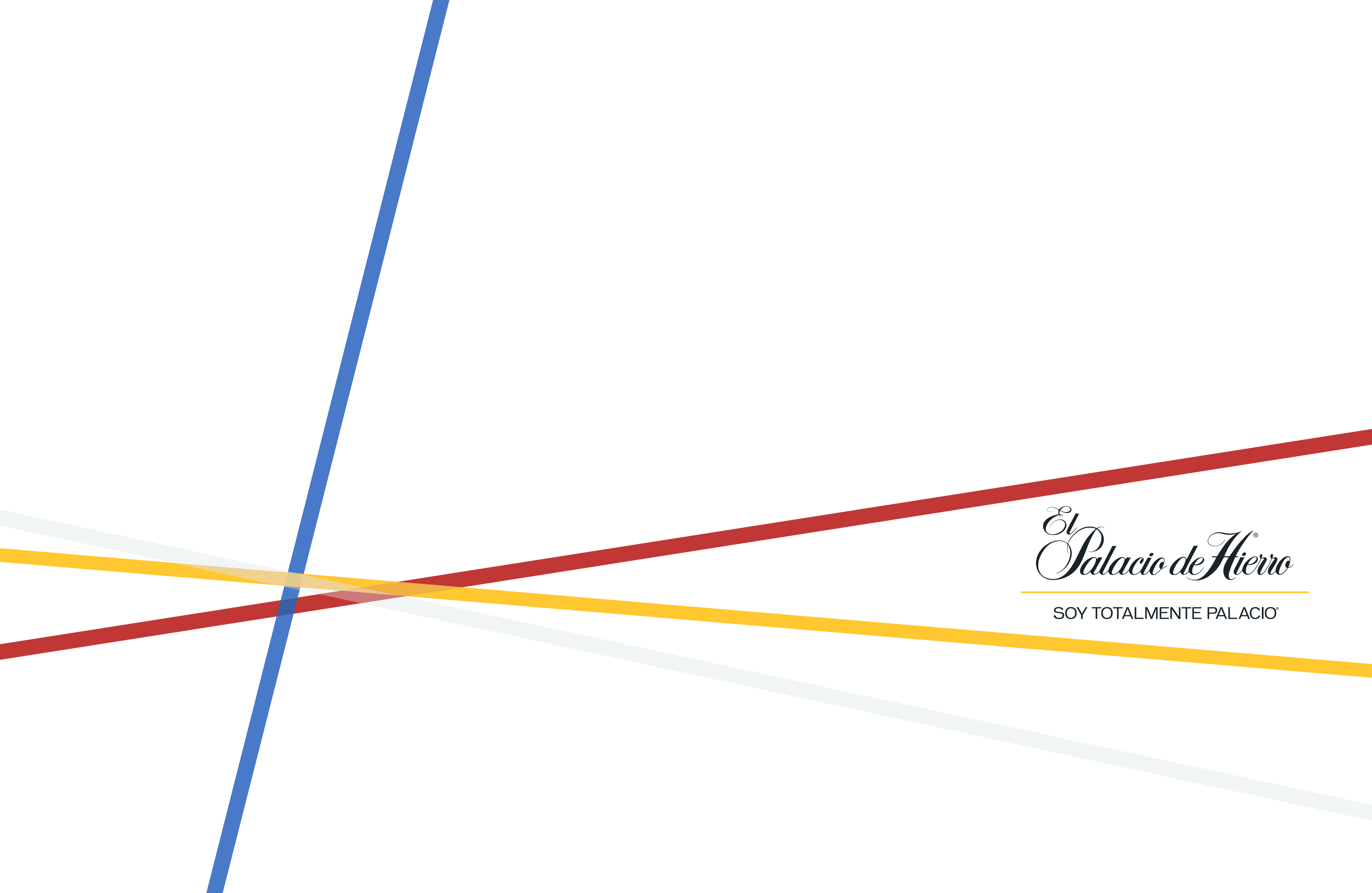


INFORME
DE SOSTENIBILIDAD
EL PALACIO DE HIERRO
2023



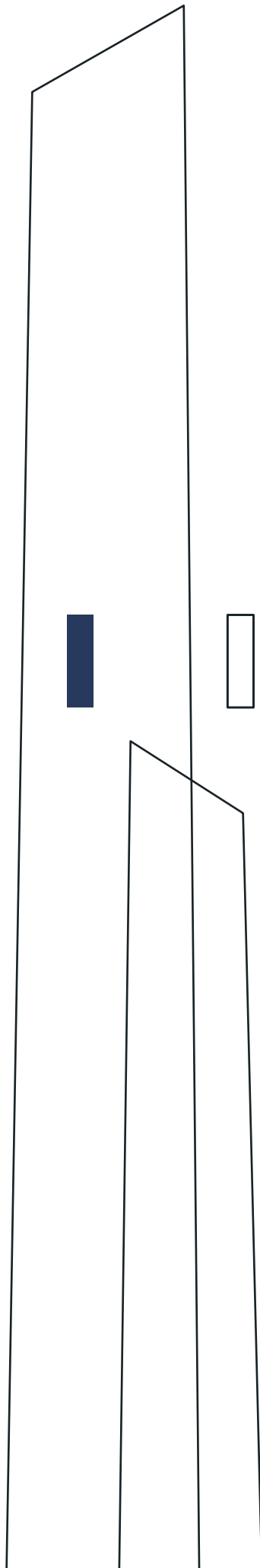
*El
Palacio de Hierro[®]*

SOY TOTALMENTE PALACIO[®]



EL FUTURO YA ESTÁ EN EL PALACIO

elpalaciodehierro.com



MENSAJE DE NUESTRO DIRECTOR GENERAL 06

ACERCA DE ESTE INFORME 07
ESTÁNDARES DE REPORTEO 08

PERFIL 09
MARCO CULTURAL 09
NUESTRO NEGOCIO 10
PRESENCIA 12

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD 13
MATERIALIDAD 13
GRUPOS DE INTERÉS 15
NUESTRA ESTRATEGIA HACIA 2024 16
GESTIÓN DE RIESGOS Y CRISIS 18

LOGROS DESTACADOS EN 2023 19

EL COMPROMISO AMBIENTAL DE NUESTRO PALACIO 20
EMISIONES 21
ENERGÍA 22
MANEJO DE RESIDUOS 25
EDIFICIOS SOSTENIBLES 29
CAMBIO CLIMÁTICO 33

EL PALACIO COMPROMETIDO CON NUESTRA GENTE 34
DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN 34
PRÁCTICAS LABORALES 40
TALENTO 43
SALUD Y SEGURIDAD 46
DERECHOS HUMANOS 49
PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS 49

LA PARTICIPACIÓN CON LA COMUNIDAD DE EL PALACIO 50
VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD 50
ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO 52

LA GOBERNANZA Y EL NEGOCIO DE EL PALACIO 53
GOBIERNO CORPORATIVO 53
ÉTICA Y CUMPLIMIENTO REGULATORIO 58
ATENCIÓN AL CLIENTE 63
INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA 64
PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 67
GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO 68

ALINEACIÓN CON ESTÁNDARES DE REPORTEO 72
ÍNDICE GRI 72
ÍNDICE SASB 75

ANEXOS 76
ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE 76

GLOSARIO 79



EL PALACIO DE HIERRO POLANCO



MENSAJE DE NUESTRO DIRECTOR GENERAL

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

Me complace presentar a ustedes el Informe Anual de Sostenibilidad 2023 de Grupo Palacio de Hierro. Este ha sido un año importante en el que seguimos avanzando en nuestra ambición de consolidarnos como un Palacio Sostenible a través de nuestras acciones ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) con el objetivo de seguir siendo un buen ciudadano corporativo que contribuye de manera responsable en el desarrollo de la comunidad y del país.

Siendo congruentes con nuestro compromiso con la transparencia y rendición de cuentas, este informe se apega a los más altos estándares internacionales de medición y reporte como el *Global Reporting Initiative* (GRI) y el *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB). Asimismo, nuestras acciones en materia de ASG están alineadas a 11 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Ser un Palacio Sostenible requiere adoptar este concepto como un elemento clave en la fórmula del éxito de nuestro negocio a largo plazo. Por ello, este año reforzamos nuestro análisis de materialidad y actualizamos los temas relevantes ASG, resultado de una comprensión aún más profunda de nuestros asuntos prioritarios para el corto y mediano plazo.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad es permanente, y si bien nuestra estrategia está planteada a largo plazo, en 2023 comenzamos a ver los frutos de nuestro trabajo en beneficio de 4 principios fundamentales: el medio ambiente, nuestro equipo, la comunidad y el negocio. Algunos de estos logros son:

- El nuevo Palacio de Hierro Coyoacán obtuvo la certificación EDGE post construcción.
- El 51% de nuestra plantilla está compuesta por mujeres, abarcando desde puestos operativos hasta directivos.
- Impartimos más de 156,000 horas de capacitación para el desarrollo de nuestros colaboradores.
- HRC Equidad MX nos certificó por 3° año consecutivo como uno de los mejores lugares LGBT+ para trabajar.
- Fortalecimos nuestro Comité de Sostenibilidad, así como el de Diversidad, Equidad e Inclusión, a fin de asegurar el cumplimiento de nuestras estrategias en la materia.
- Aumentamos la inversión en proyectos de innovación en un 42.37%, lo que contribuye a hacer más eficiente nuestra operación.

Con estos logros seguimos avanzando a paso firme por la senda de la mejora continua, a fin de lograr un impacto positivo para la sociedad en cada etapa de nuestra operación, cuyo detalle también se explica en las siguientes páginas, que con gusto les invito a leer, no sin antes agradecer su interés y participación en nuestro camino hacia la sostenibilidad.

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

“Nuestro compromiso con la sostenibilidad es permanente.”

ACERCA DE ESTE INFORME

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

Seguimos adelante con iniciativas encaminadas a ser un Palacio Sostenible, renovando nuestro compromiso con la transparencia y rendición de cuentas. En este contexto, nos complace compartir nuestro segundo Informe Anual de Sostenibilidad, dirigido a nuestros diversos grupos de interés.

En las siguientes páginas encontrarán un detallado resumen del desempeño sostenible guiado por nuestro Modelo de Valor, basándonos en cuatro principios clave: el medio ambiente, nuestra gente, la comunidad y nuestro negocio. Dicho modelo abarca los aspectos ASG, proporcionando una visión integral de nuestras acciones y compromisos en materia de sostenibilidad.

“ Seguimos avanzando a paso firme por la senda de la mejora continua, a fin de lograr un impacto positivo para la sociedad en cada etapa de nuestra operación. ”

Seguimos adhiriéndonos a distintos marcos de referencia internacionales para asegurar la solidez y la accesibilidad de la información que ofrecemos. Esta práctica nos permite evaluar nuestro progreso a lo largo del tiempo y compararlo con nuestros objetivos, siempre con el fin de avanzar hacia la sostenibilidad.

En este informe, presentamos programas, iniciativas, resultados y compromisos que se extienden a lo largo del periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2023. El detalle de los indicadores ASG y la alineación con los estándares de reporte se pueden encontrar al final de este documento y en nuestro sitio web www.elpalaciodehierro.com en la sección de Gobierno Corporativo.

Nuestro objetivo es mantener informados a todos los grupos de interés: sobre los esfuerzos continuos que realizamos día con día. Esto implica no sólo comprometernos con el negocio, nuestro talentoso equipo y medio ambiente, sino con nuestra cadena de suministro.



ESTÁNDARES DE REPORTEO

Este informe se ha elaborado siguiendo estándares y métodos de reporte reconocidos internacionalmente, particularmente en los siguientes:



Global Reporting Initiative (GRI)

Los estándares GRI son herramientas que ayudan a las organizaciones a comunicar de manera clara y transparente cómo sus acciones influyen en la economía, el medio ambiente y las personas, incluyendo los derechos humanos. Nos hemos guiado por estos estándares para asegurar la calidad y el contenido de nuestro informe, promoviendo así la transparencia y el diálogo con nuestros grupos de interés.



Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Hemos considerado los indicadores específicos proporcionados por el *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) dentro de sus estándares sectoriales. Esto nos ha permitido identificar, gestionar y comunicar de manera efectiva los temas materiales relevantes que pueden influir en nuestro rendimiento financiero. Para ello, hemos adoptado el estándar de Distribuidores y Minoristas Especializados y Multilínea, asegurando que abordamos los temas ASG más importantes para nuestra industria.



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Integramos los Objetivos de Desarrollo Sostenible, un conjunto de metas globales adoptadas por las Naciones Unidas en 2015 como parte de la Agenda 2030. Estos objetivos representan un llamado universal a la acción para abordar desafíos globales como la pobreza, la igualdad de género y el cambio climático. Cada objetivo tiene metas específicas y un conjunto de indicadores para medir el progreso hacia su cumplimiento. En este informe, destacamos cómo nuestras acciones están alineadas con dichos objetivos y contribuyen a su consecución.

“Seguimos avanzando en nuestra ambición de consolidarnos como un Palacio Sostenible a través de nuestras acciones para contribuir de manera responsable en el desarrollo de la comunidad y del país.”

PERFIL

GRI 2-1; 2-6

En El Palacio de Hierro contamos con una visión y modelo de negocio con base en principios y valores sólidos, reflejados en nuestro trabajo diario; asimismo, nos enfocamos con dedicación y compromiso en la creación de un impacto significativo, tanto al interior como al exterior de la organización, hacia nuestros clientes, socios comerciales, colaboradores y comunidades locales.

NUESTRO PROPÓSITO

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

NUESTRA VISIÓN

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

MARCO CULTURAL

GRI 2-1, 2-6

Contamos con un conjunto de valores y competencias que permiten cimentar nuestra identidad organizacional, englobados dentro de los siguientes cuatro pilares culturales:

EXCELENCIA

Nos comprometemos a mantener un estándar de excelencia en todas nuestras acciones, tanto individualmente como en equipo, asumiendo una responsabilidad incondicional en todo lo que hacemos.

ESTILO

Adoptamos un enfoque innovador y proactivo en nuestra forma de trabajar, buscando constantemente nuevas formas de hacer que las cosas sucedan y superar las expectativas.

CALIDEZ

Valoramos la importancia de nuestras interacciones humanas, dedicando tiempo de calidad a quienes nos rodean y escuchándolos con atención y empatía en todo momento.

ALEGRÍA DE VIVIR

Nos comprometemos a abordar cada día con entusiasmo y pasión, encontrando alegría en las tareas que realizamos y compartiendo esa energía positiva con quienes nos rodean.



NUESTRO NEGOCIO

El Palacio de Hierro es una empresa mexicana con más de 135 años de historia, parte de Grupo BAL y referencia obligada al hablar de lujo, estilo y tendencias en México. Somos una compañía que opera un ecosistema de lujo omnicanal, el cual comprende 21 tiendas físicas, 162 *boutiques stand alone* y una sólida plataforma de comercio electrónico con elpalaciodehierro.com y la App Mi Palacio. Asimismo, contamos con la venta exclusiva departamental para México de las principales marcas de lujo en el mundo; operamos otras divisiones de negocio, como el de gastronomía con diversos restaurantes, y ofrecemos servicios diferenciados a través de La Tarjeta Palacio, Viajes Palacio, Soluciones Palacio, entre otros.

Lujo y experiencias
en El Palacio de Hierro

MARCAS EXCLUSIVAS

PERSONAL SHOPPING

MODA

BOUTIQUES

RELOJERÍA Y JOYERÍA

BELLEZA Y CUIDADO PERSONAL

TECNOLOGÍA, HOGAR Y CASA PALACIO

RESTAURANTES Y GASTRONOMÍA

MASCOTAS

VIAJES PALACIO

CELEBRA

BELLEZA Y CUIDADO PERSONAL

SEGUROS PALACIO

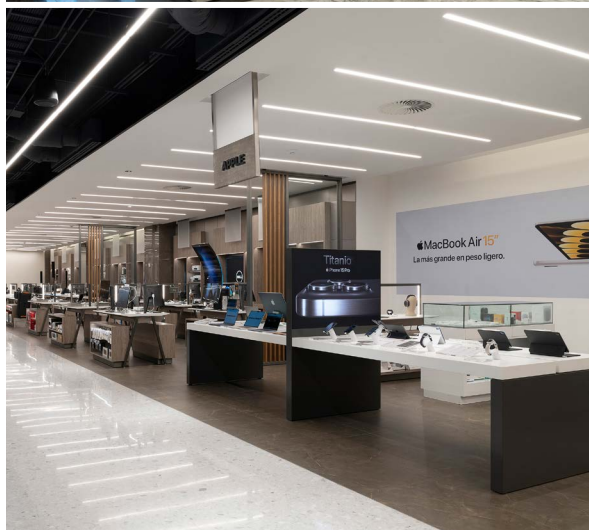
TARJETA PALACIO

PALACIO CONTIGO

COMPRA EN LÍNEA

APP MI PALACIO

SOLUCIONES PALACIO







PRESENCIA

Contamos con 21 tiendas El Palacio de Hierro, en sus diferentes formatos, repartidas a lo largo del territorio nacional:

■ EL PALACIO DE HIERRO CENTRO

- EL PALACIO DE HIERRO COYOACÁN
- EL PALACIO DE HIERRO DURANGO
- EL PALACIO DE HIERRO GUADALAJARA
- EL PALACIO DE HIERRO INTERLOMAS
- 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 CANCÚN
- LA BOUTIQUE PALACIO ACOXPA

- LA BOUTIQUE PALACIO ACAPULCO
- CASA PALACIO ANTARA FASHION
- CASA PALACIO SANTA FE
- PALACIO OUTLET LERMA
- PALACIO OUTLET PUNTA NORTE



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

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

En El Palacio de Hierro estamos convencidos de que la sostenibilidad es un componente fundamental para garantizar el éxito continuo de nuestras operaciones y un compromiso al que nos adherimos progresivamente. Durante este año, nos enfocamos en abordar los temas materiales y prioritarios, brindando especial atención en nuestros compromisos con los grupos de interés. Este enfoque nos ha permitido avanzar de manera firme en este camino de largo plazo.

