

INFORME DE SOSTENIBILIDAD
2022
EL PALACIO DE HIERRO



El Palacio de Hierro

El Palacio de Hierro

TOTALMENTE

CONTENIDO

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL	05
ACERCA DE ESTE INFORME	06
ESTÁNDARES DE REPORTEO	06
PERFIL	07
PROPÓSITO	07
VISIÓN	07
MARCO CULTURAL	07
NUESTRO NEGOCIO	07
PRESENCIA	09
ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD	10
MATERIALIDAD	11
NUESTRO MODELO DE VALOR COMPARTIDO	13
GESTIÓN DE RIESGOS Y CRISIS	14
LOGROS 2022	15

UN PALACIO RESPONSABLE CON EL NEGOCIO	16
GOBIERNO CORPORATIVO	16
ÉTICA Y CUMPLIMIENTO REGULATORIO	21
ATENCIÓN AL CLIENTE	24
PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	27
GESTIÓN DE LA CADENA DE VALOR	29
UN PALACIO RESPONSABLE CON EL MEDIO AMBIENTE	30
ENERGÍA	30
EMISIONES	33
CAMBIO CLIMÁTICO	33
GESTIÓN DE RESIDUOS	35
EDIFICIOS SOSTENIBLES	35
UN PALACIO RESPONSABLE CON NUESTRA GENTE	36
DIVERSIDAD E INCLUSIÓN	36
TALENTO	38
SALUD Y SEGURIDAD	40
BIENESTAR Y SALUD MENTAL	41
PRÁCTICAS LABORALES	43
DERECHOS HUMANOS	43
UN PALACIO RESPONSABLE CON LA COMUNIDAD	45
VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD	45
ALINEACIÓN CON ESTÁNDARES DE REPORTE	46
ÍNDICE GRI	46
ÍNDICE SASB	48
ANEXOS	48
ALINEACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	48

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

Estimados accionistas, socios, colaboradores
y clientes Totalmente Palacio,

Es un gusto para mi presentarles el Informe de Sostenibilidad de El Palacio de Hierro 2022, año que ha estado marcado por importantes logros ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), que reflejan nuestro compromiso con el México y la comunidad de la que formamos parte.

Este informe ha sido elaborado con el objetivo de brindarles una visión clara y transparente de nuestras acciones y desempeño en materia ASG, apegados a mediciones internacionales, como la del Global Reporting Initiative (GRI), y alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Nuestro compromiso es ser un Palacio Sostenible, cuyo impacto positivo en la sociedad trasciende al negocio, alineados a nuestro propósito de “Enriquecer y satisfacer a las personas a través de experiencias únicas de lujo”, pues entendemos que el éxito como sociedad depende de la participación de todos.

Sabemos que el camino hacia la sostenibilidad es permanente y lo importante es avanzar con paso firme. Es por eso que este año llevamos a cabo nuestro estudio de materialidad, que nos permitió establecer un punto de partida y el curso de acción para los siguientes años, estableciendo prioridades a corto, mediano y largo plazo. Es importante mencionar que ya tenemos un gran camino andado y logros, como la capacitación en 2022 del 92% de nuestros colaboradores en materia de ética; el hecho de que más del 80% de nuestra electricidad proviene de fuentes renovables y más del 75% de nuestra flota operativa ya son unidades híbridas; sólo por mencionar algunos.

Para El Palacio de Hierro la sostenibilidad es prioritaria. Los invito a conocer nuestro informe, agradeciendo su confianza y apoyo incondicional. Estoy seguro de que, juntos, seguiremos construyendo una compañía más sólida, sostenible y comprometida con el bienestar de todos.

Con gratitud,

Juan Carlos Escribano
Director General
El Palacio de Hierro



ACERCA DE ESTE INFORME

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

Este Informe de Sostenibilidad 2022 está dirigido a nuestros grupos de interés. Es un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas en donde buscamos compartir nuestro desempeño, avances y metas en la estrategia ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza) de El Palacio de Hierro. Hemos seguido estándares internacionales con el fin de abordar sus expectativas, robustecer la información presentada y facilitar la lectura. Estos mismos estándares nos permitirán monitorear, comparar y fortalecer la información en próximos años, encaminados siempre a cumplir con nuestro compromiso de ser un Palacio sostenible.

