32 communities). It was created in 2002 to help promote the resurgence of Mayan craft techniques.
- **The Clean Industry:** its mission is to share sneaker culture through caring for and cleaning sneakers, helping protect the environment through cleaning processes that reduce water use by up to 70%.
- **Gaya Vainilla y Especies:** vanilla is one of the most important gifts that Mexico has given the world. Since 2009, vanilla from Papantla has had designation of origin, protecting 39 towns in the states of Veracruz and Puebla.

We focus on these businesses as they help support their communities, drive the development of their young people and/or protect the environment, allowing us to become part of multiple virtuous circles.

In 2022, we will help these brands to grow, in addition to proposing new Mexican gourmet brands and including them directly on our website as part of a section focusing on all our Mexican and sustainable products.

For *El Palacio de Hierro*, although these measures make good business sense, they also highlight the natural wealth of Mexico and enable us to be congruent between who we are and what we sell.



PARA LOS MÁS FELICES DE EL PALACIO

Ahora ya puedes encontrar aquí en El Palacio todo lo que buscabas para tu mascota. Desde juguetes, accesorios y muchas cosas más.

¡Te esperamos!

Visítanos en el Primer Piso, Mundo Joven.

Las acreditaciones de nuestro compromiso responsable

- Por séptimo año consecutivo, el Centro Mexicano para la Filantropía nos otorgó el **Distintivo de Empresa Socialmente Responsable**.
- En 2021, el **Ranking de las 500 empresas contra la corrupción**, publicado por *Expansión*, nos posicionó en el primer lugar.
- Obtuvimos en 2021 la **Certificación en la Norma en Igualdad Laboral y No Discriminación con la nivelación Oro**.
- Desde hace más de 10 años, contamos con el **Distintivo de Transporte Limpio**, otorgada por la Secretaría de Comunicaciones y Transporte (SCT) y Semarnat.
- El **Fashion Transparency Index**, ejercicio realizado anualmente por la organización Fashion Revolution a partir de 219 indicadores de temas ambientales y sociales, nos posicionó en 2020 **con el puntaje más alto a nivel local**.
- En 2020 realizamos un diagnóstico de nuestra responsabilidad social a partir de la **norma ISO 26000**, el cual hoy en día nos permite impulsar actualmente un gran proyecto de definición global de nuestra estrategia en la materia.
- Estamos en proceso de **certificarnos, bajo los lineamientos LEED**, con la remodelación de una de nuestras tiendas.

Certifications regarding our Commitment to Responsibility

- For the seventh consecutive year, the Mexican Center for Philanthropy awarded us the **Socially Responsible Company (ESR) certification**
- In 2021, we came **first** in the **500 Companies Fighting Corruption Ranking**, published by *Expansión*.
- In 2021, we received the **Gold Certification for the Mexican Workplace Equality and Non-Discrimination standard**.
- For more than 10 years, we have been **Clean Transport certified**, awarded by the Secretaría de Comunicaciones y Transporte (SCT) and Semarnat..
- In 2020, the **Fashion Transparency Index**, an annual report published by Fashion Revolution that is based on 219 environmental and social indicators, gave us the **highest ranking at a local level**.
- In 2020, we undertook an assessment of our social responsibility based **on ISO 26000**, which has enabled us to develop a large-scale project to globally define our strategy in this area.
- We are currently becoming **LEED certified** through the remodeling of one of our stores.



EL PALACIO DE HIERRO POLANCO