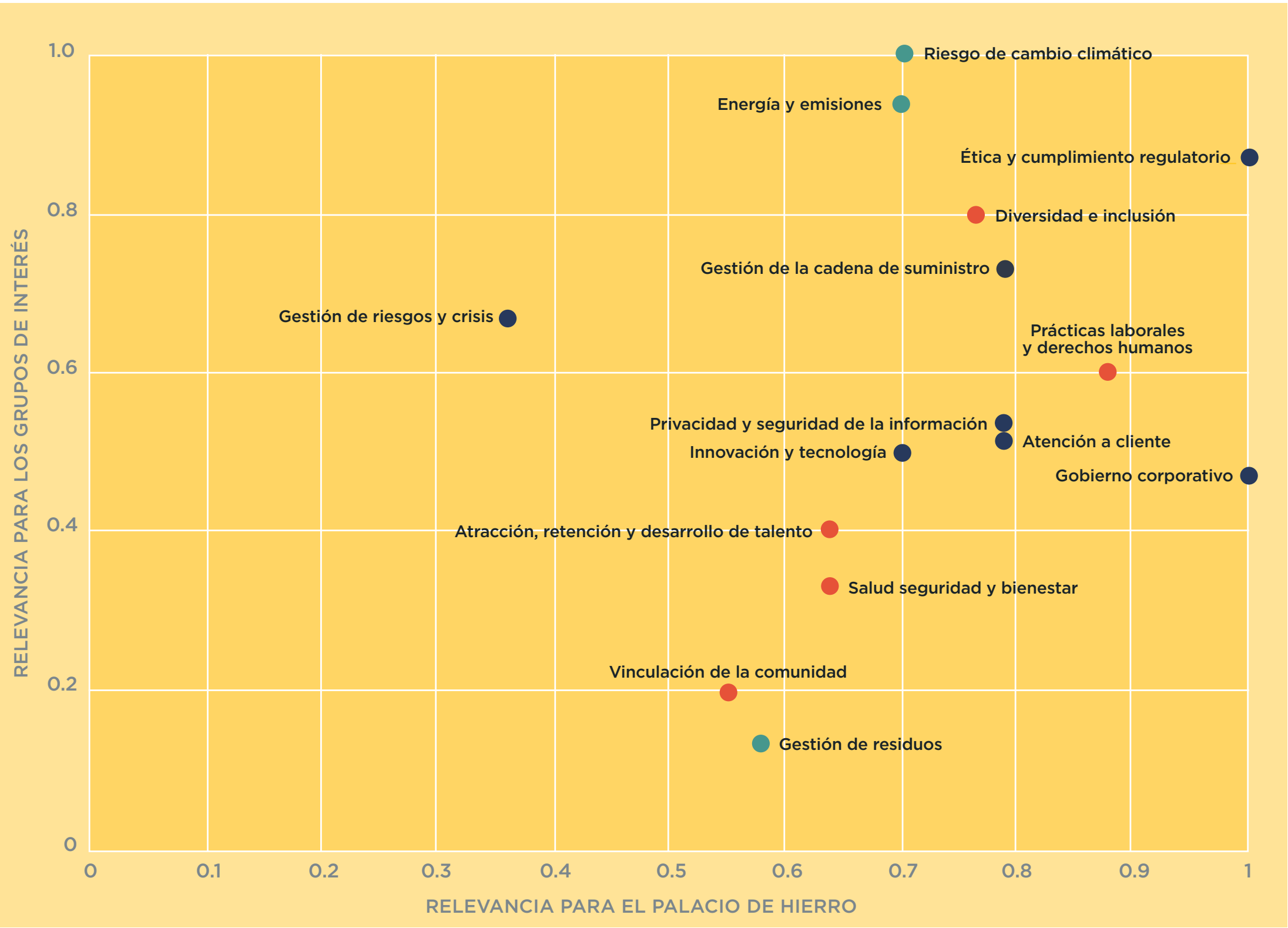
MATERIALIDAD

Durante 2021 y 2022 realizamos un análisis de materialidad para mantenernos al tanto de las tendencias emergentes, alineando nuestro enfoque, informes y estrategia con las preocupaciones clave en materia de sostenibilidad. Al establecer prioridades internas y externas para nuestros grupos de interés y nuestro negocio, hemos garantizado un enfoque centrado en los riesgos y las oportunidades que más importan a nuestra comunidad empresarial.

“Seguiremos avanzando de manera decidida para ser un Palacio Sostenible, a fin de cumplir el propósito de enriquecer y satisfacer a las personas a través de experiencias únicas de lujo.”

Alejandro Baillères

RESULTADOS: MATRIZ DE MATERIALIDAD EL PALACIO DE HIERRO



TEMAS MATERIALES IDENTIFICADOS:

- 1. Ética y cumplimiento regulatorio
- 2. Riesgos de cambio climático
- 3. Energía y emisiones
- 4. Gobierno corporativo
- 5. Diversidad e inclusión
- 6. Gestión de la cadena de suministro
- 7. Prácticas laborales y derechos humanos
- 8. Privacidad y seguridad de la información
- 9. Atención al cliente
- 10. Innovación y tecnología
- 11. Gestión de riesgos y crisis
- 12. Atracción, retención y desarrollo de talento
- 13. Salud, seguridad y bienestar
- 14. Gestión de residuos
- 15. Vinculación con la comunidad

- AMBIENTAL
- SOCIAL
- GOBERNANZA Y GESTIÓN

GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO	CANAL Y FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN
Inversionistas y calificadoras	Informes financieros y de sostenibilidad trimestrales y anuales
Clientes	Correo electrónico mensual
Colaboradores	Correo electrónico semanal
Proveedores y socios comerciales	Correo electrónico anual
Entidades gubernamentales y reguladoras	Informes financieros y de sostenibilidad trimestrales
Organismos empresariales	Informes financieros y de sostenibilidad anuales
Instituciones financieras	Informes financieros y de sostenibilidad anuales
Líderes de opinión	Comunicados de prensa trimestrales
Medios de comunicación	Comunicados de prensa trimestrales

“ Un Palacio Sostenible
guiado por cuatro principios
que orientan sus acciones.”



NUESTRA ESTRATEGIA HACIA 2024

Valoramos la sostenibilidad y reconocemos su papel fundamental en nuestro Modelo de Valor, diseñado para satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés y del sector en su conjunto. Tenemos una misión clara: generar un impacto positivo a través de nuestras operaciones, siendo responsables en nuestro actuar. Este modelo se basa en 15 temas materiales que abarcan desde la ética y el cumplimiento regulatorio hasta la diversidad e inclusión, y engloban cuatro principios fundamentales para un desempeño sostenible: medio ambiente, nuestra gente, comunidad y negocio.



Estos principios dirigen todas nuestras acciones, asegurando que generemos un impacto positivo a través de nuestras operaciones, cumpliendo con las regulaciones vigentes y buscando constantemente nuevas oportunidades de mejora.

- MEDIO AMBIENTE
- GENTE
- COMUNIDAD
- NEGOCIO

Cada uno de los principios está alineado con 11 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) a los que estaremos aportando a través de nuestras acciones y compromisos, abarcando áreas como energía, igualdad de género, educación de calidad, entre otras.



“Alineamos nuestras acciones con los temas materiales y los ODS de la ONU para un desarrollo sostenible.”

Los temas prioritarios identificados reflejan áreas específicas en las que concentramos nuestros esfuerzos para maximizar nuestro impacto positivo, desde cuidar la eficiencia en el uso de recursos hasta fortalecer comunidades educativas vulnerables, pasando por promover prácticas laborales saludables y fomentar la diversidad e inclusión. Cada aspecto es fundamental para nuestro compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo.

1. Reducción de emisiones

Potenciar la eficiencia energética y la gestión de residuos en nuestras operaciones para reducir nuestro impacto ambiental.

2. Cadena de suministro

Impulsar prácticas éticas y sostenibles en nuestra cadena de suministro para mitigar riesgos y fortalecer nuestras relaciones comerciales.

3. Equipo equitativo y diverso

Promover la inclusión, diversidad y equidad en nuestro equipo para atraer talento diverso y mejorar nuestro rendimiento empresarial.

4. Gobernanza

Reforzar nuestras estructuras corporativas para garantizar la transparencia y gestionar eficazmente los riesgos.

5. Participación con la comunidad

Trabajar activamente con las comunidades locales para generar beneficios mutuos y construir relaciones sólidas basadas en el compromiso y la colaboración.

Nuestro Modelo de Valor impulsa el compromiso que tenemos con la sostenibilidad al alinear nuestras acciones con los temas materiales y los principios fundamentales, contribuyendo activamente a alcanzar los ODS de la ONU para un desarrollo sostenible.

GESTIÓN DE RIESGOS Y CRISIS

GRI 2-16; 3-3

A través de nuestro sistema de Gestión de Riesgos Empresariales (ERM) identificamos, analizamos, evaluamos, monitoreamos y comunicamos posibles riesgos operativos, estratégicos, financieros y de cumplimiento que podrían afectar la continuidad operativa, para lo cual nos basamos en la metodología COSO ERM 2017. Nuestro equipo de Control Interno presenta regularmente el panel de riesgos al Consejo de Administración, mientras que el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias de El Palacio de Hierro realiza un seguimiento trimestral del inventario de riesgos y el progreso de cada plan de acción.

“A través de nuestro sistema de Gestión de Riesgos Empresariales (ERM) y la metodología COSO ERM 2017 identificamos posibles riesgos.”

En línea con el compromiso de avanzar en la resiliencia climática, estamos integrando aspectos ambientales, sociales y de gobernanza en nuestro proceso de ERM. Durante 2024, nos enfocaremos en identificar nuestros riesgos físicos ambientales conforme las recomendaciones del *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD). Este enfoque nos permitirá gestionar y divulgar de manera efectiva el potencial impacto del cambio climático en nuestras operaciones y las oportunidades que representan para nuestro desempeño económico en el futuro.



LOGROS 2023

Creamos **3** murales que redujeron las emisiones de **CO₂**, equivalente a la absorción de **1,293** árboles.

El Palacio de Hierro Coyoacán obtuvo la **certificación EDGE Post Construcción**.

51% de mujeres se desarrollan en roles operativos hasta puestos directivos.

Somos uno de los **Mejores Lugares para Trabajar LGBTQ+** por HRC Equidad MX 2023.

Sumamos **11,800 horas** de voluntariado.

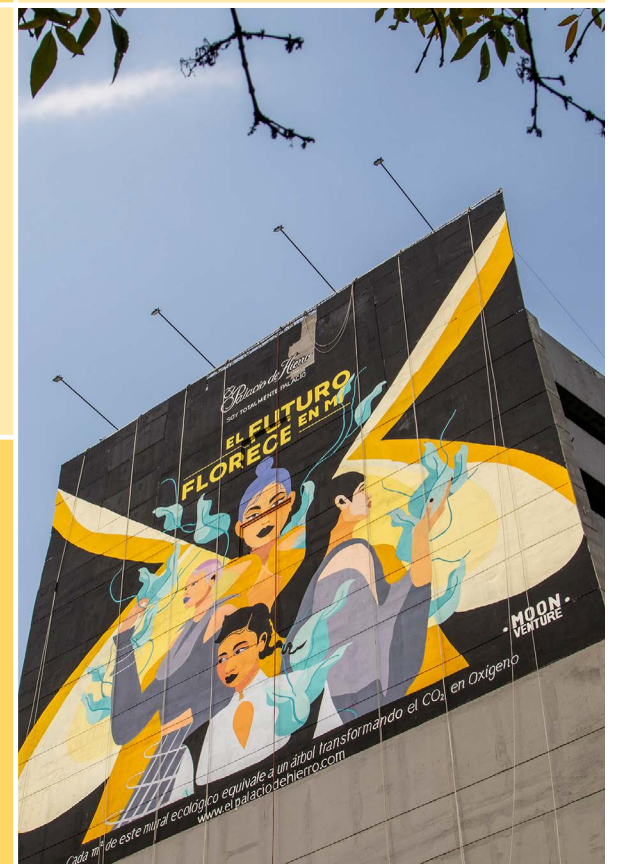
Aumentamos la inversión en proyectos de innovación en un **42.37%** con respecto a 2022.

65 colaboradores con discapacidad laboran en nuestras sucursales.

Brindamos **156,000 horas de capacitación** para colaboradores.

Nos certificamos como **PCI DSS** para la seguridad de los datos y protección de la información de las tarjetas bancarias de nuestros clientes.

Fortalecimos el **Comité de Sostenibilidad** y renovamos el de **Diversidad e Inclusión**.



EL COMPROMISO AMBIENTAL DE NUESTRO PALACIO

Estamos comprometidos a reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones. Para ello, hemos puesto en marcha una serie de proyectos e iniciativas que se centran en la eficiencia energética, el manejo adecuado de residuos y la reducción de emisiones que nos ayudarán a enfrentar el desafío del cambio climático. La meta es avanzar hacia un futuro sostenible, donde el respeto y la conservación de la naturaleza sean nuestra prioridad.



En línea con nuestro compromiso de operar de manera sostenible y con el firme propósito de reducir las emisiones de gases efecto invernadero (GEI), estamos llevando a cabo la transición de la flota vehicular hacia tecnologías más eficientes, como el uso de vehículos híbridos.

Por otro lado, sustituimos equipos de aire acondicionado por tecnología avanzada y eficiente en dos de nuestros emblemáticos Palacios: Centro y Durango, y en nuestra tienda de Acapulco. Los nuevos equipos no sólo garantizan un mayor confort para nuestros clientes y colaboradores, sino que nos permiten incrementar significativamente la eficiencia en el consumo de recursos hídricos y energéticos.

65.97% de nuestra flota de vehículos es híbrida, considerando el Centro de Distribución (CEDIS) y tiendas.

Hemos reemplazado 6 de los sistemas antiguos de aire acondicionado por tecnología avanzada y altamente eficiente.

MOVILIDAD SOSTENIBLE

	CENTRO DE DISTRIBUCIÓN (CEDIS)		TIENDAS	
65.97% vehículos híbridos	75% unidades híbrida	Cobertura en Estado de México y Ciudad de México	45% unidades híbridas	Cobertura en Acapulco, Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey, Puebla, Querétaro, Veracruz y Villahermosa

EMISIONES ALCANCE 1 Y 2

Estandarizamos la medición de las emisiones de Alcance 1 que incluyen las emisiones directas de gases de efecto invernadero y las emisiones de Alcance 2 asociadas con el consumo de energía, lo que nos permite entender nuestro impacto directo e indirecto relacionado con el cambio climático y las formas en las que podemos disminuirlo. Este año, nuestras emisiones de Alcance 1 fueron de 4,427.14 Ton CO₂e, mientras que las de Alcance 2 fueron de 12,770.38 Ton CO₂e.

	Ton CO ₂ e	
	2022	2023
ALCANCE 1	5,783.90	4,427.14
ALCANCE 2	9,413.00	12,770.38

Redujimos en 23.5% nuestras emisiones Alcance 1 en comparación con el año anterior.

Nuestra intensidad de emisiones en 2023 fue de 0.02 Ton CO₂e por m², lo que representa un aumento de 7% con respecto al año anterior.



* Durante 2023 actualizamos la base para el cálculo de nuestras emisiones como parte del compromiso de estandarización, lo que explica la diferencia en las cifras comparadas con los datos publicados en el Informe Anual de Sostenibilidad 2022. Se excluye el CEDIS por ser parte del Cálculo de Emisiones de Alcance 3.

Además, estamos en proceso de medición del Alcance 3, las cuales implican las emisiones indirectas asociadas con actividades fuera de nuestro control directo, pero que están relacionadas con actividades operativas, como las emisiones de GEI derivadas de la cadena de suministro, los viajes de negocios y otras fuentes externas, con el fin de tener una visión integral de todas las emisiones que se generan, teniendo el compromiso de reflejar los avances en el Informe Anual de Sostenibilidad 2024.

Nuestros esfuerzos de medición nos han permitido accionar para reducir las emisiones de gases contaminantes. Además, tenemos la firme intención de establecer objetivos de reducción de emisiones a largo plazo.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE
Y NO CONTAMINANTE



ENERGÍA

GRI 3-3; 302-1; 302-3; 302-4

SASB CG-MR-130A.1

La energía es un componente esencial para la vida y juega un papel crucial en el funcionamiento de nuestras sociedades y economías. Reconocemos la importancia de adoptar prácticas energéticas sostenibles, por ello a través de diversas iniciativas y medidas, nos esforzamos por abastecernos de fuentes de energía renovable, aumentar la eficiencia energética y reducir nuestra huella de carbono de alcance 1 y 2; vamos sumando acciones para ser un Palacio más sostenible desde la operación.

**En nuestra operación, 66.94%
de la energía que empleamos
es de origen eólico, proveniente
de fuentes renovables
y sostenibles.**

Gran parte de nuestro consumo energético se destina a la iluminación y a los sistemas de aire acondicionado. Conscientes de esto, hemos priorizado el desarrollo de iniciativas para reducir nuestro consumo de energía.

En todas nuestras unidades hemos implementado un programa de apagado selectivo, priorizando los equipos de mayor consumo energético, como los sistemas de aire acondicionado, ascensores e iluminación. De esta manera, superamos nuestro compromiso de 2% de reducción para 2023 en 1.4%.

**Hemos llevado a cabo la sustitución
de equipos de aire acondicionado
por tecnología avanzada
y eficiente en nuestras tiendas
Acapulco, Centro y Durango.**



COLABORADOR DE EL PALACIO DE HIERRO SATELITE

En línea con el compromiso continuo que tenemos con la sostenibilidad, nuestras acciones actuales y en curso reflejan el esfuerzo por ser energéticamente eficientes y promover un consumo consciente de este recurso. Este año redujimos nuestra intensidad energética, lo que significa que hemos necesitado menos energía para mantener el alto estándar de calidad en la prestación de servicios y la venta de productos que nos caracterizan. Durante 2023, nuestra intensidad energética total fue de 0.66 GJ/m², es decir, 16.25% menor comparado con el año anterior.

La intensidad energética total fue de 0.66 GJ/m².

Asimismo, seguimos comprometidos en mantener un alto porcentaje de consumo de energía proveniente de fuentes renovables y sostenibles, al mismo tiempo que nos esforzamos por limitar el consumo de combustibles fósiles, cuyo impacto ambiental negativo es bien conocido.

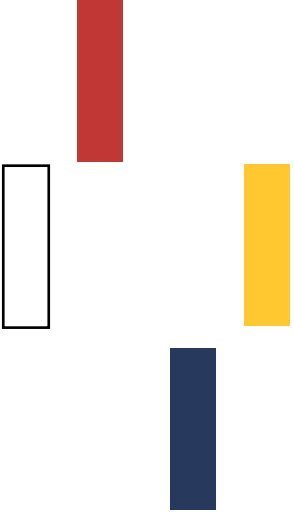
	CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN MWh	
	2022	2023
No Renovable	21,639	29,156
Renovable	100,745	88,725
TOTAL	122,384	117,881

TIPO DE COMBUSTIBLE	CONSUMO DE COMBUSTIBLES					
	2022			2023		
	CANTIDAD	UNIDAD	GIGA JOULES (GJ)	CANTIDAD	UNIDAD	GIGA JOULES (GJ)
Gas natural	549,107	m ³	18,419.00	675,232	m ³	26,390.11
Gas LP	299,899	litros	7,834.00	254,903	litros	6,658.35
Gasolina	127,326	litros	4,495.00	65,780	litros	2,322.00
Diésel	410,207	litros	15,649.00	461,092	litros	17,589.05





CAMPO EÓLICO, EL ESPINAL OAXACA



ENERGÍA RENOVABLE

Colaboramos con la empresa Fuerza Eólica del Istmo (FEI), perteneciente a Industrias Peñoles, que nos provee de este tipo de energía, siendo un destacado aliado para continuar construyendo un Palacio Sostenible.

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA DE FUENTES RENOVABLES
2023
66.94%

El aumento de las operaciones en nuestras tiendas Coyoacán y Satélite generó una disminución en el uso de energía renovable este año respecto al total de energía consumida, aunque mantenemos un abasto asegurado del 80% por contrato con FEI.

NUESTRO CAMINO HACIA 2024

Ampliaremos nuestra iniciativa para la adopción de energía renovable, incorporando estas acciones a nuevas tiendas, esto garantizará que nuestro consumo energético sea eficiente, responsable y sostenible. Seguiremos implementando el apagado selectivo en nuestras instalaciones para reducir significativamente el consumo energético al identificar y gestionar los momentos de mayor demanda. También nos enfocaremos en la sustitución y actualización de equipos de aire acondicionado, con el fin de optimizar el rendimiento, disminuir costos y así reducir nuestra huella ambiental.