El presente Informe contiene programas, iniciativas, resultados y compromisos en materia de sostenibilidad, aplicables al periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2022 para El Palacio de Hierro, S.A. de C.V., en adelante El Palacio de Hierro.

ESTÁNDARES DE REPORTEO

Nuestro Informe de Sostenibilidad 2022 está elaborado de conformidad con los siguientes estándares y metodologías de reporte:

Global Reporting Initiative (GRI)

Global Reporting Initiative define los estándares más utilizados a nivel mundial, dentro de los cuales cuenta con lineamientos y prácticas globales para que las organizaciones puedan comunicar y mostrar la responsabilidad de gestionar los impactos en el medio ambiente, la economía y las personas, facilitando el diálogo y la transparencia entre las organizaciones y sus grupos de interés.

El presente Informe se elaboró de conformidad esencial con los principios de calidad y contenido establecidos por GRI.

Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

El Sustainability Accounting Standards Board (SASB, por sus siglas en inglés) permite, a través de los indicadores definidos dentro de los estándares sectoriales, que las organizaciones identifiquen, gestionen y comuniquen temas materiales ASG que puedan tener un impacto en el rendimiento financiero.

Para la elaboración del presente Informe se consideró el estándar correspondiente al sector de “Distribuidores y Minoristas Especializados y Multilínea”.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En 2015, la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, una oportunidad para que los países, empresas y la sociedad en general emprendan un nuevo camino para mejorar la vida de todos los seres humanos, sin dejar a nadie atrás. La Agenda cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático, la educación, la equidad de género, la protección del medio ambiente y el diseño sostenible de las ciudades.

A lo largo del Informe, las diferentes secciones se encuentran vinculadas a ciertos ODS con base en la contribución e impacto generado mediante nuestros programas e iniciativas.



NUESTRO OBJETIVO
DE SER UN PALACIO
SOSTENIBLE ESTÁ
GUIADO POR ESTÁNDARES
INTERNACIONALES
Y SÓLIDAS PRÁCTICAS
INTERNAS.

PERFIL

GRI 2-1, 2-6

En El Palacio de Hierro contamos con una visión y modelo de negocio basados en principios y valores sólidos, reflejados en nuestro trabajo diarios, enfocados en la creación de impacto significativo tanto al interior como al exterior de la organización, hacia nuestros clientes, socios comerciales, colaboradores y las comunidades en las que operamos.

PROPÓSITO

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

VISIÓN

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

MARCO CULTURAL

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

Estilo

Creamos experiencias de lujo únicas.

Alegría de vivir

Creamos un lugar donde disfrutamos y crecemos como personas.

Calidez

Conectamos con las personas porque nos interesamos auténticamente en ellas.

Excelencia

Nos comprometemos a lograr resultados sobresalientes de principio a fin para crear experiencias de calidad.

NUESTRO NEGOCIO

El Palacio de Hierro es la primera y más sofisticada tienda departamental en México, ofreciendo desde 1888 servicios de excelencia y productos de las más prestigiadas marcas nacionales e internacionales con el fin de brindar a nuestros clientes una experiencia única de compra.







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 ACOXTA



LA BOUTIQUE PALACIO ACAPULCO



CASA PALACIO ANTARA FASHION



CASA PALACIO SANTA FE



PALACIO OUTLET LERMA



PALACIO OUTLET PUNTA NORTE

PRESENCIA:

Contamos con 21 tiendas de El Palacio de Hierro repartidas en el territorio mexicano:

- 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 ACOXTA
- LA BOUTIQUE PALACIO ACAPULCO
- CASA PALACIO ANTARA FASHION
- CASA PALACIO SANTA FE
- PALACIO OUTLET LERMA
- PALACIO OUTLET PUNTA NORTE
- CENTRO DE DISTRIBUCIÓN



NUESTRA ESTRATEGIA
ASG (AMBIENTAL, SOCIAL
Y DE GOBERNANZA)
ES MONITOREADA
A TRAVÉS DE VARIOS
INDICADORES CLAVE.

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

En El Palacio de Hierro reconocemos la creciente importancia de la sostenibilidad y su incorporación en el modelo de negocio. Estamos conscientes de nuestra responsabilidad con respecto a los temas en materia ASG y el impacto positivo que podemos generar a través de una operación sostenible.

En 2022, a través de nuestro estudio de materialidad, dimos los primeros pasos para identificar los temas prioritarios que debemos atender, gestionar y reportar. Asimismo, desarrollamos una estrategia robusta que contribuyó, no solamente al cumplimiento regulatorio, sino a abordar las necesidades y expectativas de los grupos de interés generando un mayor valor tanto al interior como al exterior de la organización. Durante este año, hemos trabajado para:

- Conocer la situación actual de El Palacio de Hierro en materia ASG y definir el punto de partida para el desarrollo de la estrategia alineada a la organización (medición base cero).
- Identificar riesgos y oportunidades ASG para la organización, así como definir prioridades.
- Definir objetivos de gestión a corto, mediano y largo plazo, acompañados de acciones y medidas que nos permitan alcanzarlos.
- Medir y monitorear los temas ASG a través de indicadores clave de desempeño (KPI, por sus siglas en inglés) para generar una mejora continua.
- Fortalecer la relación y comunicación con los grupos de interés a través de una mayor transparencia y alineación a estándares y metodologías internacionales como GRI, SASB, los ODS de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD), entre otros.
- Responder a los requerimientos, cada vez más específicos, de los inversionistas.
- Definir y establecer una estructura de gobernanza ASG que permita un monitoreo puntual sobre nuestros avances y una gestión oportuna para poder cumplir las metas y objetivos definidos.

MATERIALIDAD

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

El análisis de materialidad es la base fundamental para el desarrollo de una estrategia de sostenibilidad; nos permite identificar los temas de mayor relevancia para El Palacio de Hierro y sus principales grupos de interés con el fin de enfocar los esfuerzos en definir la estrategia, así como medir, mejorar y reportar sobre estos temas.

Durante el 2022 robustecimos nuestro estudio de materialidad, actualizando nuestros temas relevantes en materia ASG, así como los riesgos y oportunidades para la organización con base en la perspectiva interna y de los grupos de interés.

Metodología

Esta actualización se llevó a cabo siguiendo el procedimiento que se detalla a continuación:

1. Identificación de los grupos de interés relevantes para El Palacio de Hierro:

GRUPO DE INTERÉS	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA
Inversionistas y calificadoras	Informes financieros y de sostenibilidad	Trimestral /anual
Clientes	Correo electrónico	Mensual
Colaboradores	Correo electrónico	Semanal
Proveedores y socios comerciales	Correo electrónico	Anual
Entidades gubernamentales y reguladores	Informes financieros y de sostenibilidad	Trimestral
Empresas del sector	Informes financieros y de sostenibilidad	Anual
Líderes de opinión	Comunicado de prensa	Trimestral
Medios de comunicación	Comunicado de prensa	Trimestral