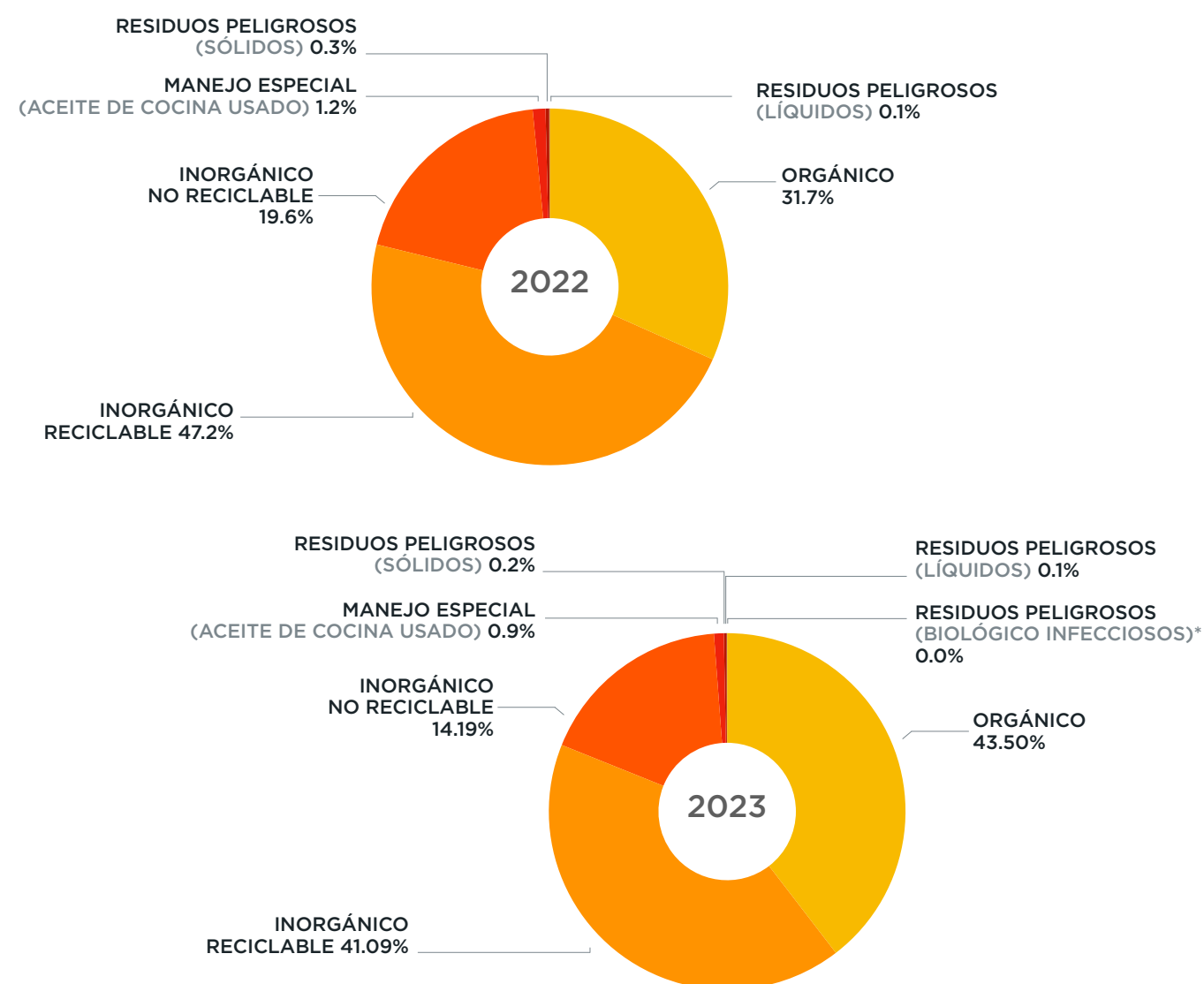
MANEJO DE RESIDUOS

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

Como parte de nuestras operaciones, en las instalaciones y en los servicios que ofrecemos se generan diferentes tipos de residuos que hemos cuantificado y reportado para tener un adecuado aprovechamiento y disposición.

Los principales tipos de residuos que hemos identificado son los orgánicos, inorgánicos reciclables y no reciclables. Éstos comprenden desde los restos de alimentos provenientes de nuestros restaurantes y servicios de comida, hasta envases y bolsas utilizados en la comercialización de nuestros productos. También se incluyen los residuos generados por los servicios ofrecidos a nuestros colaboradores y las actividades de mantenimiento realizadas en nuestras instalaciones.

RESIDUOS GENERADOS



*La suma de los porcentajes puede presentar ligeras variaciones debido a cifras decimales y redondeos utilizados en los cálculos.





EL PALACIO DE HIERRO COYOACÁN

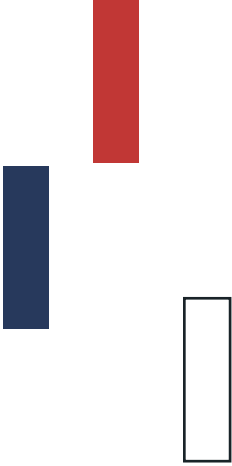
RESIDUOS GENERADOS			
TIPO DE RESIDUOS	2022	2023	UNIDAD
Orgánico	606.85	1,037.56	Ton
Inorgánico reciclable	903.76	980.13	Ton
Inorgánico no reciclable	376.22	338.54	Ton
Manejo especial (aceite de cocina usado)	22.09	21.49	Ton
Residuos peligrosos	6.28	6.17	Ton
Residuos peligrosos (líquidos)	1.20	1.50	Ton
Residuos peligrosos (biológico infecciosos)*	—	0.06	Ton
(sólidos)TOTAL	1,916.40	2,385.45	Ton

*Los residuos peligrosos biológico-infecciosos se empezaron a medir y reportar en 2023.

Durante los dos periodos reportados, hemos documentado y mejorado nuestra gestión de los residuos para lograr un modelo de medición, recolección, separación, acopio y aprovechamiento o disposición reconociendo la importancia del impulso de este tipo de estrategias, así como la definición de objetivos. Hemos capacitado a nuestros equipos para identificar áreas de oportunidad y establecer metas más sólidas en nuestro compromiso con el ambiente, así como la optimización de nuestros procesos operativos, la disminución de riesgos ambientales y el cumplimiento de las regulaciones en materia ambiental.

PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE RESIDUOS

- DIAGNÓSTICO Y CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS
- EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN
- DISEÑO DE ESTACIONES DE RECOLECCIÓN
- GESTIÓN DE RESIDUOS ORGÁNICOS
- RECOLECCIÓN INTERNA
- COLABORACIÓN CON COLABORADORES Y PRODUCTORES
- INCENTIVOS Y RECONOCIMIENTOS
- RECUPERACIÓN DE MATERIALES RECICLABLES
- MONITOREO Y EVALUACIÓN CONTINUA



RESIDUOS ELECTRÓNICOS

Gracias al trabajo de sensibilización y capacitación con los diferentes equipos, durante 2023, gestionamos el reciclaje de 14,049 kg de residuos eléctricos y electrónicos en estricto cumplimiento de las regulaciones ambientales y en alianza con nuestro proveedor de manejo de residuos *E-Waste Solutions*.

**Reciclamos 14,049 kg
de residuos eléctricos
y electrónicos.**

ECONOMÍA CIRCULAR

El Centro de Distribución desempeña un papel crucial en nuestra cadena de suministro, y nuestro equipo realiza una contribución significativa al ambiente y al mayor aprovechamiento de los recursos a través de la economía circular aplicada en la rehabilitación y reutilización de *pallets* de madera. Esta práctica fomenta el reciclaje y la reducción de residuos para aprovechar al máximo las materias primas y los recursos, al tiempo que prolonga el ciclo de vida de estos materiales.

**Rehabilitamos un
total de 48 toneladas
de *pallets* en CEDIS.**

Continuaremos evaluando nuestro proceso de manejo de residuos con el objetivo de identificar áreas de oportunidad y posibles mejoras en nuestra gestión. Este análisis minucioso nos permitirá entender mejor el impacto ambiental de nuestras operaciones y desarrollar estrategias sostenibles que beneficien tanto a nuestro negocio como al medio ambiente.





EDIFICIOS SOSTENIBLES



Hemos desarrollado proyectos de ingeniería sostenible que aportan valor a la sociedad, optimizan los recursos naturales y generan una eficiencia operativa. Gracias a ello podemos prevenir, corregir y mejorar procesos a través de diversos proyectos hidráulicos y eléctricos.

“El éxito en los proyectos de ingeniería se debe al esfuerzo del equipo de trabajo alineados a los estándares de calidad y encaminados por la Dirección General del Grupo.”

SOSTENIBILIDAD EN PROYECTOS HIDRÁULICOS

Hemos implementado una variedad de dispositivos ecotecnológicos diseñados para un uso más eficiente del agua. Por ejemplo, nuestros inodoros están configurados para reducir el consumo de agua en 67% por descarga, mientras que nuestros lavabos están equipados con llaves electrónicas que, gracias a sensores, consumen tan sólo 1.9 litros por minuto. Además, en nuestra tienda Satélite hemos instalado mingitorios secos que eliminan los desechos sin necesidad de agua.

Adicionalmente, estamos trabajando en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) en nuestra tienda Satélite, la cual operará en 2024. Esta innovadora tecnología nos permitirá recircular la mayor cantidad posible de agua hacia torres de enfriamiento y otros servicios, contribuyendo así a la conservación del recurso hídrico y a la sostenibilidad ambiental.

SOSTENIBILIDAD EN PROYECTOS ELÉCTRICOS

En los proyectos eléctricos la sostenibilidad es una prioridad. Hemos implementado diversas medidas en nuestras tiendas de Veracruz, Coyoacán, Satélite y León para maximizar el uso eficiente de la energía y reducir las pérdidas de calor. Para ello, hemos instalado ocho transformadores de alta eficiencia.

Además, hemos completado la transición a 100% de iluminación con tecnología LED en áreas de venta, bodegas y servicios, garantizando un consumo energético eficiente. Asimismo, hemos incorporado equipos de calefacción, ventilación y aire acondicionado (HVAC) seguros, innovadores y de alta calidad, que pueden proporcionar hasta 30% de ahorro en el consumo de energía.

Por último, contribuimos significativamente a la reducción de emisiones de carbono al evitar anualmente la emisión de 13,324.55 kg de CO₂e gracias a la instalación de celdas solares en nuestras nuevas tiendas. Estas celdas solares se utilizan para calentar agua y reducir el consumo de gas, promoviendo así prácticas más sostenibles en nuestras operaciones.



LAS TORRES DE SATÉLITE TIENEN UN NUEVO PALACIO

Reabrimos nuestra tienda El Palacio de Hierro Satélite, en el Estado de México, con una experiencia renovada de lujo.

Para nosotros, el diseño es una fase esencial en la creación de cada una de nuestras tiendas, las cuales se adhieren al concepto de tiendas comunidad. Se basa en honrar a las colonias donde están ubicadas, mediante la arquitectura y la conceptualización de espacios. Nuestro objetivo es ofrecer una experiencia única que genere un sentido de orgullo entre los residentes de la comunidad, resaltando la belleza y la identidad del lugar que llaman hogar.

La renovación, liderada por el equipo de Inmobiliaria y Expansión y TPG Architecture, presenta un diseño que rinde homenaje a la comunidad de Satélite y a la estética de los años ochenta. Se erige como un emblema de innovación y lujo, al mismo tiempo que integra prácticas sostenibles que promueven el ahorro y la reutilización de recursos. Esto incluye medidas como la gestión eficiente del agua, la implementación de tecnologías para la captación y reutilización de agua, así como la integración de fuentes renovables de energía, como los paneles solares, para maximizar la eficiencia energética del proyecto.

“El rediseño de cada una de nuestras tiendas tiene un concepto de comunidad, es decir, se adapta al entorno y a la gente que vive alrededor.”





RECONOCIMIENTOS QUE DESTACAN NUESTRO LIDERAZGO EN EL CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

Hemos alcanzado notables certificaciones que acen-
túan nuestro compromiso con la edificación sosteni-
ble. El Palacio de Hierro Coyoacán ha sido distingui-
do con la Certificación EDGE (Excelencia en Diseño
para Mayores Eficiencias), debido a nuestro compro-
miso con las prácticas de construcción innovadoras
y respetuosas con el medio ambiente.

“ Obtuvimos
la certificación
EDGE Post
Construcción
para Coyoacán. ”



MONTSERRAT VENTURA

TRANSFORMANDO MUROS EN ALIADOS AMBIENTALES

Este año, nos enfocamos en representar visiones futuristas a través de nuestra marca, dando origen a la iniciativa Muros Ecológicos. En colaboración con la ilustradora Moon Venture, utilizamos pintura fotocatalítica que, además de embellecer el entorno urbano, actúa como filtro de aire, purificando el ambiente y aumentando la eficiencia energética de los edificios.

La pintura de los tres muros realizados en Circuito Interior, Periférico Sur y Avenida Revolución de la Ciudad de México ha contribuido con la transformación de dióxido de carbono (CO₂) en oxígeno de 1,293 árboles* en tan sólo un mes, promoviendo un entorno más saludable y sostenible.

NUESTRO CAMINO HACIA 2024

Implementaremos diferentes iniciativas dirigidas a maximizar nuestros beneficios ambientales. Entre nuestras metas se incluye la creación de todas las líneas base necesarias para ampliar nuestros programas de eficiencia energética en nuestras instalaciones. Además, evaluaremos el ahorro de agua derivado de la implementación de dispositivos ecotecnológicos y pondremos en marcha una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales para una gestión más eficiente del ciclo del agua en nuestra tienda Satélite.

MURALES

Circuito Interior
Conafe, Río Elba #20
9,481.5 litros en un mes
Equivalente a 765 árboles*

Periférico sur,
Periférico #3343
3,405.6 litros en un mes
Equivalente a 356 árboles*

Av. Revolución,
Revolución #1446
2,206 litros en un mes
Equivalente a 171.5 árboles*

*Cada m² de este mural ecológico equivale a un árbol transformando el dióxido de carbono (CO₂) en oxígeno.

“ 15,000 litros de pintura fotocatalítica transformaron dióxido de carbono (CO₂) en oxígeno equivalente al de 1,293 árboles.* ”



Cada m² de este mural ecológico equivale a un árbol transformando el CO₂ en oxígeno
www.elpalaciodehierro.com

MURAL DE EL PALACIO DE HIERRO

INFORME DE SOSTENIBILIDAD | 2023



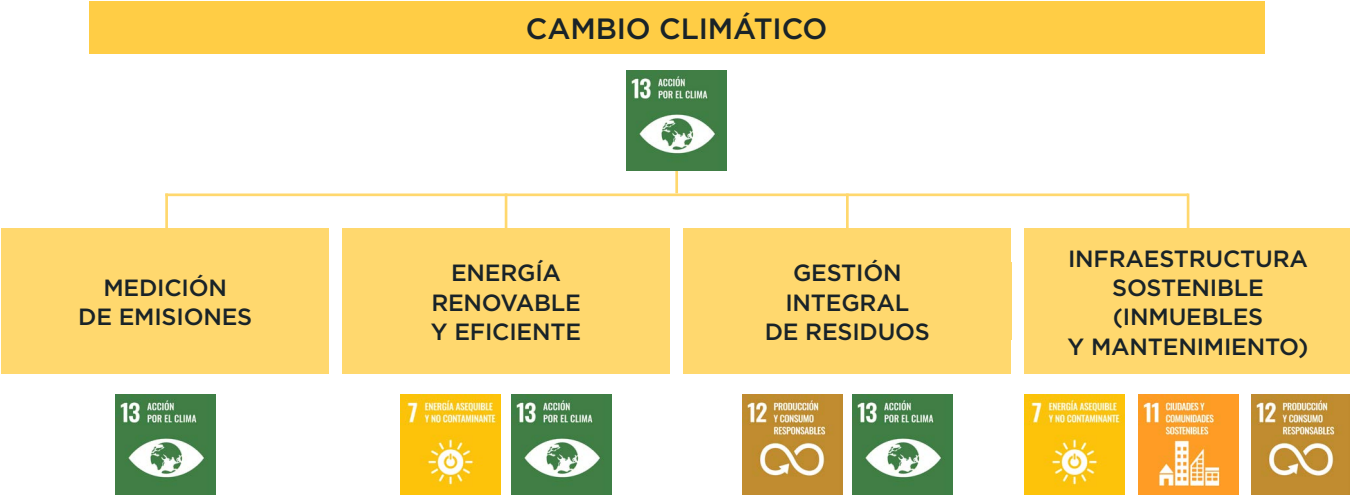
CAMBIO CLIMÁTICO

Según el Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial, los impactos del cambio climático, como los fenómenos climáticos extremos, las alteraciones significativas en los ecosistemas terrestres y la escasez en la disponibilidad de recursos naturales, se harán cada vez más evidentes a corto y medio plazo en todo el mundo.

En el transcurso de 2023, nos enfrentamos a eventos extremos, como el huracán Otis en Acapulco, que ocasionó daños significativos en la infraestructura estatal, escasez de alimentos, interrupciones en los servicios públicos y repercusiones en la economía local. Estos sucesos constituyen una amenaza tanto para el medio ambiente como para el tejido social, impactando la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y demás partes interesadas, así como la continuidad de nuestras operaciones comerciales.

Estamos comprometidos con identificar y gestionar los riesgos climáticos a corto y mediano plazo para fortalecer nuestra resistencia y adaptar nuestras operaciones. En 2024 realizaremos un análisis detallado para evaluar nuestro nivel de cumplimiento con los estándares de divulgación climática y desarrollaremos un plan de acción para garantizar su alineación con los requisitos necesarios.

Además de reconocer el desafío del cambio climático, hemos adoptado un enfoque integral en el compromiso ambiental de nuestro Palacio, que aborda múltiples aspectos de mitigación. Esto implica medir nuestra huella de carbono en sus tres alcances, optimizar el uso de energía priorizando fuentes renovables, manejar de forma integral los residuos y promover la infraestructura sostenible para reducir nuestro impacto y fomentar prácticas responsables. Estamos progresando de manera notable en nuestra búsqueda de un futuro más sostenible y seguiremos trabajando para lograrlo.



EL PALACIO COMPROMETIDO
CON NUESTRA GENTE

DIVERSIDAD,
EQUIDAD
E INCLUSIÓN

GRI 2-7; 405-1

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



Nos comprometemos a promover la igualdad de género y equidad, así como promover la igualdad de manera transversal al negocio. **Valoramos y celebramos la diversidad en todas sus formas**, reconociendo que, al fomentar un ambiente inclusivo, fortalecemos nuestra organización y contribuimos al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 5 y 10 de la ONU, que buscan garantizar la igualdad de género y reducir las desigualdades en todo el mundo.

Desde 2020, como parte de nuestra Estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión, hemos impartido el curso **Un Palacio para Todos**, el cual representa nuestro compromiso activo con la promoción de la diversidad, equidad e inclusión, brindando a nuestros equipos las herramientas necesarias para sensibilizarse y fomentar una cultura libre de sesgos.

“De los nuevos ingresos en 2023, 68% ha completado satisfactoriamente el curso Un Palacio para Todos.”

Esta iniciativa nos ayuda a reforzar en todos los niveles y áreas de la organización el compromiso que tenemos con la equidad de género. Así, la distribución de personal refleja nuestro esfuerzo por crear un entorno inclusivo y equitativo.



PLANTILLA LABORAL

Al concluir 2023, nuestra plantilla laboral alcanzó un total de 10,259 colaboradores.

Las categorías laborales están definidas de acuerdo a las responsabilidades y perfiles de cada persona dentro de la empresa:

Directores de Comité – está formado por nuestras y nuestros directores de comité, así como el director general de la empresa.

Nómina Ejecutiva – está conformada por directores y gerencias ejecutivas.

Nómina Ordinaria – se integra por coordinadores, analistas, líderes y auxiliares.