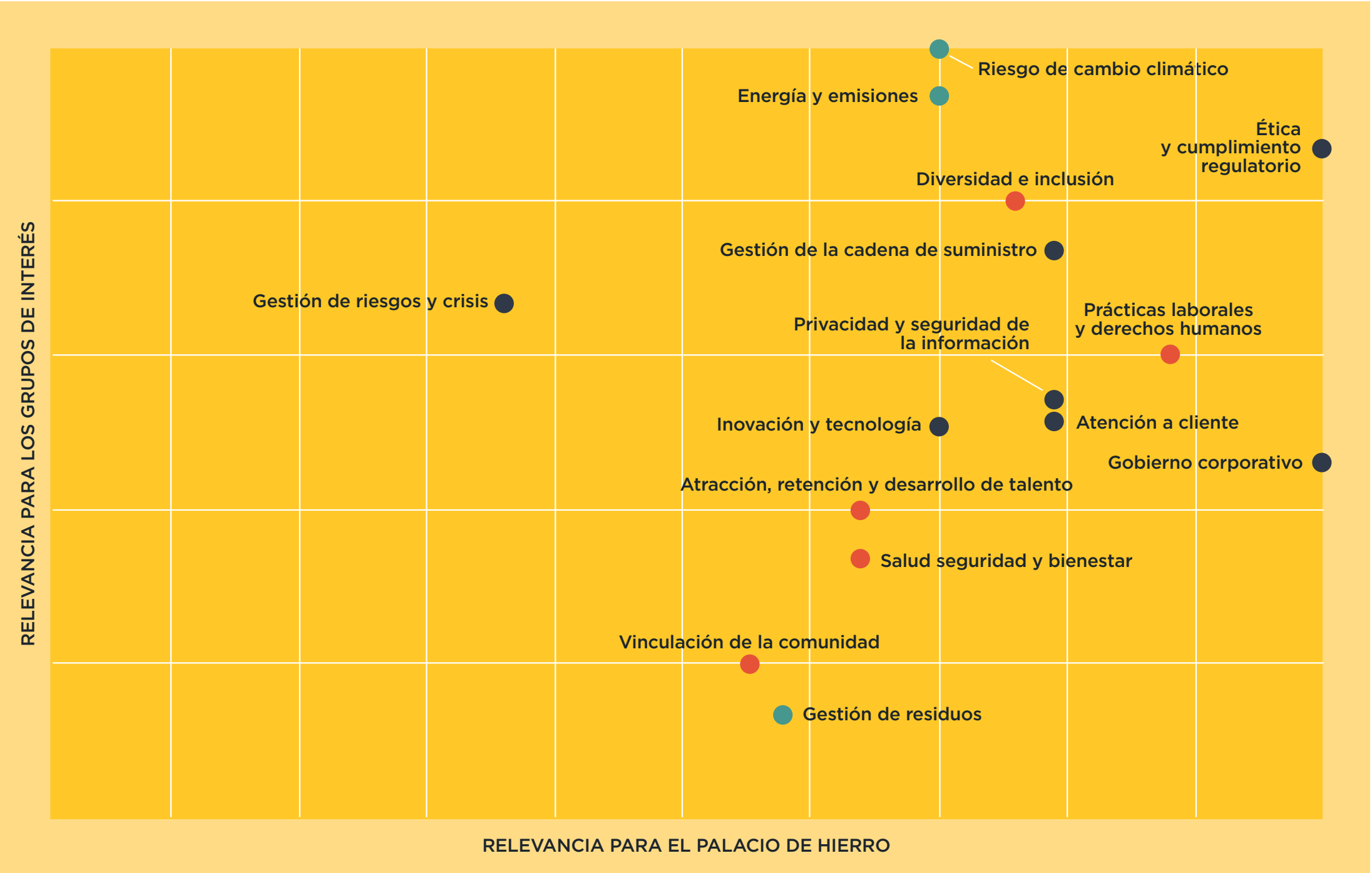
2. Análisis de información y prioridades para los grupos de interés identificados, eje “Y” de la matriz.
3. Identificación y análisis de las prioridades internas y documentación soporte aplicable, eje “X” de la matriz.
4. Desarrollo y validación de la matriz de materialidad. Los temas ubicados en el cuadrante superior derecho de la matriz corresponden a los riesgos ASG prioritarios tanto para El Palacio de Hierro, como para sus grupos de interés.



RESULTADOS: MATRIZ DE MATERIALIDAD EL PALACIO DE HIERRO

TEMAS MATERIALES IDENTIFICADOS:

- ÉTICA Y CUMPLIMIENTO REGULATORIO
- RIESGOS DE CAMBIO CLIMÁTICO
- ENERGÍA Y EMISIONES
- GOBIERNO CORPORATIVO
- DIVERSIDAD E INCLUSIÓN
- GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO
- PRÁCTICAS LABORALES Y DERECHOS HUMANOS
- PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
- ATENCIÓN AL CLIENTE
- INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA
- GESTIÓN DE RIESGOS Y CRISIS
- ATRACCIÓN, RETENCIÓN Y DESARROLLO DE TALENTO
- SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR
- GESTIÓN DE RESIDUOS
- VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD



● GOBERNANZA Y GESTIÓN ● AMBIENTAL ● SOCIAL

NUESTRO MODELO DE VALOR COMPARTIDO

A través del Modelo de Valor Compartido, integramos los temas ASG materiales identificados a nuestro modelo de negocio, buscando responder y abordar las expectativas de nuestros grupos de interés, y definiendo los principales temas que rigen las iniciativas y proyectos para mejorar el desempeño ambiental y social de nuestras operaciones.

NUESTRO MODELO DE VALOR COMPARTIDO ESTÁ COMPUESTO POR 4 PILARES

Diagnóstico de desempeño ASG

Como primer paso para la implementación de nuestra estrategia de sostenibilidad, durante 2022 se llevó a cabo un diagnóstico de desempeño en materia ASG basado en los siguientes estándares, metodologías y guías:

- Evaluación global de sostenibilidad corporativa de S&P Global (CSA, por sus siglas en inglés)
- Sustainability Accounting Standards Board (SASB)
- Global Reporting Initiative (GRI)
- Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)
- Requerimientos de inversionistas en materia ASG



A través de este diagnóstico se evaluó el desempeño de El Palacio de Hierro en los temas ASG materiales con el fin de conocer la situación actual e identificar fortalezas, brechas y áreas de oportunidad en su gestión.

Se analizó la información disponible de El Palacio de Hierro, tanto pública como no pública, relacionada con los programas e iniciativas en materia de sostenibilidad y se llevaron a cabo entrevistas internas con los directivos a cargo de cada tema con el fin de tener un entendimiento completo de los esfuerzos realizados en la materia, para así poder identificar el punto de partida para la definición de indicadores de desempeño y objetivos de gestión.

Medición base cero de indicadores materiales

Somos conscientes de que lo que no se mide no se puede mejorar, por ello en 2022 realizamos una medición puntual de los indicadores materiales que reportamos en este informe.

Esta medición se hizo con la información del año 2022 y será nuestro punto de partida para reportar avances en próximos años. De igual forma, contar con esta línea base para nuestros indicadores clave de desempeño nos permitirá establecer objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales para cada tema material en 2023.

LA SEGURIDAD
DE NUESTRO STAFF
ES PRIORITARIA,
POR LO CUAL
ESTABLECIMOS UN
SISTEMA INTEGRAL DE
MANEJO DE RIESGO.

GESTIÓN DE RIESGOS Y CRISIS

GRI 2-16, 3-3

A través de nuestro sistema de *Enterprise Risk Management* (ERM) identificamos, analizamos, evaluamos, monitoreamos y comunicamos los posibles riesgos —operativos, estratégicos, financieros y de cumplimiento— que pudieran afectar la continuidad de nuestras operaciones.

La metodología que utilizamos para la identificación de riesgos corresponde a COSO ERM 2017. Nuestra área de Control Interno reporta el panel de riesgos

al Consejo de Administración, mientras que, trimestralmente, damos seguimiento al inventario y avance de cada plan de acción ante el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias de El Palacio de Hierro.

Para continuar fortaleciendo nuestra resiliencia y procesos de respuesta ante riesgos detectados, estamos comprometidos con incluir en el corto plazo temas ambientales, sociales y de gobernanza en nuestro proceso actual de ERM.



LOGROS 2022

- Capacitamos al 92% de nuestros colaboradores en materia de ética.
- Alcanzamos una calificación de 94.2 en nuestra encuesta de NPS (*Net Promoter Score*) Transaccional.
- Fortalecimos nuestro compromiso con el medio ambiente: 82.32% de nuestra electricidad provino de fuentes renovables y el 75% de nuestra flota correspondió a vehículos híbridos.
- Logramos la certificación EDGE para El Palacio de Hierro Coyoacán.
- Incrementamos 20% el número de colaboradores con discapacidad en comparación con el 2021.
- Obtuvimos la certificación en la Norma Mexicana de Igualdad Laboral y No Discriminación (NOM025) con distintivo oro para nuestros corporativos Moliere y Legaria.
- Mantuvimos el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable y recibimos el reconocimiento de Empresas Excepcionales 2022.
- 60% de los colaboradores promovidos en 2022 son mujeres.





EL PALACIO DE HIERRO POLANCO

EL DESTINO
DE EL PALACIO
DE HIERRO
ESTÁ DEFINIDO
POR LA VISIÓN
ESTRATÉGICA
DEL CONSEJO
DE ADMINISTRACIÓN.