“ 50.86% de nuestra plantilla total está conformada por mujeres, abarcando desde roles operativos hasta puestos directivos. ”

COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATACIÓN Y GÉNERO

	MUJERES								HOMBRES									
CATEGORÍA LABORAL	MENORES DE 30 AÑOS		30-50 AÑOS		MAYORES DE 50 AÑOS		TOTAL MUJERES		MENORES DE 30 AÑOS		30-50 AÑOS		MAYORES DE 50 AÑOS		TOTAL HOMBRES		TOTAL	
Directores de Comité	0	0.00%	1	0.01%	2	0.02%	3	0.03%	0	0.00%	3	0.03%	4	0.04%	7	0.07%	10	0.10%
Nómina Ejecutiva	6	0.06%	154	1.50%	35	0.34%	195	1.90%	5	0.05%	156	1.52%	34	0.33%	195	1.90%	390	3.80%
Nómina Ordinaria	1,404	13.69%	2,876	28.03%	740	7.21%	5,020	48.93%	1,684	16.41%	2,634	25.68%	521	5.08%	4,839	47.17%	9,859	96.10%
GRAND TOTAL	1,410	13.74%	3,031	29.54%	777	7.57%	5,218	50.86%	1,689	16.46%	2,793	27.22%	559	5.45%	5,041	49.14%	10,259	100.00%

COLABORADORES POR GRUPO DE EDAD

	2022					2023				
GRUPO DE EDAD	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL
Menores de 30 años	1,391	27.27	1,561	32.36	2,952	1,410	13.74	1,689	16.46	3,099
30-50 años	2,999	58.79	2,760	57.21	5,759	3,031	29.54	2,793	27.22	5,824
Mayores de 50 años	711	13.94	503	10.43	1,214	777	7.57	559	5.45	1,336
TOTAL	5,101	51	4,824	49	9,925	5,218	50.86	5,041	49.14	10,259

*Para el cálculo de este indicador, hacemos una exclusión a los datos de Jubilados y Externos.
*No contamos con una categorización por estado.



COLABORADOR DE EL PALACIO DE HIERRO PERISUR

“ El 99.21% de nuestros colaboradores cuenta con un contrato de planta. ”

EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO

GRUPO DE EDAD	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Menores de 30 años	1,014	1416	2,430
30 a 50 años	2,503	2,688	5,191
Mayores de 50 años	713	557	1,270
	4,230	4,661	8,891

EMPLEADOS A TIEMPO PARCIAL

GRUPO DE EDAD	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Menores de 30 años	396	273	669
30 a 50 años	528	105	633
Mayores de 50 años	64	2	66
	988	380	1,368

COLABORADORES POR GÉNERO

AÑO	GENERO	TOTAL	%
2023	Hombre	5,041	49.14%
	Mujer	5,218	50.86%
	TOTAL	10,259	100.00%

TIPO DE CONTRATO LABORAL

AÑO	GÉNERO	PLANTA	EVENTUAL
2023	Hombre	5,002	39
	Mujer	5,176	42
	TOTAL	10,178	81

Para realizar el cálculo de este indicador utilizamos un software global de gestión de datos, realizamos la descarga de la plantilla de personal y personalizamos las bases conforme a las necesidades de los reportes que requerimos, para ello, capacitamos a líderes y gerentes quienes son responsables de este proceso.

Consideramos los días festivos oficiales de México, así como algunos días de descanso adicional tanto para corporativo como tiendas: Jueves y Viernes Santo (Abril), Día de las Madres, Navidad y Año Nuevo, así como días flotantes personales.

Las cifras totales de empleados reflejan un incremento del número de personal respecto al año anterior. lo cual está relacionado con el crecimiento del sector, por lo que no hubo un incremento significativo en el periodo del año reportado.

Adicionalmente, es importante mencionar que El Palacio de Hierro no emplea a personas bajo un esquema de horas no garantizadas. Creemos firmemente que ofrecer seguridad laboral es fundamental para fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo. Por lo tanto, todos nuestros contratos están diseñados para garantizar un número fijo de horas laborales, lo que permite a nuestros empleados tener una previsibilidad financiera y un equilibrio entre su vida personal y profesional.



Buscamos generar más espacios de participación para las mujeres en roles de dirección y liderazgo, asegurando que tengan igualdad de crecimiento y oportunidades para su desarrollo personal y profesional.

Mantuvimos el Certificado Oro en Corporativos para la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.



**Norma Mexicana
NMX-R-025-SCFI-2015
en Igualdad Laboral y
No Discriminación**

La certificación de la NOM-025 destaca nuestros esfuerzos notables en áreas clave, demostrando dedicación para promover la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad en todas las facetas de nuestra organización. **El 89% de nuestros colaboradores y colaboradoras se ha capacitado en temas como diversidad, equidad e inclusión, fomentando un ambiente de trabajo respetuoso y acogedor.**

Este logro refleja nuestro compromiso continuo de construir un Palacio donde cada individuo se sienta valorado y respetado, contribuyendo así al desarrollo de una fuerza laboral diversa y unida.

En esta línea, contamos con un proceso de contratación sin sesgos, en el que reconocemos y valoramos la contribución única de cada individuo, incluidas las personas con alguna discapacidad.





PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Valoramos la diversidad en todas sus formas, incluyendo una amplia gama de discapacidades, desde auditivas y visuales hasta motoras e intelectuales. Creemos en la igualdad de oportunidades y nos esforzamos por crear un entorno laboral inclusivo donde todas y todos los colaboradores, sin importar sus diferencias, puedan prosperar y contribuir al éxito continuo de nuestra empresa.

El primer paso crucial hacia la inclusión laboral es conocer a nuestros colaboradores para el desarrollo de herramientas puntuales y efectivas que respondan a sus necesidades y comprender sus necesidades específicas.

Realizamos un censo de autoidentificación de Personas con Discapacidad (PcD), validando los datos con los Servicios Médicos en las distintas unidades de negocio.

Nuestro equipo tiene una diversidad de habilidades y talentos, abarcando discapacidades, desde auditiva hasta visual, intelectual y motriz, desempeñando roles diversos como:

- Analistas, vendedores, ayudantes de comedor, auxiliares operativos, técnicos, cajeros, auditores, asesores, ejecutivos, entre otros.
- Esta diversidad de talento enriquece nuestra comunidad laboral y contribuye a su desarrollo y al de la organización.

Fortalecimos nuestras prácticas de comunicación interna y externa a través de la capacitación “Hacia una comunicación incluyente y accesible”, la cual busca garantizar que nuestros mensajes sean accesibles para todas las personas, reafirmando así nuestro compromiso con la inclusión:

- En Alianza con Éntrale, organización de la sociedad civil dedicada a la inclusión laboral de personas con discapacidad en México, promovimos oportunidades laborales inclusivas y equitativas para este sector de la población.
- Participamos en el Índice de Inclusión de PcD, facilitado por Éntrale, para evaluar nuestro desempeño en áreas específicas de inclusión laboral, en colaboración con otras organizaciones que atienden estas temáticas:



“ **65 personas con discapacidad laboran en nuestras sucursales de Cancún, Ciudad de México, Estado de México, Guadalajara, Monterrey, Puebla y Villahermosa*.** ”

EQUIDAD DE GÉNERO

Como parte de nuestras iniciativas para promover la equidad de género y el empoderamiento femenino, hemos llevado a cabo diversas acciones significativas.

- Páneles con mujeres líderes para compartir experiencias y desafíos en el mundo laboral.
- *Webinars* centrados en liderazgo femenino, con herramientas y recursos para fortalecer sus habilidades y avanzar en sus carreras.
- Seguimiento a los Principios de Empoderamiento Femenino de ONU Mujeres para asegurar que nuestras políticas y prácticas promueven la igualdad de género en todos los niveles de la organización.
- Programa “Women for Women” para impulsar el desarrollo y crecimiento profesional del talento femenino dentro de nuestra empresa.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso continuo con la promoción de la equidad de género y el empoderamiento de las mujeres en nuestro entorno laboral.

*Por considerarse información sensible, no podemos comunicar detalles sobre las personas con discapacidad, equidad de género o la diversidad sexual.



DIVERSIDAD SEXUAL

Durante el Mes del Orgullo 2023, llevamos a cabo diversas actividades centradas en promover la inclusión y diversidad:

- Webinar “Prácticas de Inclusión y Diversidad” para ofrecer herramientas y conocimientos sobre cómo fomentar la inclusión en nuestro entorno.
- Conversatorio “Familias Diversas” sobre la diversidad de tipos familiares en nuestra sociedad.
- Panel con líderes de El Palacio de Hierro

A lo largo del año, participamos en foros de *Pride Connection*, red que busca promover espacios de trabajo inclusivos, sobre mejores prácticas para la inclusión en empresas LGBTQ+.

Nuestra participación en estos eventos refleja nuestro compromiso continuo con la promoción de una cultura de respeto, diversidad, equidad e inclusión para todas las personas.

“Fuimos galardonados con el reconocimiento de HRC EQUIDAD MX por nuestra destacada cultura de inclusión laboral.”

NUESTRO CAMINO HACIA 2024

Continuaremos adaptando nuestros espacios físicos para garantizar la inclusión de personas con discapacidad en nuestros centros de trabajo. Además, seguiremos creando condiciones y proporcionando herramientas para el desarrollo y retención de mujeres talentosas en nuestra organización, fortaleciendo así nuestra diversidad y equidad de género.

Asimismo, promoveremos comportamientos inclusivos hacia la comunidad LGBTQ+ y fomentaremos la colaboración intergeneracional para cultivar una cultura de inclusión en todos los niveles de la organización. Para impulsar la innovación y el impacto, estableceremos subcomités conformados por colaboradores interesados para desarrollar propuestas innovadoras y de alto impacto, asegurando que la voz de todas las personas sea escuchada en la búsqueda de soluciones creativas.



PRÁCTICAS LABORALES

GRI 401-1; 401-2; 401-3

SASB CG-MR-310A.2; CG-MR-310A.3



Nos preocupamos por el bienestar y desarrollo de nuestras colaboradoras y colaboradores, por eso les ofrecemos una amplia gama de beneficios y algunas prestaciones adicionales a las establecidas por la ley. Estos beneficios están diseñados para crear un ambiente laboral más gratificante y enriquecedor, que motive y reconozca el esfuerzo de cada una de las personas que colaboran con nosotros:

- Periodo de vacaciones y prima vacacional
- Aguinaldo
- Vales de despensa
- Fondo de ahorro
- Bonos
- Plan de retiro
- Seguros de Gastos Médicos Mayores
- Comedor
- Servicio médico y *check-up*
- Permiso de maternidad, paternidad y adopción

RESULTADOS DE PERMISO PARENTAL

Durante momentos cruciales como el nacimiento o adopción de un hijo, ofrecemos un sólido respaldo a nuestras y nuestros colaboradores, permitiéndoles dedicar tiempo a sus familias sin preocupaciones adicionales.

En cuanto a los permisos parentales, observamos que 98% de los hombres y 80% de las mujeres regresan al trabajo tras su licencia, con una retención superior a 90% después de 12 meses de su reincorporación.

2022			
	COLABORADORES CON LICENCIA PARENTAL	COLABORADORES QUE SE REINCORPORARON AL TRABAJO AL FINALIZAR SU LICENCIA PARENTAL	COLABORADORES QUE PERMANECIERON AL MENOS 12 MESES DESPUÉS DE SU RETORNO TRAS LA LICENCIA PARENTAL
	NÚMERO	%	%
Hombres	75	99	76
Mujeres	119	98	45
TOTAL	194	99	61
2023			
Hombres	46	98	178
Mujeres	85	80	91
TOTAL	131	89	135





CONTRATACIONES

Día a día buscamos atraer al mejor talento, como resultado, se incorporaron 5,238 nuevas colaboradoras y colaboradores en diversas áreas de la empresa. De este grupo, 56.24% es hombre y 43.75% es mujer, lo que representa una tasa de contratación del 51.06% 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 reconocimos el talento de 670 colaboradoras y colaboradores, promoviéndolos a nuevas posiciones dentro de la empresa. El proceso para estas promociones se establece en una política interna, en la cual se consideran los siguientes criterios para aplicar en alguna vacante interna: evaluación del desempeño, adecuación del perfil de acuerdo a la posición vacante, antigüedad en la posición y/o empresa, ausencia de líneas éticas o medidas disciplinarias.

CONTRATACIONES	2022					2023				
GRUPO DE EDAD	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL
Menores de 30 años	1,250	12.59	1,839	18.53	3,089	1,187	11.57	1,804	17.58	2,991
30-50 años	921	9.28	977	9.84	1,898	961	9.37	1,023	9.97	1,984
Mayores de 50 años	107	1.08	87	0.88	194	144	1.40	119	1.16	263
TOTAL	2,278	22.95	2,903	29.25	5,181	2,292	22.34	2,946	28.72	5,238

59% de las promociones se otorgaron a colaboradoras.

BAJAS

Durante el periodo reportado, se registraron 1,642 bajas voluntarias totales lo que representa una tasa del 16.01%

BAJAS	2022				2023			
GRUPO DE EDAD	MUJERES	%	HOMBRES	%	MUJERES	%	HOMBRES	%
Menores de 30 años	605	6.10	762	7.68	395	3.85	434	4.23
30-50 años	591	5.95	659	6.64	399	3.89	347	3.38
Mayores de 50 años	74	0.75	65	0.65	43	0.42	24	0.23
TOTAL	1,270	12.80	1,486	14.97	837	8.16	805	7.85

*Cálculo realizado considerando las posiciones de contrato indeterminado.

*Para este informe solo consideramos bajas voluntarias.

*La tasa de rotación involuntaria no puede ser revelada al considerarse información sensible que pueda poner en riesgo a aquellos colaboradores que hayan levantado una denuncia por incumplimiento a políticas, hostigamiento, acoso, fraude.

ROTACIÓN DE COLABORADORES

En nuestro compromiso constante con el bienestar de nuestro equipo, nos esforzamos por implementar estrategias efectivas que promuevan la retención de talento en nuestra empresa. Valoramos la información obtenida a través de las encuestas de salida, las cuales aplicamos a todos los colaboradores que deciden dejar la compañía, ya que nos permiten tomar medidas proactivas de mejora.

TALENTO

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



CAPACITACIÓN

Progresamos en el desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores mediante la implementación de **Campus Palacio**, un ecosistema de aprendizaje en línea que ofrece capacitaciones variadas, como el nuevo modelo de servicio, cultura organizacional, Pasillo Infinito, Academia de Datos y más. Este enfoque busca fortalecer las habilidades y los conocimientos de nuestros colaboradores para impulsar su crecimiento profesional y el éxito de la organización.

Brindamos **189,825 horas de capacitación: el 56.5% en línea y el 43.5% de forma presencial.**

HERRAMIENTAS DE TRABAJO ÁGILES

Por segundo año, el **Modelo de Academias de Formación en Datos y Agilidad** ha atraído la participación de más de 10,000 colaboradores, brindándoles la oportunidad de desarrollar sus capacidades en metodologías de trabajo ágiles.

	2022	2023
Horas totales de capacitación	167,181	156,907
Promedio de horas de capacitación por colaborador	16.84	15.33

La inversión en capacitación se incrementó en un **13%** con respecto a 2022.

EVALUACIÓN Y DESARROLLO

Aseguramos el crecimiento profesional y personal de nuestras y nuestros colaboradores a través de procedimientos que fortalecen los programas y nos proveen de herramientas para concentrarnos en impulsar el desarrollo integral del talento humano.

93% de colaboradores cursó el programa de competencias organizacionales, esto representa un incremento de 85% en comparación con el año anterior.

Lanzamos el programa **Liderazgo Transformacional**, desarrollado en colaboración con *EGADE Business School* del Tecnológico de Monterrey para capacitar a más de 30 líderes de la Transformación durante ocho meses, proporcionándoles habilidades especializadas para dirigir la organización hacia una transformación integral en el mundo digital. A través de este programa, los participantes adquirieron conocimientos en liderazgo en la nueva realidad, gestión del cambio organizacional, innovación de modelos de negocio y transformación digital.





Además, se fomentaron debates constructivos, la generación de nuevas ideas, así como la conexión y sinergia entre diversas áreas de la empresa.

Hemos establecido un Modelo de Evaluación de Desempeño con base en objetivos y competencias organizacionales. Para garantizar su efectividad, nos enfocamos en tres elementos fundamentales:

1. Compromiso y sensibilización de la alta dirección y las áreas pertinentes, con un plan de acción claro.
2. Apoyo continuo a líderes y colaboradores a lo largo del proceso, con guías de referencia, sesiones de asesoramiento y campañas de comunicación adaptadas a cada fase.
3. Capacitación del equipo de Experiencia del Colaborador para garantizar la comprensión y aplicación del modelo en todas las unidades de negocio

Fomentar una cultura de crecimiento profesional es una prioridad para nosotros. Actualmente, 48% de nuestros colaboradores masculinos y 52% de nuestras colaboradoras femeninas reciben evaluaciones regulares de su desempeño y progreso profesional. Además, 4% de nuestros colaboradores con contratos estratégicos y 96% de aquellos con contratos operativos también son evaluados en este proceso.

98.55% de todos nuestros colaboradores participan en evaluaciones de desempeño periódicas, lo que representa un aumento de 10.55% con respecto al año anterior.

99.46% de nuestros colaboradores contó con objetivos anuales de desempeño definidos, lo que representa un aumento de 6.46% en comparación con el año anterior.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

% Total de evaluados	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL
Nómina Ejecutiva	180	2.11	162	1.90	342
Nómina Ordinaria	4,259	49.92	3,931	46.07	8,190
TOTAL	4,439	52.03	4,093	47.97	8,532

	UNIDAD DE INDICADOR	CIFRA
% del total de empleados evaluados	%	99.4
% del total de hombres evaluados	%	99.3
% del total de mujeres evaluadas	%	99.5
% del total de empleados evaluados de Ejecutivos	%	96.1
% del total de empleados evaluados de Operativos	%	99.5

“Desarrollamos habilidades y conocimientos en nuestro equipo para promover una cultura ASG transversal al negocio para ser un Palacio Sostenible.”

CAPACITACIÓN EN SOSTENIBILIDAD

Las y los integrantes de nuestro Comité de Sostenibilidad recibieron capacitación en temas ASG y de Sostenibilidad, conociendo tendencias, necesidades, buenas prácticas y planes que se desarrollarán durante 2024.

Somos conscientes de la importancia de esta iniciativa para promover una cultura ASG transversal al negocio. Por lo tanto, continuaremos trabajando para extender estos foros a las y los colaboradores, buscando ofrecer recursos de formación adaptados no sólo a las necesidades del negocio, sino teniendo en cuenta los diversos perfiles de nuestros colaboradores para lograr ser un Palacio Sostenible.



CASA PALACIO ANTARA



COLABORADORA DE EL PALACIO DE HIERRO POLANCO

SALUD Y SEGURIDAD

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



Priorizar la salud, la seguridad y el bienestar de nuestro equipo dentro y fuera de los espacios es fundamental. Nuestro objetivo es ofrecer un entorno laboral sano y seguro donde las personas puedan llevar a cabo sus tareas diarias sin contratiempos.

Adicionalmente, contamos con un Plan de Trabajo de Servicio Médico aplicable a todos los colaboradores, mediante el cual buscamos contribuir a identificar, prevenir y mitigar factores que pongan su salud en riesgo, así como dirigirlos oportunamente a los servicios de salud correspondientes.

Para garantizar la seguridad, 100% de nuestra plantilla de colaboradores cuenta con afiliación a un seguro médico. Además, consideramos imprescindible que todo el personal externo que labore dentro de nuestras instalaciones esté dado de alta ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) por su empleador directo.

Con base en nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la **Norma Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009** y en el **Protocolo de Cumplimiento Normativo STPS**, desde 2021, contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad Vial certificado bajo la norma ISO 39001, que permite reducir o eliminar la incidencia y riesgo de muerte, junto con las lesiones relacionadas a accidentes viales.

- La Comisión de Seguridad e Higiene (CSH) desempeña un papel crucial en la supervisión y promoción de medidas destinadas a garantizar un entorno laboral seguro y saludable, realizando recorridos periódicos para identificar posibles riesgos y proponer soluciones preventivas.

LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTOS DIAGNÓSTICOS SIGUE DIFERENTES ETAPAS:

- IDENTIFICACIÓN DE AMENAZAS DE POSIBLES RIESGOS
- EVALUACIÓN DE VULNERABILIDADES Y DEBILIDADES ESPECÍFICAS
- ANÁLISIS DE CONSECUENCIAS DE POSIBLES REPERCUSIONES DE LOS RIESGOS
- ELABORACIÓN DE PLANES DE CONTINGENCIA ESPECÍFICOS
- CAPACITACIÓN Y SIMULACROS PERIÓDICOS
- ACTUALIZACIONES CONSTANTES
- COLABORACIÓN CON AUTORIDADES LOCALES
- MONITOREO CONTINUO

En cuanto a nuestra gestión de incidentes, nos centramos en responder de manera efectiva ante cualquier situación de riesgo. Implementamos **Mi Palacio Seguro**, una iniciativa cuya finalidad es identificar y notificar peligros a través de **tres pasos: ver, detener y corregir**.

La CSH lidera estas investigaciones en colaboración con el personal afectado y los supervisores correspondientes, mediante procesos que incluyen la inspección física a las unidades de negocio, recorridos de verificación y la investigación de accidentes.

Promovemos un ambiente de trabajo en el que cada individuo pueda desarrollarse de manera segura y saludable.

Este año llevamos a cabo un notable incremento en nuestras actividades de salud, realizando un total de 77 campañas que incluyeron jornadas de vacunación, desparasitación, detección de enfermedades, talleres de salud y mastografías, entre otras iniciativas destinadas a promover el bienestar de nuestra comunidad.

Incrementamos 220% nuestras actividades de salud.





COLABORADORA DE EL PALACIO DE HIERRO SANTA FE

NUESTRO PLAN DE PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL TRABAJO SE ENFOCA EN DIFERENTES TEMAS:

- JORNADAS DE SALUD INTEGRALES Y PREVENTIVAS
- TALLERES DE PROMOCIÓN Y FOMENTO A LA SALUD
- *WEBINARS* DE SALUD: PALACIO SEGURO Y SALUDABLE
- CAPACITACIÓN EN PRIMEROS AUXILIOS
- SEGUIMIENTO AL ESTADO DE SALUD DE LOS TRABAJADORES
- DESPARASITACIÓN AL PERSONAL OCUPACIONALMENTE EXPUESTO
- CONTINGENCIA COVID-19
- JORNADA DE DONACIÓN DE SANGRE

Nuestro enfoque principal es garantizar el bienestar integral de nuestros colaboradores, proporcionándoles las herramientas necesarias para mantener un estilo de vida equilibrado y saludable. Organizamos 12 webinars mensuales, cada uno abordando temas relevantes como salud mental, obesidad, lactancia materna, cáncer, VIH y SIDA, entre otros, para brindar información valiosa y promover hábitos saludables entre nuestro equipo.

181 talleres y pláticas de salud alcanzado a **3,910** colaboradores.
83 sesiones de **Primeros Auxilios** para **600** colaboradores.
4,845 horas de capacitación en salud durante 2023.

Durante este año se han registrado 1,099 lesiones debido a accidentes laborales. Gracias a nuestros esfuerzos colaborativos, hemos logrado mantener una tasa de 0% en accidentes mortales.

BIENESTAR Y SALUD MENTAL

Reconocemos el impacto e importancia de la salud mental de las y los colaboradores, y contamos con un **Servicio de Atención Psicológica** mediante videoconsulta en colaboración con Médica Móvil, el cual brindamos de manera gratuita y confidencial a través de profesionales especializados.

Con este servicio no sólo ofrecemos a nuestros colaboradores la posibilidad de abordar la gestión del estrés y la ansiedad, sino que también nos permite ir más allá y enfocarnos en la prevención y el apoyo emocional en diversas situaciones.

Realizamos un plan dirigido a colaboradores y colaboradoras que se identificaron con alguno de los acontecimientos traumáticos severos de acuerdo con la NOM-035 para brindarles una atención adecuada y oportuna a través de diferentes acciones.

Continuamos con nuestras iniciativas de bienestar y salud mental, incluyendo el programa **Vive en Balance**.

Para continuar promoviendo el bienestar de nuestros colaboradores, a través de **Grupo BAL** se ha lanzado la plataforma del programa **Vive en Balance** <https://www.viveenbalance.com.mx/> dedicada a mejorar la salud física, mental y emocional tanto de nuestros colaboradores como de sus familias.

Ofrece una variedad de recursos, incluyendo *webinars*, juegos interactivos y una Guía de Ruta, que proporciona un método estructurado para registrar el progreso hacia hábitos saludables y mejorar el estilo de vida.

BIENESTAR FÍSICO

BIENESTAR MENTAL

BIENESTAR EMOCIONAL

DERECHOS HUMANOS

Nuestra dedicación a la diversidad e inclusión, el desarrollo del talento, las prácticas laborales, la seguridad en el trabajo y el bienestar mental y físico de nuestras colaboradoras y colaboradores refleja el compromiso por respetar y promover los derechos humanos en todas nuestras operaciones.

Contamos con la figura del **Ombudsperson** para atender y prevenir las acciones de discriminación y violencia laboral en nuestras instalaciones, asegurando completa imparcialidad y confidencialidad en el proceso.

En 2024 implementaremos nuestra Política de Derechos Humanos, que Incluirá a la cadena de suministro con el fin de promover y respetar los derechos humanos en nuestras operaciones y relaciones comerciales.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Este año fuimos galardonados con diversos reconocimientos que destacan nuestro liderazgo en la promoción de la diversidad, inclusión y responsabilidad social.

Certificación Éntrale

Recibimos la certificación en el programa Éntrale por nuestra inclusión de personas con discapacidad.

Pride Conexión

Somos una empresa aliada en favor a la comunidad LGBTQ+.

Certificación de la Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación

Logramos la certificación bajo la norma NOM 025 en los corporativos, evidenciando el compromiso con la equidad y la no discriminación.

Distintivo ESR

Obtuvimos este distintivo por noveno año consecutivo reconociendo nuestra responsabilidad social.

Empresas Excepcionales

Fuimos reconocidos como una de las Empresas Excepcionales por nuestros programas de transformación y bienestar integral para colaboradores.

Mejores lugares para trabajar LGBTQ+

Fuimos incluidos en la lista de Mejores Lugares para trabajar LGBTQ+, por HRC Equidad MX, resaltando el entorno inclusivo.



LA PARTICIPACIÓN CON LA COMUNIDAD DE EL PALACIO

VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

GRI 413-1



Creemos firmemente en el poder transformador de la colaboración para construir una sociedad más justa y equitativa, especialmente en las comunidades donde llevamos a cabo nuestras operaciones.

Al unir fuerzas con distintos actores, podemos desempeñar un papel significativo en la construcción de una sociedad más justa, equitativa e inclusiva, especialmente en el ámbito de la educación de niños, niñas y jóvenes, lo que a su vez contribuye al logro de los ods, en particular al ODS 11 sobre Ciudades y Comunidades Sostenibles y al ODS 17 sobre Alianzas para lograr los objetivos.

“Hemos beneficiado a más de 300 estudiantes, docentes, personal de apoyo y directores.”

El éxito de estas actividades radica 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) como una práctica sobresaliente que ha demostrado su capacidad para generar transformaciones significativas. Este enfoque busca liderar a las comunidades educativas en la creación colaborativa de hábitats educativos, concebidos como espacios sostenibles de bienestar y de desarrollo humano para todos los miembros de la comunidad. La participación activa y comunitaria son pilares fundamentales para alcanzar resultados exitosos.



Componente sociocomunitario

Que busca fortalecer el bienestar de quienes forman parte de la vida comunitaria escolar.



Componente de infraestructura

Que promueve innovaciones en el diseño, uso y mantenimiento de los espacios educativos, siempre bajo un enfoque colaborativo.





Durante el periodo reportado, efectuamos una donación a la Fundación Alberto Baillères por un total de **\$27,062,505.29** MXN. Esta aportación se destinó a la implementación de programas orientados al desarrollo de infraestructura y habilidades, con el objetivo de beneficiar tanto a los profesores como a los niños, niñas y sus familias.

“Destinamos el 1% del monto de nuestras ventas a la Fundación Alberto Baillères para llevar a cabo inversiones sociales.”

Colaboramos con diversas Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) para promover el desarrollo y bienestar de las comunidades que atendemos:



■ Establecimos una colaboración con la [Organización Internacional para el Libro Juvenil](#) (IBBY), ofreciendo talleres y círculos dialógicos de capacitación a docentes, alumnos y padres de familia para el desarrollo de habilidades de lectura que fomentan el crecimiento personal y comunitario.



■ Nos sumamos a la causa de [YouthBuild México](#) en su programa Jóvenes con Rumbo, que ofrece un modelo educativo de segunda oportunidad por medio de capacitación laboral a jóvenes para su desarrollo profesional.

¡Juntos y juntas transformamos vidas! Voluntariado Palacio

Demostramos nuestro compromiso genuino con las personas al conectar con ellas desde la autenticidad y con calidez en cada interacción. Por ello nos orgullece compartir los resultados de nuestro programa de voluntariado en colaboración con la Fundación Alberto Baillères, el cual forma parte esencial de nuestra estrategia de responsabilidad social. A través de estas acciones, buscamos contribuir al desarrollo de las comunidades beneficiadas, manteniendo nuestro compromiso con los ODS y reforzando nuestro propósito de generar un impacto positivo en la sociedad.

SERGIO OSWALDO ÁNGELES GARIBAY

Voluntario

“El ser voluntario me brindó la oportunidad de compartir momentos con jóvenes, niños, profesores y sus familias, quienes estaban emocionados por utilizar las nuevas instalaciones. Ahora valoro aún más la importancia de espacios seguros y adecuados para el aprendizaje. Como voluntario, adquirí empatía hacia las necesidades de las comunidades y siento un gran orgullo por el compromiso de mi empresa y la Fundación Alberto Baillères con la educación y las comunidades.”

ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO

Para fortalecer nuestro vínculo con la comunidad, nuestros colaboradores y colaboradoras desplegaron sus talentos y habilidades para brindar experiencias enriquecedoras únicas a niños, niñas y jóvenes en las instituciones con las que colaboramos.

Más de 980 niños, niñas y adolescentes se beneficiaron con las actividades de voluntariado.

Abarcamos diferentes formas de participación, desde la entrega de donativos hasta la promoción de hábitos saludables entre las y los estudiantes, la organización de actividades deportivas, la preparación de despensas y la facilitación de dinámicas enfocadas en la autoestima y la prevención de la violencia.

Más de 5,700 participantes voluntarios en las actividades, sumando más de 11,800 horas dedicadas.

DONACIÓN DE 308 JUGUETES Y JUEGOS POR EL DÍA DE REYES PARA NIÑAS Y NIÑOS DE GUERRERO, IZTAPALAPA Y XOCO



ENTREGA DE 230 ÚTILES ESCOLARES



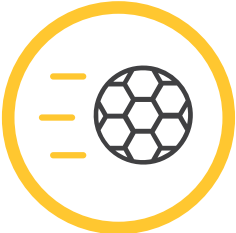
JORNADA DE LIMPIEZA EN AULAS Y ÁREAS VERDES



+5,700 VOLUNTARIAS Y VOLUNTARIOS DE EL PALACIO DE HIERRO



ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO



ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS



PINTURA DE AULAS, PATIOS Y SANITARIOS



+900 NIÑAS Y NIÑOS BENEFICIADOS



+11,800 HORAS DE VOLUNTARIADO



54.17% DE NUESTRAS UNIDADES DE NEGOCIO CUENTAN CON INICIATIVAS DE PARTICIPACIÓN CON LA COMUNIDAD LOCAL

AMOR POR LOS NUESTROS

Uno de los eventos que nos unió como empresa fue el paso del huracán Otis en el estado de Guerrero en octubre. Durante varios meses, demostramos una respuesta activa y efectiva para asegurar el bienestar y la integridad de nuestras y nuestros colaboradores.

- Se instalaron centros de acopio en todas las tiendas de la Ciudad de México, área metropolitana, foráneas y corporativos.
- Fueron enviados alimentos y artículos de primera necesidad.

TESTIMONIOS BENEFICIARIAS

SOFÍA, 8 AÑOS

Alumna de 3º grado
Escuela primaria

Me encanta cómo la Fundación Alberto Baillères ha transformado nuestra escuela. Ahora luce más bonita con una nueva techumbre y baños mejorados. ¡Podemos practicar deportes sin preocuparnos por el sol! Estoy realmente agradecida por estos cambios, que son para nuestro beneficio. Desde que la fundación está aquí, ya no hay salones rayados y todos nos esforzamos más por cuidar nuestra escuela. Me comprometo a seguir cuidándola.

JUDITH VERÓNICA ORTEGA LERMA

Directora
Escuela primaria

La llegada de la Fundación Alberto Baillères a la escuela ha traído cambios notables y significativos. Después de años de esfuerzos infructuosos, finalmente vemos resultados tangibles gracias a su compromiso. Estoy orgullosa y feliz de ver cómo maestros, alumnos y familias están más motivados. Los estudiantes muestran mayor entusiasmo en el aprendizaje y la colaboración, y la matrícula ha aumentado notablemente. Estoy profundamente agradecida por todo lo que la Fundación está haciendo por nosotros.

LA GOBERNANZA Y EL NEGOCIO DE EL PALACIO

La gobernanza corporativa representa el pilar esencial que sustenta la integridad, transparencia y responsabilidad. Dirige nuestras acciones y decisiones hacia la consolidación de un modelo de negocio ético y responsable. Nuestras políticas y prácticas reflejan nuestro sólido compromiso con la excelencia en la gestión, la rendición de cuentas y el respeto por los principios éticos que rigen nuestra operación. Con esto destacamos el compromiso que tenemos con la creación de valor compartido y el fortalecimiento de la confianza en nuestro desempeño empresarial y social.

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



Estructura de Gobernanza *Consejo de Administración*

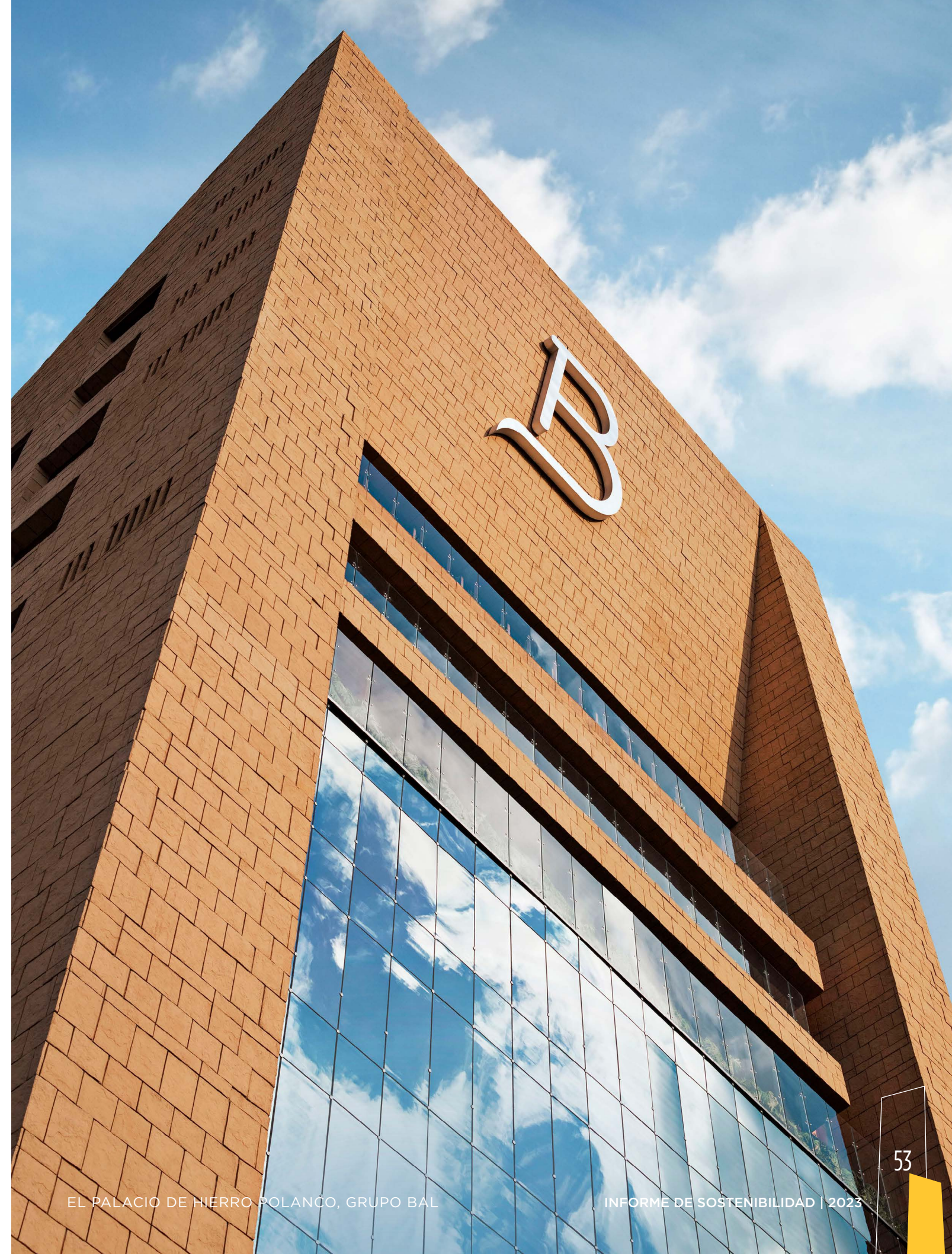
Integrado por 13 consejeros propietarios y 12 consejeros suplentes, electos por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 28 de abril de 2023.

38.5% de los miembros del Consejo de Administración son independientes.

Desempeña un papel crucial al establecer la visión estratégica de la empresa, respaldar la gestión del equipo directivo y asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables. Se reúne mínimo de manera trimestral para evaluar el desempeño financiero y operativo de la sociedad, revisar informes internos, incluyendo los informes anuales auditados, aprobar recomendaciones del Comité Ejecutivo y contribuir en la formulación de la estrategia corporativa, así como dar seguimiento a diversas iniciativas estratégicas.

12% de los miembros del Consejo de Administración son mujeres.

Con el aumento en el número total de miembros del Consejo, el porcentaje de participación se ha visto modificado.