UN PALACIO RESPONSABLE CON EL NEGOCIO

En El Palacio de Hierro estamos conscientes de la importancia de contar con un Gobierno Corporativo sólido y robusto que permita el crecimiento y continuidad del negocio. Por lo que hemos establecido diferentes líneas de acción con iniciativas y actividades puntuales en materia de satisfacción del cliente, gestión eficiente de nuestra cadena de valor, ética y protección de la información, que nos permiten generar un impacto positivo tanto al interior de la organización como con nuestros socios comerciales y clientes.



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

El Consejo de Administración está integrado por 14 consejeros propietarios y 13 consejeros suplentes, electos por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 23 de abril de 2021.

**37% DE LOS MIEMBROS
DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
SON INDEPENDIENTES.**

El Consejo de Administración tiene como función principal la definición de la visión estratégica de la Sociedad, así como revisar y aprobar la operación a cargo del equipo directivo y el asegurarse del cumplimiento de las disposiciones legales aplicables. Se reúne por lo menos de manera trimestral para revisar el desempeño de la Emisora y sus estados financieros internos, así como los auditados una vez al año; para analizar y, en su caso, aprobar las recomendaciones del Comité Ejecutivo, participar en la conformación de la estrategia corporativa y dar seguimiento a las distintas iniciativas estratégicas.

**15% DE LOS MIEMBROS¹
DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
SON MUJERES.**

¹Se consideran miembros suplentes.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		
MIEMBROS PROPIETARIOS	INDEPENDENCIA	OCUPACIÓN PRINCIPAL
Alejandro Baillères Gual	Relacionado	Presidente de Grupo Bal
Luis A. Aguilar y Bell <i>Q.E.P.D.</i>	Independiente	Consultor Independiente
Fernando Benjamín Ruiz Sahagún	Independiente	Asesor de Chevez, Ruiz, Zamarripa y Cía, S.C.
Raúl Baillères Gual	Relacionado	Gerente de Proyectos Especiales 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	Relacionado	Director General de la AgroBal y Director General de Grupo Taurino Internacional 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.
Jaime Lomelín Guillén	Relacionado	Director Corporativo de Grupo Bal
CONSEJEROS SUPLENTE	INDEPENDENCIA	OCUPACIÓN PRINCIPAL
Gabriel Eugenio Kuri Labarthe	Relacionado	Director General de Actividades Financieras de Servicios Corporativos Bal, S.A. de C.V.
Tomás Lozano Molina	Independiente	Notario Público número 10 de la Ciudad de México
Dolores Alicia Martín 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	Independiente	Director General de Valores Mexicanos Casa de Bolsa, S.A. de C.V.
Roberto Palacios Prieto	Relacionado	Subdirector Corporativo de Servicios Corporativos Bal, S.A. de C.V.
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	Coordinadora Ejecutiva de Proyectos de la Presidencia de Grupo Bal.
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.
María Teresa Baillères de Hevia	Relacionado	Miembro de la Asociación Mexicana de Cultura, A.C. y de la Fundación Alberto Baillères, A.C.



COMITÉS DE APOYO

Los Comités de Apoyo funcionan como órganos intermedios de administración y se alinean a lo establecido dentro del *Código de Principios y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo*.

COMITÉ DE AUDITORÍA Y PRÁCTICAS SOCIETARIAS

Número de miembros	Porcentaje de miembros independientes
3	100%

El Comité de Auditoría y Prácticas Societarias apoya al Consejo en la preparación del informe sobre las principales políticas y criterios contables y de información seguidos en la preparación de la información financiera, y del informe sobre las operaciones y actividades en las que hubiere intervenido el Consejo conforme a lo previsto en la Ley del Mercado de Valores. Además, discute los estados financieros de la Compañía con las personas responsables de su elaboración y recomienda, conforme al dictamen del auditor externo, al Consejo su aprobación. Informa al Consejo respecto a la situación que guarda el sistema de control interno y auditoría de la Compañía, vigila las operaciones con partes relacionadas y que el uso o goce de los bienes de la Compañía se ajusten a las políticas vigentes, recomienda la contratación y evalúa el desempeño del auditor externo, determinando sus honorarios y servicios adicionales o complementarios.

COMITÉ DE NOMINACIÓN, EVALUACIÓN Y COMPENSACIONES

Número de miembros	Porcentaje de miembros independientes
3	0%

El Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones revisa la estructura organizacional, valida la capacidad y experiencia de los directivos relevantes y recomienda su retribución. El Comité también realiza la evaluación del desempeño de los Directivos Relevantes y revisa la política general de compensaciones.

COMITÉ DE FINANZAS Y PLANEACIÓN

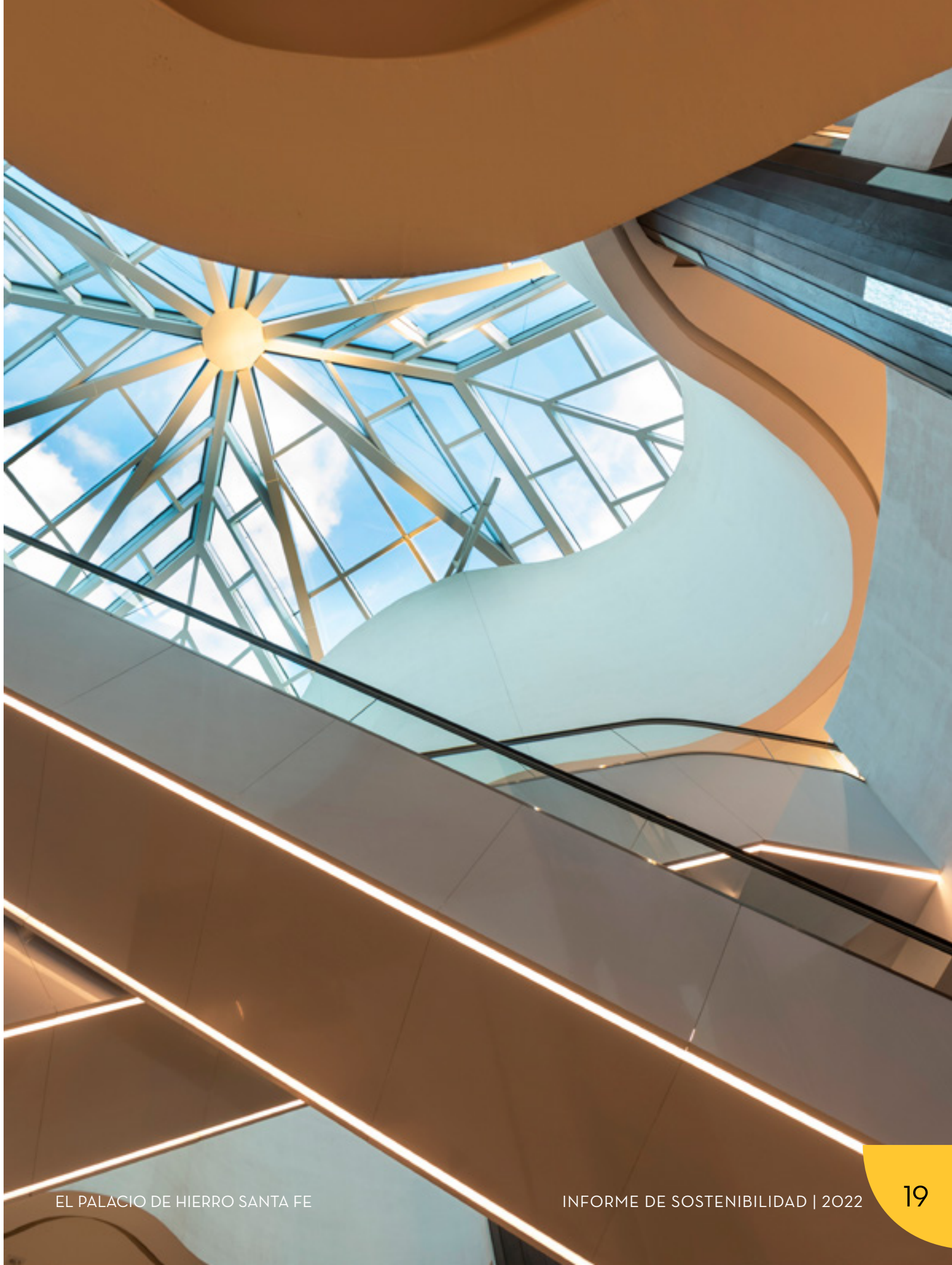
Número de miembros	Porcentaje de miembros independientes
8	0%

El Comité de Finanzas y Planeación revisa políticas y proyecciones financieras y evalúa proyectos de inversión a fin de asegurar su congruencia con el plan estratégico, así como los financiamientos de la Compañía.