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		
MIEMBROS PROPIETARIOS	INDEPENDENCIA	OCUPACIÓN PRINCIPAL
Alejandro Baillères Gual	Patrimonial Relacionado	Presidente de Grupo Bal
Tomás Lozano Molina	Independiente	Notario Público No. 10 de la Ciudad de México
Fernando Benjamín Ruiz Sahagún	Independiente	Asesor de Chevez, Ruiz, Zamarripa y Cía, S.C.
Raúl Baillères Gual	Relacionado	Subdirector de Acervo Digital de Servicios Corporativos BAL, S.A. de C.V.
Juan Bordes Aznar	Relacionado	Director Corporativo de Grupo BAL
Raúl Carlos Obregón del Corral	Independiente	Socio Director de Alianzas, Estrategia y Gobierno Corporativo, S.C. Socio Fundador y Asociado de Proxy Gobernanza Corporativa, S.C.
Arturo Manuel Fernández Pérez	Relacionado	Rector del Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM)
Víctor Alberto Tiburcio Celorio	Independiente	Consultor Independiente
Juan Pablo Baillères Gual	Patrimonial Relacionado	Director Corporativo de Grupo BAL
José Octavio Figueroa García	Relacionado	Director Corporativo de Grupo BAL
Francisco Javier Simón Havaux	Independiente	Presidente de: • Formas para Negocios, S.A. de C.V. • Formas y Sistemas Mexicanos, S.A. de C.V. • Compañía Litográfica y Tipográfica América, S.A. de C.V. • Servisim, S.A. de C.V.
Eduardo Cepeda Fernández	Relacionado	Asesor Financiero de Grupo BAL
Juan Carlos Escribano García	Relacionado	Director General de Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V.
CONSEJEROS SUPLENTE	INDEPENDENCIA	OCUPACIÓN PRINCIPAL
Gabriel Eugenio Kuri Labarthe	Relacionado	Director General de Actividades Financieras de Servicios Corporativos BAL, S.A. de C.V.
Ernesto Vega Velasco	Independiente	Consultor Independiente
Dolores Alicia Martin Cartmel	Independiente	Consejera de Industrias Peñoles, S.A.B. de C.V. y Valores Mexicanos Casa de Bolsa, S.A. de C.V.
Luis Manuel Murillo Peñaloza	Relacionado	Director General de Valores Mexicanos Casa de Bolsa, S.A. de C.V.
Roberto Palacios Prieto	Relacionado	Director Corporativo de Grupo BAL
Jaime Cortés Rocha	Independiente	Consejero del Despacho Mijares, Angoitia, Cortés y Fuentes, S.C.
Carlos Antonio Zozaya Gorostiza	Relacionado	Director de Área de Servicios Corporativos BAL, S.A. de C.V.
Jorge Rico Núñez	Relacionado	Director General de Administración Patrimonial de Servicios Corporativos BAL, S.A. de C.V.
María Gabriela Ocampo González-Gamio	Relacionado	Líder del Proyecto de Laboratorio de Ideas con sede en el ITAM
José Luis Alfonso Simón Havaux	Independiente	Director General de: • Formas para Negocios, S.A. de C.V. • Formas y Sistemas Mexicanos, S.A. de C.V. • Compañía Litográfica y Tipográfica América, S.A. de C.V. • Servisim, S.A. de C.V.
Mariana Orozco Aragón	Relacionado	Subdirector de Análisis en Servicios Corporativos BAL, S.A.de C.V.
Jaime Lomelín Guillén	Relacionado	Director Corporativo de Grupo BAL

*Por considerarse información sensible y respetar la privacidad de las y los integrantes de los consejos y comités no es posible divulgar los datos relacionados con antigüedad, grupos infra-representados y género.

COMITÉS DE APOYO

En conformidad con el Código de Principios y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo, desempeñan roles intermedios de gestión y colaboran en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

COMITÉ DE AUDITORÍA Y PRÁCTICAS SOCIETARIAS

Este Comité tiene un papel crítico en la preparación del Informe sobre las Políticas Contables y Criterios de Información Clave para nuestros estados financieros anuales. Además, supervisa la creación de estados financieros, sugiere su aprobación al Consejo con base en la opinión del auditor externo y evalúa la eficacia del Sistema de Control Interno y Auditoría. También se encarga de supervisar las transacciones con partes relacionadas y garantizar el cumplimiento de las políticas vigentes en el uso de los bienes de la compañía, así como de evaluar y determinar tarifas y los servicios adicionales del auditor externo.

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

Número de miembros	3	Porcentaje de miembros independientes	100%
--------------------	---	---------------------------------------	------

COMITÉ DE NOMINACIÓN, EVALUACIÓN Y COMPENSACIONES

Tiene como prioridad revisar la estructura organizativa, asegurando la idoneidad de habilidades y experiencia de los ejecutivos clave, proponiendo compensaciones adecuadas. Además, evalúa el desempeño de los directivos relevantes y revisa la política global de compensaciones para garantizar su efectividad.

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

Número de miembros	3*
--------------------	----

COMITÉ DE FINANZAS Y PLANEACIÓN

Su objetivo es examinar las políticas financieras, proyecciones y evaluaciones de los proyectos de inversión para asegurar su alineación con el plan estratégico. Supervisa los financiamientos de la compañía para garantizar una gestión financiera sólida y eficiente.

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

Número de miembros	7*
--------------------	----

COMITÉ EJECUTIVO

Se encarga de examinar y abordar aspectos fundamentales de la empresa, asegurando el progreso hacia los objetivos establecidos. Asimismo, comunica al Consejo de Administración las decisiones tomadas, al menos una vez al año para mantener una alineación estratégica constante.

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

Número de miembros	7*
--------------------	----

*Porcentaje de miembros independientes 0%.
*Por considerarse información sensible y respetar la privacidad de las y los integrantes de los consejos y comités no es posible divulgar los datos relacionados con antigüedad, grupos infra-representados y género.

GOBERNANZA ASG

En nuestra estructura de gobierno, hemos establecido comités especializados en cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, conformados por colaboradores y directivos de El Palacio de Hierro.

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

Tiene como objetivo integrar la estrategia de sostenibilidad en nuestros procesos empresariales y difundir nuestros objetivos y actividades en curso. Esto impulsa el desarrollo y la adopción de buenas prácticas en áreas clave.

Número de miembros13

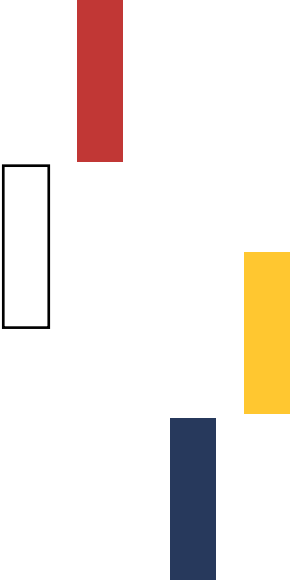
- Cumplimiento
- Inmobiliaria y Expansión
- Finanzas
- Comercial
- Ciberseguridad
- Consumos Internos
- Control Interno
- Mantenimiento
- Legal
- Comunicación y Mercadotecnia
- Experiencia del Colaborador
- Cultura
- Responsabilidad Social y Fundación
- Cadena de Suministro

*Por considerarse información sensible y respetar la privacidad de las y los integrantes de los consejos y comités no es posible divulgar los datos relacionados con antigüedad, grupos infra-representados y género.



PROMOTOR DE EL PALACIO DE HIERRO PERISUR





COMITÉ DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

En aras de fortalecer nuestra misión con la diversidad e inclusión, realizamos una reestructuración significativa del Comité de Diversidad e Inclusión (DEI) para el periodo reportado, ampliando tanto su alcance como su membresía.

Actualmente está conformado por 26 miembros y aborda una amplia gama de áreas dentro de El Palacio de Hierro, garantizando un enfoque holístico hacia la diversidad e inclusión. Esta expansión ha implicado la inclusión de 16 nuevos colaboradores, designados en roles específicos, que reflejan nuestro firme compromiso con la diversidad e inclusión en todos los ámbitos de nuestra organización.

# de miembros	Áreas	Subgrupo
2	Dirección de Desarrollo Humano	Facilitadoras
7	Dirección de Ventas Regionales	Equidad de Género
	Dirección de Seguridad, Aperturas y Roles Tecnológicos	
5	Dirección de Ventas en Tiendas	Personas con Discapacidad
	Dirección de Innovación y Sostenibilidad	
6	Dirección Clientes	LGBT+
	Dirección Jurídico	
	Dirección Comercial Lujo	Generaciones
6	Dirección de e-commerce	

*Por considerarse información sensible y respetar la privacidad de las y los integrantes de los consejos y comités no es posible divulgar los datos relacionados con antigüedad, grupos infra-representados y género.

REMUNERACIÓN

Nuestra política de compensación para nuestros ejecutivos de alto nivel incluye un salario base, beneficios legales y otros componentes estándar de la industria nacional. Mantenemos una sólida posición financiera que nos permite preservar empleos y mantener los niveles adecuados de remuneración para nuestros colaboradores.



VALENTINO

COLABORADOR DE EL PALACIO DE HIERRO POLANCO

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO REGULATORIO

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



Nuestra identidad y reputación se construyen sobre los pilares de la ética y el cumplimiento, reflejando nuestro firme compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa. Nos guiamos por los más altos estándares éticos en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales, demostrando nuestro compromiso mediante políticas, programas y mecanismos diseñados para fomentar una cultura de integridad y transparencia. Asimismo, nos aseguramos de cumplir de manera rigurosa con todas las leyes, regulaciones y estándares éticos pertinentes en cada aspecto de nuestra actividad empresarial.

“ Nos guiamos por los más altos estándares éticos en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales. ”

COMITÉ DE ÉTICA

Por medio de esta figura, promovemos la integridad y la ética empresarial en toda la organización. Este Comité desempeña una función esencial al abordar directamente los ODS 8 y 16, centrados en el trabajo decente, el crecimiento económico sostenible y la promoción de sociedades justas y pacíficas.

Formado por distinguidos líderes de la alta dirección, su compromiso se centra en tomar decisiones sobre medidas disciplinarias cuando sea necesario, fortaleciendo de esta manera una cultura organizacional arraigada en valores sólidos y principios éticos. Además de asegurar el cumplimiento de las normas éticas, este comité impulsa un ambiente laboral equitativo y transparente, esencial para el progreso social y económico dentro y fuera de la empresa. Se reúne al menos cuatro veces al año según las necesidades, asegurando el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades.

MIEMBROS DEL COMITÉ Y FUNCIONES				
DIRECTOR GENERAL	DIRECCIÓN DE EXPERIENCIA DEL COLABORADOR	DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA	DIRECCIÓN JURÍDICO	DIRECCIÓN DE CUMPLIMIENTO
PRESIDENTE DEL COMITÉ	VOCAL	VOCAL	VOCAL	SECRETARIO
RESPONSABILIDADES				
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, con el respaldo de la Dirección de Auditoría y Cumplimiento Corporativo, así como de expertos externos según sea necesario. 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 empleados 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.				





CÓDIGOS Y POLÍTICAS

Para garantizar la adherencia a los estándares establecidos, hemos implementado un Programa de Cumplimiento que se enfoca en tres áreas clave: **prevención, detección, así como remediación y reporte.**

Nuestro marco normativo y directrices son públicos y pueden consultarse en la siguiente liga: <https://www.elpalaciodehierro.com/politicas-internas.html>.

- POLÍTICA DE INTEGRIDAD
- POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO
- POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN
- POLÍTICA DE CONFLICTOS DE INTERÉS
- POLÍTICA DE REGALOS
- POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE FRAUDES
- POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y LAVADO DE DINERO
- CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA PROVEEDORES

También disponemos de políticas internas que se encuentran exclusivamente disponibles en nuestra intranet para nuestros colaboradores.

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

La Dirección de Cumplimiento colabora estrechamente con diversas áreas, como Auditoría Interna, Control Interno, Jurídico y Experiencia del Colaborador, para supervisar, implementar controles y proporcionar capacitación en todos los niveles de la organización respecto a temas de ética, conducta y cumplimiento regulatorio..

COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN

Como parte integral del Programa de Cumplimiento, comunicamos regularmente a nuestras y nuestros colaboradores los asuntos relacionados con el cumplimiento regulatorio y el comportamiento laboral. Además, hemos llevado a cabo capacitaciones centradas en tres áreas críticas del cumplimiento: Código de Ética, Prácticas Operativas Inapropiadas y Utilización de la Línea Correcta. También implementamos la “Declaración Anual de Conflictos de Interés” para que todas y todos los colaboradores tengan la oportunidad de informar posibles conflictos de interés.

90% de los colaboradores fue capacitado en ética.

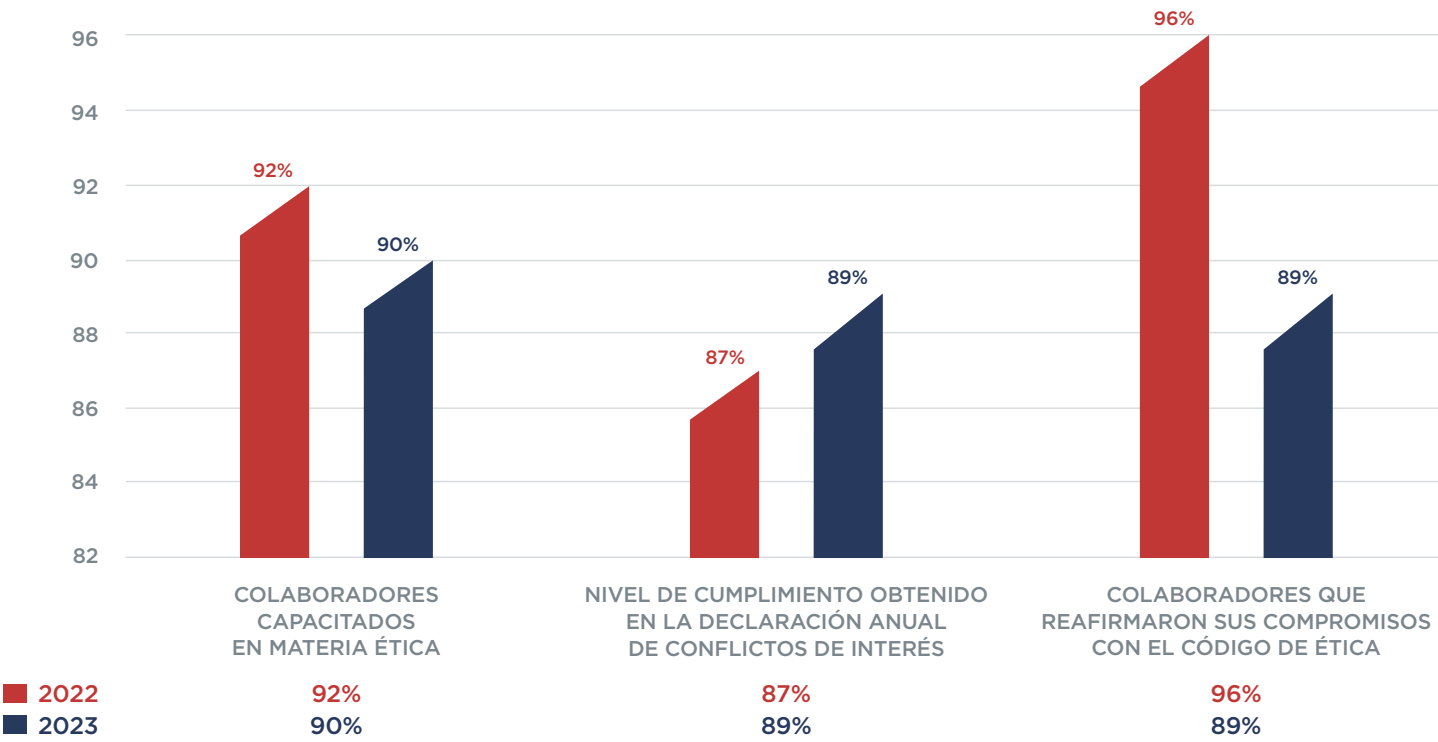
Logramos un nivel de cumplimiento de **89%** en la “Declaración Anual de Conflictos de Interés”.

89% de nuestros colaboradores ha reafirmado su compromiso con el Código de Ética.

Dedicamos recursos para atender las necesidades de capacitación, como parte de nuestra continua colaboración con el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales INAI hemos proporcionado capacitación a áreas estratégicas de nuestro negocio, incluyendo Seguridad y Ciberseguridad, Dirección Tarjeta de Crédito, Dirección Consumos Internos y Dirección Innovación de Clientes.

Este programa formativo se dirige a colaboradores y colaboradoras que son responsables del manejo y gestión de la información. En total, hemos capacitado a 231 participantes, con 118 en el curso de Introducción a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y 113 en el curso de Avisos de Privacidad.

Además, como parte de nuestras actividades habituales en las tiendas, evaluamos mensualmente el nivel de conocimiento de los equipos de Atención a Clientes en el Comité de Protección de Datos Personales.





COLABORADORA DE
EL PALACIO DE HIERRO SANTA FE

LÍNEA DE DENUNCIA

Para garantizar el cumplimiento de nuestro código y políticas, contamos con un sistema de denuncias conocido como **Línea Correcta**, gestionado por *Ethics Global* y supervisado por Grupo BAL. Las denuncias se clasifican en dos categorías principales: Comportamiento Laboral y Fraude/Cumplimiento, y se investigan con el apoyo de Experiencia del Colaborador o Auditoría Interna, según corresponda.

Contamos con un protocolo establecido y una matriz de sanciones que guían la aplicación de medidas disciplinarias en casos pertinentes, asegurando la consistencia e integridad de las investigaciones. Todas las decisiones sobre medidas disciplinarias son evaluadas por el Comité de Ética.

-  Teléfono de la línea ética:
01800 0018477 (Sin costo)
-  Correo electrónico:
ph@lineacorrecta.com
-  Página de internet:
<https://ph.lineacorrecta.com/>
-  Chat en WhatsApp:
55 6538 5504
-  Aplicación móvil a través de la App *EthicsGlobal*

MULTAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS

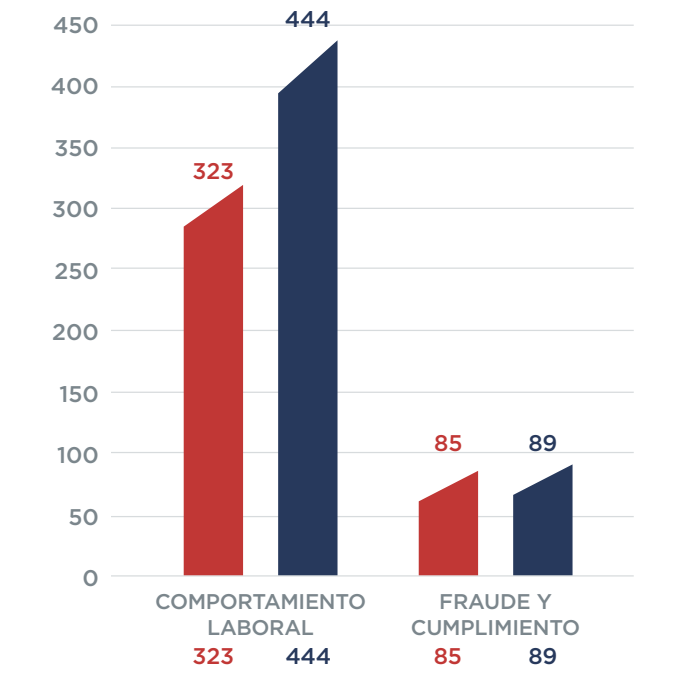
En el transcurso de 2023, no se recibieron multas relacionadas con comportamiento laboral o fraude, y en cumplimiento con el indicador GRI 2-27 confirmamos que no tuvimos casos que derivaran en multas o sanciones monetarias, ni casos de incumplimiento de la legislación y las normativas durante el periodo 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.

Sin embargo, observamos un aumento significativo en las denuncias por comportamiento laboral, con un incremento de 37.5 % con respecto al año anterior derivado de las capacitaciones y la comunicación sobre este canal. Paralelamente, las denuncias por fraude y cumplimiento, provenientes de nuestros grupos de interés (colaboradores, clientes, proveedores), también aumentaron 4.7%.

Estas cifras confirman que nuestra línea de denuncia ofrece un entorno seguro y confidencial para que las personas puedan reportar sin temor a represalias, garantizando un seguimiento y resolución adecuados de sus denuncias.

NÚMERO DE DENUNCIAS 2022 2023



TIPO DE DENUNCIA RECIBIDA	2022	2023
Comportamiento Laboral	323	444
Fraude y cumplimiento	85	89

El incremento en las denuncias por conflictos de interés, con nueve casos procedentes, refuerza nuestra determinación para fortalecer continuamente nuestro marco normativo.

UN AMBIENTE LIBRE DE ACOSO Y VIOLENCIA

Cultivamos un entorno laboral con base en el respeto mutuo, un valor fundamental para nosotros. Como parte de nuestro compromiso con el liderazgo en todas nuestras operaciones, brindamos capacitación continua a nuestros líderes operativos en una variedad de áreas, incluida la promoción del trabajo en equipo y la prevención del acoso laboral y sexual. Para reforzar aún más esta cultura de respeto y bienestar, hemos implementado programas de capacitación en diferentes niveles de la organización.

Brindamos un total de **845** horas de capacitación en áreas críticas como la prevención de violencia laboral y el acoso sexual.

Sumamos **238** horas de capacitación en ética y cumplimiento para puestos directivos, destacando el compromiso con prácticas laborales justas y transparentes.

Este enfoque refleja nuestro firme compromiso con el desarrollo y cuidado de nuestra fuerza laboral.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Nos enorgullece ofrecer servicios de primera calidad y productos de las más prestigiadas marcas nacionales e internacionales, siempre enfocados en satisfacer las necesidades de nuestros clientes en todo momento.

Para garantizar que cumplimos con nuestros estándares de excelencia y atención personalizada, hemos implementado un modelo conversacional que nos permite comprender el nivel de satisfacción de nuestros clientes, así como identificar las áreas en las que podemos mejorar y nuestras fortalezas en el servicio que brindamos diariamente.

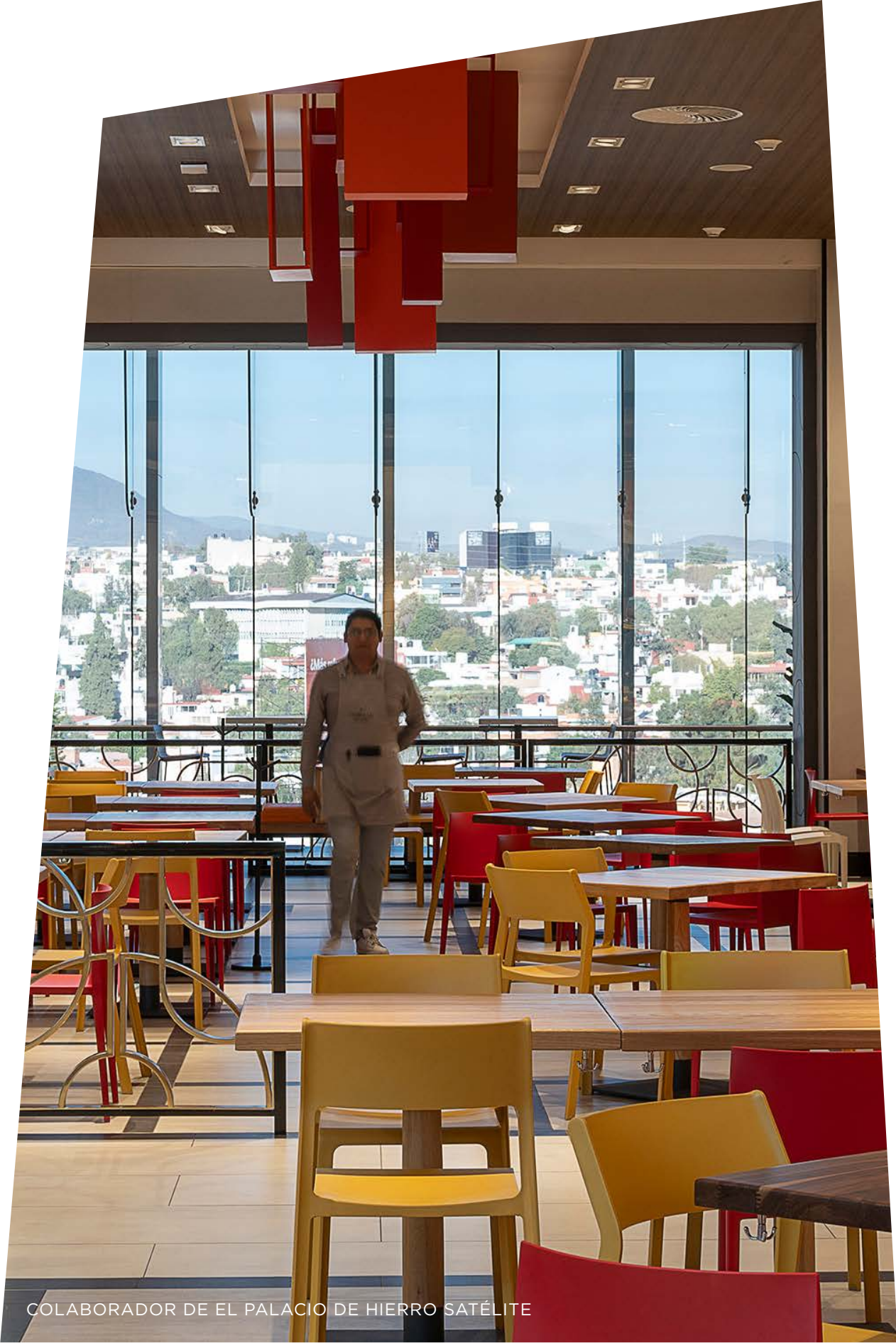
Utilizamos *Net Promoter Score* (NPS) como nuestro indicador principal de desempeño, el cual nos brinda una evaluación integral de todos los aspectos de nuestro negocio. Además, realizamos la Encuesta Transaccional en cada interacción con el cliente y una Encuesta Relacional semestral para evaluar la relación a largo plazo con nuestros clientes.

RESULTADOS NPS		
TIPO DE ENCUESTA	2022	2023
NPS Transaccional	94.2	87.2
NPS Relacional	71.9	74.2

Para medir el nivel de satisfacción, hemos implementado la encuesta *Ask Now*, la cual nos proporciona información valiosa sobre sus perspectivas y necesidades.

Además, contamos con Centros de Servicio al Cliente a través de los cuales podemos recibir retroalimentación, resolver casos específicos y asesorar a nuestros clientes en una variedad de temas relacionados con los servicios de nuestras unidades de negocio.

“ Nos enfocamos en satisfacer las necesidades de nuestros clientes en todo momento comprendiendo su nivel de satisfacción. ”





MI PALACIO



DESCARGA LA APP

INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA



Durante 2023, continuamos avanzando en nuestra transformación, siguiendo la estrategia 4D: Digitalización, Diferenciación, Diversificación y Diseño.

Toda transformación comienza por los equipos, por ello hemos puesto especial énfasis en la evolución de nuestra cultura para impulsar el progreso.

Capacitamos a más de 9,000 colaboradores para fortalecer sus habilidades de liderazgo, visión estratégica y toma de decisiones.

Para mejorar la experiencia omnicanal, invertimos en la integración continua de nuestros canales digitales y físicos, con el objetivo de brindar a nuestros clientes una experiencia uniforme de excelencia en todos los puntos de contacto. Nos caracterizamos por una cultura ágil, digital y colaborativa.

Propusimos 35 proyectos de innovación en distintos productos digitales y omnicanales.

Hemos invertido \$442.8 millones en proyectos de innovación.

INNOVACIÓN EN LA IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES

En nuestra estrategia de digitalización, realizamos la implementación del enrolamiento de clientes de la Tarjeta Palacio mediante biometría facial y dactilar. Este avance es fundamental para combatir el fraude por suplantación de identidad, ya que permite validar los datos y la documentación oficial, los cuales son respaldados por entidades oficiales como el Instituto Nacional Electoral y la Secretaría de Relaciones Exteriores..

Durante 2023, conseguimos registrar a 23,000 clientes y para este año, tenemos previsto ir un paso más allá, implementando la validación en línea de clientes en procesos como el onboarding de créditos. Este avance no sólo mejorará nuestra eficiencia operativa, sino que fortalecerá la seguridad de nuestras transacciones, brindando mayor tranquilidad a nuestros clientes.



EL PALACIO DE HIERRO SATELITE

LUJO

SWITCH TRANSACCIONAL

Modernizamos nuestro sistema operativo, con esta actualización incorporamos conexiones más flexibles y adaptables al mercado actual con la adopción de prácticas de vanguardia que cumplen con los rigurosos estándares de seguridad del *Payment Card Industry Data Security Standard* (PCI DSS). Esto sienta las bases para otros proyectos clave en Palacio, como *Pos Enactor* y *Súper App*.

Obtuvimos la certificación PCI DSS cumpliendo con los estándares de seguridad más rigurosos en la industria de pagos.

TRANSFORMACIÓN DEL PUNTO DE VENTA (POS)

En un mercado cada vez más exigente es crucial ser competitivo y ofrecer experiencias de compra superiores. Por ello, desarrollamos una tecnología de punto de venta más avanzada para satisfacer las demandas de nuestros clientes.

Transformamos y mejoramos la experiencia del cliente mediante la incorporación ágil de nuevas funcionalidades y capacidades, siguiendo las mejores prácticas de la industria.

Este nuevo POS no sólo mejorará la experiencia de compra, sino que servirá como plataforma base para ofrecer experiencias omnicanales y diferenciadas a nuestros clientes.

- Simplificar y optimizar nuestros procesos internos.
- Obtener flexibilidad e independencia para incorporar nuevas funcionalidades de manera ágil.
- Mejorar la calidad de nuestros datos.
- Implementar controles más efectivos que beneficien tanto al negocio como a nuestros colaboradores.

TECNOLOGÍA TOTALMENTE PALACIO: LA REVOLUCIÓN DE LA APP MI PALACIO

En nuestra estrategia de ventas digitales, la app Mi Palacio ha generado un gran entusiasmo entre nuestros clientes Totalmente Palacio.

- **609,000** usuarios
- **407,000** descargas netas
- **4.8** estrellas de calificación

En respuesta, hemos implementado mejoras significativas, como la visualización de tarjetas adicionales, el control de encendido y apagado de la Tarjeta Palacio desde la aplicación, una experiencia de navegación mejorada y acceso completo al módulo de crédito para usuarios de iOS. Además, hemos alineado las funcionalidades de nuestra aplicación con las del sitio *web*, en línea con nuestra estrategia omnicanal.

CATÁLOGO EXTENDIDO TOTALMENTE 3D: PASILLO INFINITO

Buscamos brindar a nuestros clientes experiencias de lujo únicas. Por esta razón, desarrollamos una alternativa de venta que permite acceder a productos que no están físicamente disponibles en la tienda, pero sí en nuestra plataforma de comercio electrónico, y que pueden ser entregados directamente en la puerta de su hogar. Esta solución ofrece una experiencia ágil y conveniente, ya que puede ser consultada fácilmente utilizando nuestras tabletas. En 2023, activamos 30 tabletas en todas nuestras tiendas para facilitar esta experiencia a nuestros clientes.

EXPERIMENTA LA INNOVACIÓN: DIGITALIZACIÓN DE OPERACIONES EN “LAS TERRAZAS PALACIO”

Con el fin de enriquecer la experiencia del cliente, hemos modernizado el proceso de digitalización en Las Terrazas Palacio mediante la implementación de un sistema multifuncional. Ahora, nuestros clientes pueden realizar pedidos y pagar sus cuentas directamente desde la mesa utilizando tabletas. Este sistema ofrece múltiples beneficios:

- Facilita el cobro en una sola transacción.
- Permite la toma de pedidos de todos los proveedores.
- Envía *tickets* electrónicos al correo del cliente.
- Reduce tiempos y movimientos para nuestro equipo de operaciones.
- Contribuye significativamente a una venta incremental más eficiente.

Dentro de nuestros proyectos de transformación, también ofrecemos nuevas experiencias a nuestras y nuestros clientes:

PIEZAS DEL TIEMPO PALACIO

Celebramos Piezas del Tiempo desde hace seis años, un evento de relojería donde invitamos a coleccionistas y amantes de piezas exclusivas a descubrir nuestros nuevos lanzamientos, posicionándonos como líder en el mundo de la alta relojería.

SELFIE EXPERIENCE

Ofrecemos espacios temáticos donde nuestros clientes pueden compartir sus fotos en redes sociales, permitiéndonos conectarnos con nuestra audiencia actual y atraer a nuevos clientes mientras ofrecemos productos exclusivos en nuestras tiendas.

Estos eventos han atraído a un gran número de participantes y han generado una importante presencia en redes sociales, medios de comunicación y posicionamiento.



“Cumplimos estrictamente con las disposiciones legales en materia de Protección de Datos Personales.”

PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

GRI 418-1

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

No sólo nos esforzamos por ofrecer un servicio de calidad, cuidar a las personas y nuestros procesos, sino que nos tomamos muy en serio el manejo de la información de nuestras y nuestros clientes, proveedores y socios comerciales, cumpliendo estrictamente con las disposiciones legales en materia de Protección de Datos Personales.

Nuestras políticas y procedimientos están diseñados para garantizar el consentimiento, resguardo y tratamiento adecuado de los datos personales. Contamos con un Centro de Operaciones de Seguridad de la Información, que se encarga de identificar y abordar los riesgos relacionados, incluidos los cibernéticos.

En todos nuestros procesos, ofrecemos a los titulares de datos personales el Procedimiento para ejercer los Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al tratamiento de sus datos personales), con el respaldo del área de Privacidad de Datos, accesible a través de cualquiera de los siguientes medios:



Correo electrónico:
privacidaddedatos@ph.com.mx



Directamente en el área de Atención a Clientes en cualquiera de nuestras sucursales.



Solicitándolo por escrito al domicilio ubicado en Durango #230, col. Roma, alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06700.





GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

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

Nuestro compromiso es convertirnos en un Palacio Sostenible, reconociendo que nuestra cadena de suministro desempeña un papel crucial en este camino. Buscamos ofrecer a nuestros clientes alternativas responsables mientras colaboramos con proveedores y socios comerciales para impulsar la innovación y crear valor a largo plazo.

En los últimos años, hemos aprovechado la información de los estudios de materialidad realizados para mejorar constantemente la gestión de la cadena de suministro. Esto implica la identificación y gestión de riesgos, así como el establecimiento de compromisos, políticas y procedimientos en línea con el ODS 12 Producción y consumo responsables de la ONU.

Nuestra cadena de suministro se compone de tres grupos principales de proveedores:

COMERCIAL

Engloba nuestra relación con socios comerciales, abarcando una amplia gama de productos, desde prendas de vestir hasta alimentos y marcas de lujo.

CONSUMOS INTERNOS

Incluye todos los insumos necesarios para el funcionamiento interno, como logística, estacionamientos, seguridad y suministros para todas las áreas de la empresa.

PROYECTOS Y CONSTRUCCIÓN

Comprende productos y servicios destinados a proyectos de construcción y remodelación de inmuebles.

Al cierre de 2023, la distribución de nuestros proveedores y gastos se detalla de la siguiente manera:

RESULTADOS DE GASTO	2023		
	TIPO DE PROVEEDOR*	MXN	%
	Extranjeros	\$2,460,053,035.03	4.30
	Nacionales	\$54,723,093,420.74	95.70
	TOTAL	\$57,183,146,455.77	100
*Se consideran proveedores tanto de consumo internos como de mercaderías en México.			
RESULTADOS DE PROVEEDORES	2023		
	TIPO DE PROVEEDOR	No.	%
	Extranjeros	543	16
	Nacionales	2,845	84
	TOTAL	3,388	100

Dada la diversidad de nuestros productos, ningún proveedor representa más de 10% del total de nuestras compras anuales, lo que nos permite evitar una dependencia directa de un solo proveedor o de un grupo significativo de ellos. Hemos evaluado el riesgo potencial de que un proveedor importante para nuestro negocio pueda dejar de suministrar mercancía.

Nuestros principales socios comerciales incluyen:

- Saint Laurent México, S. de R.L. de C.V.
- Apple Operations México, S.A. de C.V.
- Sociedad Textil Lonia, S.A. de C.V.
- Samsung Electronics México, S.A. de C.V.
- Tiffany & Co. México, S.A. de C.V.
- Louis Vuitton México, S. de R.L. de C.V.
- Gucci México, S.A. de C.V.
- Richemont de México, S.A. de C.V.
- Ferragamo México, S de R.L. de C.V.





CENTRO COMERCIAL SANTA FE

NUESTROS SOCIOS COMERCIALES ESTÁN COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD

En nuestra búsqueda de un Palacio Sostenible, valoramos la estrecha relación que cultivamos con nuestros proveedores y socios comerciales, ya que ellos comparten con nosotros acciones y objetivos inspiradores alineados con la sostenibilidad. Puntualizamos algunas de las iniciativas que realizan:

PROVEEDOR / MARCA	ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD
ADOLFO DOMINGUEZ	Campaña “Repite más, piensa menos” para promover el consumo responsable. Trabaja en 12 de los ODS.
ALDO	Ha establecido Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi) para reducir sus emisiones de carbono. Además, ha dado un gran paso al dejar de utilizar bolsas de un solo uso desde 2019.
DESIGUAL	Cuenta con la iniciativa <i>Love the world</i> desde 2019, con la visión de convertirse en una empresa de carbono neutral hacia 2050 y buscar que 70% de los textiles que usan sea sostenible para 2023. También ha eliminado el uso de plásticos de un solo uso desde 2021.
HOFF	Cuenta con la certificación como compañía B Corp, mostrando su compromiso con la ética en la producción de piel.
HStern	Se ha enfocado en el uso responsable de recursos naturales y en la colaboración con instituciones globales para la recaudación de fondos. Trabaja con proveedores de excelente reputación y cumple con regulaciones para la extracción de materias primas, promoviendo el desarrollo sostenible y la comunicación de principios a sus socios comerciales.
PANERAI	Con su programa <i>Movement for Better Luxury</i> , enfocado en el rendimiento inmobiliario, procesos, productos, personas y asociaciones, respaldado por una sólida gobernanza, ha demostrado su compromiso con los ODS 8, 12, 13 y 17, abordando temas clave como el trabajo decente, la producción y el consumo responsables, la acción climática y las alianzas.
SAMSUNG	Nos muestra el camino hacia un futuro más verde con el uso de materiales reciclados en productos móviles y sus ambiciosos objetivos para 2030.
THE NORTH FACE	La marca siempre invita a participar en sus campañas de limpieza y reforestación, además de que se asegura de utilizar materiales sustentables en la elaboración de sus productos.
TOUS	Cuenta con una estrategia de sostenibilidad con un enfoque basado en personas, planeta y artesanía.
UGG	Promueve un programa de sustentabilidad y el uso innovador de azúcar de caña en 90% de su calzado.

NUESTRO CAMINO HACIA EL FUTURO

Nos encontramos en las primeras etapas que nos llevarán a la implementación de un enfoque más integral para evaluar y mejorar nuestros estándares de selección y evaluación de proveedores y socios comerciales, centrándonos en los aspectos ASG. Estaremos trabajando en procesos y herramientas que faciliten la evaluación de la madurez de dichos aspectos de nuestros proveedores, así como establecer un sistema para identificar a aquellos que desempeñan un papel crítico en nuestra cadena de suministro. Nos comprometemos a colaborar estrechamente con ellos para fortalecer la gestión y el reporte de estos indicadores. Estamos comprometidos con este reto hacia prácticas comerciales más responsables y sostenibles, y compartiremos nuestros progresos a medida que avancemos.

“Estamos comprometidos con tener prácticas comerciales más responsables y sostenibles.”



ALINEACIÓN CON ESTÁNDARES DE REPORTEO

ÍNDICE GRI

En El Palacio de Hierro hemos presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2023, utilizando como referencia los estándares GRI.

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA
GRI 2: Contenidos generales 2021			
La organización y sus prácticas de presentación de informes			
2-1	Detalles organizacionales	Acerca de este informe. Perfil	7, 9
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sustentabilidad	Acerca de este informe. Perfil	7
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Acerca de este informe. Perfil	7
2-5	Verificación externa	Acerca de este informe.	7
Actividades de los trabajadores			
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Perfil Gestión de la cadena de suministro	9
2-7	Empleados	Diversidad, equidad e inclusión	34-39
Gobernanza			
2-9	Estructura de gobernanza y composición	Gobierno corporativo	53-57
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	53-57
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	53-57
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Gobierno corporativo	53-57
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Gobierno corporativo	53-57
2-15	Conflictos de interés	Gobierno corporativo	53-57
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Gestión de riesgos y crisis ética y cumplimiento regulatorio	53-57
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	53-57

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	53-57
2-19	Políticas de remuneración	Gobierno corporativo	53-57
2-20	Proceso para determinar la remuneración	Gobierno corporativo	53-57
2-21	Ratio de compensación total anual	Gobierno corporativo	53-57
Estrategia, políticas y prácticas			
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Acerca de este informe gobierno corporativo	7, 56
2-23	Compromisos y políticas	Ética y cumplimiento regulatorio	60, 61
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Ética y cumplimiento regulatorio	60, 61
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Ética y cumplimiento regulatorio	62
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Ética y cumplimiento regulatorio	62
Participación de los grupos de interés			
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Estrategia de sostenibilidad	13, 15
2-30	Acuerdos de negociación colectiva	Al finalizar 2023, 23% de los colaboradores estaba afiliado a un sindicato.	
GRI 3: Temas materiales 2021			
Temas materiales			
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Estrategia de sostenibilidad	13-17
3-2	Lista de temas materiales	Estrategia de sostenibilidad	14
3-3	Gestión de los temas materiales	Estrategia de sostenibilidad Gestión de riesgos y crisis Emisiones Energía Manejo de residuos	16, 17 18 21 22-24 25-27

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA																								
GRI 4: Estándares temáticos																											
Prácticas de abastecimiento																											
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Gestión de la cadena de suministro	68																								
Anticorrupción																											
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Ética y cumplimiento regulatorio	58, 60, 61																								
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Ética y cumplimiento regulatorio	62																								
Competencia desleal																											
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Ética y cumplimiento regulatorio	62																								
Energía																											
302-1	Consumo de energía dentro de la organización a. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización: <table><tr><th colspan="4">2023</th></tr><tr><th>TIPO DE COMBUSTIBLE</th><th>CANTIDAD</th><th>UNIDAD</th><th>GIGA JOULES (GJ)</th></tr><tr><td>Gas natural</td><td>675,232</td><td>m³</td><td>26,390.11</td></tr><tr><td>Gas LP</td><td>254,903</td><td>litros</td><td>6,658.35</td></tr><tr><td>Gasolina</td><td>65,780</td><td>litros</td><td>2,322.00</td></tr><tr><td>Diésel</td><td>461,092</td><td>litros</td><td>17,589.05</td></tr></table> b. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización: no consumimos combustibles de fuentes renovables. c. Nuestro consumo de electricidad fue de 424,374.58 GigaJoules (GJ). d. No contamos con calefacción, no contamos con una medición de la refrigeración, no generamos vapor, no vendemos electricidad, calefacción, refrigeración o vapor. e. El consumo de total de energía fue de 477,117.23 GigaJoules (GJ). f. Para este cálculo utilizamos la metodología conforme a lo que establece las particularidades	2023				TIPO DE COMBUSTIBLE	CANTIDAD	UNIDAD	GIGA JOULES (GJ)	Gas natural	675,232	m³	26,390.11	Gas LP	254,903	litros	6,658.35	Gasolina	65,780	litros	2,322.00	Diésel	461,092	litros	17,589.05	Energía	23
2023																											
TIPO DE COMBUSTIBLE	CANTIDAD	UNIDAD	GIGA JOULES (GJ)																								
Gas natural	675,232	m³	26,390.11																								
Gas LP	254,903	litros	6,658.35																								
Gasolina	65,780	litros	2,322.00																								
Diésel	461,092	litros	17,589.05																								

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA
302-3	técnicas y las fórmulas para el cálculo de emisiones de gases o compuestos de efecto invernadero. g. Los poderes caloríficos utilizamos están basados en los definidos por la Secretaría de Energía en la “Lista de combustibles y sus poderes caloríficos 2023” que se consideran para identificar a los usuarios con un patrón de alto consumo, así como los factores para determinar las equivalencias en términos de barriles equivalentes y petróleo.	Energía	23
	Intensidad energética a. El ratio de intensidad energética de la organización fue de 0.66 GJ/m² b. Utilizamos m² como parámetro (denominador) específico. c. Los tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad son combustible y electricidad. d. El ratio abarca el consumo de energía dentro de la organización.		
302-4	Reducción del consumo energético	Energía	23
Emisiones			
305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1) a. El valor bruto de las emisiones directas de GEI (alcance 1) fue de 4,427.14 TonCO₂e. b. Realizamos el cálculo con los siguientes gases: CO₂, CH₄, N₂. c. No generamos emisiones biogénicas. d. La justificación de la selección se define ya que a partir del año 2022 empezamos a realizar las mediciones. I. Las emisiones en el año base fueron 5,783.90 TonCO₂e. III. No hay cambios significativos en la medición de las emisiones. e. Los poderes caloríficos utilizamos están basados en los definidos por la Secretaría de Energía en la “Lista de combustibles y sus poderes caloríficos 2023” que se consideran para identificar a los usuarios con un patrón de alto consumo, así como los factores para determinar las equivalencias en términos de barriles equivalentes y petróleo. f. 65.97% de nuestra flota de vehículos es híbrida, considerando el Centro de Distribución (CEDIS) y tiendas. g. Para este cálculo utilizamos la metodología conforme a lo que establecen las particularidades técnicas y las fórmulas para el cálculo de emisiones	Emisiones	21

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA
305-2	de gases o compuestos de efecto invernadero.	Emisiones	21
	Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2) a. El 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 fue de 12,770.38 TonCO ₂ e. b. El 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. fue de 12,770.38 TonCO ₂ e. c. Realizamos el cálculo con los siguientes gases: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O. I. Para el alcance 2 incluimos las emisiones procedentes de la energía comprada de CFE y FEI para las 24 ubicaciones donde tenemos operaciones. II. El total de las emisiones en el año base fueron de 9.413 TonCO ₂ e. III. No hay cambios significativos en la medición de las emisiones. e. La fuente que utilizamos para calcular las toneladas de CO ₂ fue el Factor de Emisión del Sistema Eléctrico Nacional del 2023. f. Reemplazamos 6 de los sistemas antiguos de aire acondicionado por tecnología avanzada y altamente eficiente. g. Para este cálculo utilizamos la metodología conforme a lo que establecen las particularidades técnicas y las fórmulas para el cálculo de emisiones de gases o compuestos de efecto invernadero.		
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Emisiones	21
Residuos			
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Manejo de residuos	25-27
306-3	Residuos generados	Manejo de residuos	25-27
Empleo			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Prácticas laborales	42
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Prácticas laborales	40

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA
401-3	Permiso parental	Prácticas laborales	41
Salud y seguridad en el trabajo			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y seguridad	46, 48
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Salud y seguridad	46, 47
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Salud y seguridad	46, 48, 49
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad	46, 48, 49
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Salud y seguridad	46, 48, 49
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad	46, 48, 49
403-9	Lesiones por accidente laboral	Salud y seguridad	46, 48, 49
Formación y educación			
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Talento	43
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Talento	43
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Talento	44
Diversidad e igualdad de oportunidades			
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Diversidad, equidad e inclusión	34, 37-39
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	Gestión de la cadena de suministro	68

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA
Comunidades locales			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo ii. Actualmente nuestras actividades de voluntariado corporativo se encuentran enfocadas en aspectos sociales y educativos, trabajaremos para desarrollar iniciativas de voluntariado relacionado con temas ambientales hacia 2025. vii. La Comisión de Seguridad e Higiene (CSH) es aquella instancia de salud y seguridad en el trabajo y de representación de los trabajadores para tratar los impactos (Pag. 46 y 47). viii. A través de la Línea Correcta, gestionado por <i>Ethics Global</i> y supervisado por Grupo BAL la comunidad local puede establecer procesos de queja y reclamación (Pag. 62).	Vinculación con la comunidad	50-52
Privacidad del cliente			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Privacidad y seguridad de la información	67

ÍNDICE SASB

La industria minorista y de distribución, que incluye grandes almacenes y tiendas especializadas, enfrenta competencia intensa y riesgos reputacionales. Nos hemos alineado con los estándares del SASB para mejorar la transparencia y sostenibilidad empresarial.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA
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	22-24
		INDICADOR	
		TOTAL	
		UNIDAD	
CG-MR-230a.1 Seguridad de los datos	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de datos.	Total de energía consumida	67
		477,117.23	
		GigaJoules (GJ)	
		Porcentaje de electricidad de la red	
		88.94%	
		Porcentaje (%)	
		Porcentaje de renovables	
		66.94%	
		Porcentaje (%)	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA
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	67
CG-MR-310a.2 Prácticas laborales	Tasa de rotación voluntaria e involuntaria de los empleados de la tienda.	Prácticas laborales	42
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 2023, 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	35-39
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 2023 no se registraron casos de discriminación laboral que dieran lugar a procedimientos judiciales.	

ANEXOS

ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Nos complace presentar la tabla anexa que muestra nuestra alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En nuestro compromiso con la sostenibilidad, hemos evaluado cómo nuestras actividades y prácticas contribuyen a la consecución de estos objetivos globales. A continuación, detallamos nuestras acciones y su impacto en la promoción de un futuro más sostenible y equitativo.

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. 4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria. 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.	Colaboramos tanto con la Fundación Alberto Baillères como internamente para contribuir al ODS 4. Externamente, a través de la Fundación, nos enfocamos en proyectos que garanticen la finalización de la educación primaria y secundaria para todos, mediante la adecuación de instalaciones educativas y el apoyo a programas de formación para docentes. Internamente, desarrollamos programas de capacitación para nuestros colaboradores, asegurando que adquieran las competencias técnicas y profesionales necesarias para un desempeño efectivo, lo que contribuye indirectamente a la meta de aumentar el número de personas con habilidades para acceder a empleos decentes.
ODS 5 - Igualdad de género	5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra las mujeres y niñas en el mundo. 5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo.	A través de nuestro Comité de DEI, hemos implementado políticas y prácticas que promueven un entorno laboral inclusivo y libre de discriminación para mujeres y niñas. Además, se han tomado medidas concretas para garantizar la participación plena y efectiva de

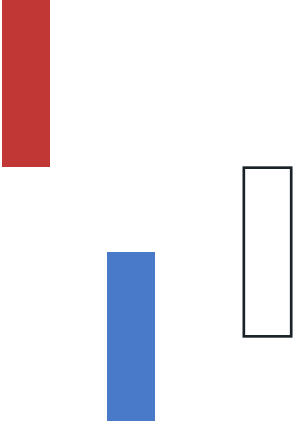
ODS	METAS	CONTRIBUCIÓN
ODS 6 - Agua limpia y saneamiento	6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.	las mujeres en todos los niveles de la organización, así como para ofrecer igualdad de oportunidades de liderazgo. Impulsamos la eficiencia mediante proyectos hidráulicos, obteniendo un ahorro de 67% en el consumo de agua por descarga gracias a la instalación de inodoros más eficientes. Además, los lavabos equipados con llaves electrónicas reducen el consumo a sólo 1.9 litros por minuto. Asimismo, hemos implementado mingitorios secos, fortaleciendo nuestra contribución a la conservación del recurso hídrico.
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.	Contribuimos a estas metas al implementar medidas para aumentar el uso de energía renovable en nuestras operaciones. Esto incluye la instalación de sistemas de energía solar en nuestras tiendas y la transición hacia fuentes de energía más limpias y sostenibles en nuestros procesos. Además, trabajamos constantemente para mejorar la eficiencia energética en nuestras instalaciones y operaciones, implementando tecnologías y prácticas que reducen el consumo de energía y promueven un uso más eficiente de los recursos energéticos disponibles. Evitamos anualmente la emisión de 13,324.55 kg de CO ₂ equivalente gracias a las celdas solares instaladas en las nuevas tiendas.
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. 8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo	Para asegurar la seguridad y bienestar de nuestro equipo, todos nuestros colaboradores están cubiertos por un seguro médico, brindándoles la tranquilidad necesaria. El empleador directo del personal externo que trabaja en nuestras instalaciones esté debidamente dado de alta ante el IMSS, garantizando su protección y cumpliendo con los estándares laborales establecidos.

ODS	METAS	CONTRIBUCIÓN
ODS 9 – Industria, innovación e infraestructura	seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios. 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.	Hemos invertido 442.8 millones de pesos en proyectos de innovación para el progreso tecnológico en nuestras operaciones, aplicados a diversos proyectos innovadores en productos digitales y omnicanales.
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. 10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados eliminando prácticas discriminatorias y promoviendo medidas adecuadas a ese respecto.	Nos dedicamos a mantener nuestro Certificado Oro en Corporativos para la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación, priorizando la promoción de la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad en toda nuestra organización. Internamente, mediante nuestra iniciativa “Un Palacio para Todos”, nos comprometemos a cultivar un entorno inclusivo para todas las personas, incluyendo la contratación de personas con discapacidad.
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. 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.	Contribuimos a este ODS mediante la implementación de proyectos hidráulicos, como inodoros más eficientes y lavabos con llaves electrónicas, y la puesta en marcha de una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales para reciclar agua en nuestra tienda Satélite. También, hemos adoptado medidas eléctricas, como transformadores eficientes y tecnología LED y hemos instalado equipos HVAC de alta calidad y celdas solares para reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones, evitando así emisiones de CO ₂ y mejorando la gestión de residuos urbanos.
ODS 12	12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos	Materializamos la reducción de la generación de desechos mediante

ODS	METAS	CONTRIBUCIÓN
– Producción y consumo responsables	mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización. Durante 2023, gestionamos el reciclaje de 14,049 kg de residuos eléctricos y electrónicos en colaboración con nuestro proveedor de manejo de residuos, cumpliendo rigurosamente las regulaciones ambientales. Documentamos meticulosamente nuestro proceso de recolección, separación, acopio y aprovechamiento de residuos, dando inicio a su implementación y realizando mediciones mensuales en colaboración con nuestros colaboradores y proveedores. Este enfoque nos ha permitido establecer un procedimiento estructurado para el manejo de residuos, fortaleciendo así nuestra contribución a la reducción de desechos.
ODS 13 – Acción por el clima	13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales. 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.	Una de nuestras iniciativas destacadas es la creación de los “Muros Ecológicos”, una colaboración con la ilustradora Montserrat Ventura-Moon Venture, que representa el futuro sostenible que promovemos. Estos murales, pintados con pintura fotocatalítica no sólo embellecen el entorno urbano, sino que actúan como filtros de aire, transformando el dióxido de carbono en oxígeno. Los resultados son significativos, ya que los tres muros ubicados estratégicamente en la Ciudad de México han contribuido a la transformación equivalente de 1,293 árboles en tan sólo un mes, promoviendo así un entorno más saludable y sostenible.
ODS 16 – Paz, justicia e instituciones sólidas	16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas. 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.	Contribuimos a este ODS mediante una sólida estructura de gobernanza y comités que promueven la transparencia y la rendición de cuentas. Contamos con un Comité de Ética y Cumplimiento que supervisa el cumplimiento de políticas internas y externas, reduciendo así la corrupción y el soborno. Además, mantenemos instituciones eficaces y transparen-

ODS	METAS	CONTRIBUCIÓN
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. 17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.	tes en todos los niveles de la empresa, fomentando una cultura de integridad y responsabilidad. En este periodo de reporte no se recibieron multas en materia de comportamiento laboral, fraude o incumplimientos legislativos. El Palacio de Hierro y otras empresas del Grupo BAL colaboramos activamente con la Fundación Alberto Baillères para respaldar a comunidades educativas. Esta colaboración ha generado mejoras significativas en la infraestructura educativa y actividades sociocomunitarias. Efectuamos una donación a la Fundación Alberto Baillères por un total de \$27,062,505.29 MXN para la implementación de programas orientados al desarrollo de infraestructura y habilidades.





GLOSARIO

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD:

Proceso para identificar y priorizar los temas más relevantes para la empresa, así como aquellos que preocupan a los grupos de interés y su impacto en el negocio.

ASPECTOS ASG:

Representan los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza.

ASPECTOS ESG:

Sigla en inglés que se refiere a los aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

CO₂e (DIÓXIDO DE CARBONO EQUIVALENTE): medida utilizada para expresar el impacto climático de distintos gases de efecto invernadero en términos de la cantidad de dióxido de carbono (CO₂) que produciría el mismo efecto de calentamiento global durante un período de tiempo específico, se expresa comúnmente en toneladas métricas o kilogramos.

EMISIONES DE EFECTO INVERNADERO:

Gases liberados que atrapan el calor solar, contribuyendo al calentamiento global, provienen de actividades humanas como la quema de combustibles fósiles y la agricultura, incluyen CO₂ (dióxido de carbono), CH₄ (metano) y N₂O (óxido nitroso). Clasificados en tres alcances: directas de la empresa (Alcance 1), indirectas por energía comprada (Alcance 2) y las relacionadas con clientes o proveedores (Alcance 3).

GRI (*GLOBAL REPORTING INITIATIVE*):

Marco internacional para elaborar reportes de sostenibilidad.

ODS (OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE):

17 objetivos interconectados establecidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que abordan diversos aspectos del desarrollo sostenible, incluida la erradicación de la pobreza, la protección del medio ambiente, el acceso a la educación, la igualdad de género, entre otros.

RIESGOS DE TRANSICIÓN:

Relacionados con las pérdidas económicas durante la transición hacia una economía baja en carbono, estas pérdidas económicas pueden surgir de la depreciación de activos relacionados con combustibles fósiles, cambios en regulaciones gubernamentales, políticas climáticas más estrictas o cambios en las preferencias del consumidor hacia productos y servicios más sostenibles.

RIESGOS FÍSICOS:

Impactos directos sobre sistemas humanos y naturales, como salud, biodiversidad y actividades laborales y agrícolas, manifestados en eventos extremos relacionados con el clima, como tormentas intensas, inundaciones, sequías, olas de calor, aumento del nivel del mar y cambios en los patrones de precipitación.

SASB-JUNTA DE NORMAS DE CONTABILIDAD DE SUSTENTABILIDAD (*SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD*):

Indicadores que miden los impactos financieros de la sostenibilidad para atraer inversionistas.

SOSTENIBILIDAD:

Administrar los recursos de manera que satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las del futuro, integrando el desarrollo social, económico y la protección del medio ambiente en un marco de buena gobernanza.

TCFD-GRUPO DE TRABAJO SOBRE DIVULGACIONES FINANCIERAS RELACIONADAS CON EL CLIMA (*TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES*):

Estándares para la divulgación financiera voluntaria centrada en el cambio climático.



“ Con estos logros seguimos avanzando a paso firme por la senda de la mejora continua, a fin de lograr un impacto positivo para la sociedad en cada etapa de nuestra operación. ”

Juan Carlos Escribano

GRUPO PALACIO DE HIERRO S.A.B. de C.V.
NOVIEMBRE/2024

CONTACTO

sostenibilidad_gph@ph.com.mx

ELPALACIODEHIERRO.COM

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

REDES SOCIALES

 [ElPalaciodeHierro](https://www.facebook.com/ElPalaciodeHierro)

 [@elpalaciodehierro](https://www.instagram.com/elpalaciodehierro)

 [@palaciohierro](https://twitter.com/palaciohierro)

 [El Palacio de Hierro](https://www.linkedin.com/company/ElPalacioDeHierro)

 [@palaciodehierro](https://www.pinterest.com/palaciodehierro)

 [@ElPalacioDeHierro](https://www.youtube.com/ElPalacioDeHierro)