COMITÉ EJECUTIVO

Número de miembros	Porcentaje de miembros independientes
7	0%

El Comité Ejecutivo revisa y debate los asuntos estratégicos de la empresa, y se asegura que los objetivos establecidos se vayan cumpliendo, asimismo, informa al Consejo de Administración sobre los acuerdos y resoluciones adoptadas al menos una vez al año.





DURANTE EL 2023
SE REALIZARÁ
UNA REVISIÓN
DE LAS POLÍTICAS
DE GOBERNANZA,
COMO PARTE DE
UN PROCESO DE
MEJORA CONTINUA.

GOBERNANZA ASG

En 2021 se estableció el Comité de Sostenibilidad, conformado por miembros de áreas estratégicas y responsables de temas ASG como Compras, Recursos Humanos, Atención al Cliente, Cumplimiento normativo y Ciberseguridad, entre otros, con el fin de crear, implementar, monitorear y reportar la estrategia ASG para El Palacio de Hierro.

En 2022, se nombró a un responsable a nivel directivo de Innovación y Sostenibilidad, que reporta directamente a la Dirección General de Grupo Palacio de Hierro. Además de presidir el Comité de Sostenibilidad, es el responsable de monitorear el cumplimiento de los objetivos y metas en materia ASG; dar seguimiento a los indicadores clave de desempeño de los temas materiales; de reportar los avances y de la elaboración del Informe Anual de Sostenibilidad.

REMUNERACIÓN

El paquete de remuneración de nuestros funcionarios de alto nivel se compone de un sueldo base, prestaciones de ley y de otros elementos comunes a la industria nacional. En todo momento se ha mantenido la fortaleza financiera de la Sociedad, lo que ha permitido mantener el empleo y la remuneración de los colaboradores.

COMPROMISOS

Con el fin de fortalecer nuestro modelo de gobernanza y continuar generando una mejora continua, durante 2023 llevaremos a cabo un proceso de revisión y actualización de las políticas en temas de gobernanza.

De igual manera, trabajaremos para el desarrollo e implementación de un modelo de gobernanza ASG mediante el cual se busca robustecer la estructura ASG actual a través de la definición clara de funciones y responsabilidades puntuales, mecanismos, procesos y herramientas de gestión ASG.



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

RESULTADOS

Un comportamiento ético es la base de nuestra operación. La integridad es uno de nuestros valores y será siempre el principio que rige nuestras decisiones y acciones. El cumplimiento con todas las regulaciones y normas que nos aplican es también fundamental para nuestro negocio.

Estamos convencidos de que nuestro compromiso con la ética y el cumplimiento regulatorio no sólo nos guían, sino que nos hacen una empresa más fuerte frente a nuestros colaboradores, nuestros clientes, los inversionistas y demás grupos de interés. Integridad, Lealtad y Respeto son los valores que nos rigen y que fomentamos en nuestros colaboradores. Son también los principios que nos ayudan a contar con un entorno de trabajo sano, donde nuestros colaboradores se sientan seguros y respetados. Contamos con el apoyo de nuestro Comité de Ética para tomar las decisiones de aplicación de medidas disciplinarias que se puedan llegar a presentar.



COMITÉ DE ÉTICA

Miembros

- Director General — *Presidente*
- Dirección de Cumplimiento — *Secretario*
- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección Jurídica
- Dirección de Auditoría Interna

El Comité de Ética sesiona por lo menos cuatro veces al año y a petición de sus miembros, con la periodicidad necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

Responsabilidades

Supervisar y vigilar el apego a la Política de Integridad y del Código de Ética y Conducta, así como investigar y resolver denuncias, para fomentar la cultura organizacional basada en valores y principios éticos.

Programa de cumplimiento

Contamos con un Programa para garantizar el cumplimiento regulatorio de nuestras operaciones así como de nuestras políticas internas.

Este programa está basado en tres ejes principales:

- 1. Prevención
- 2. Detección
- 3. Remediación y Reporte

El área de Cumplimiento, como segunda línea de defensa, trabaja de la mano con las áreas de Auditoría Interna, Control Interno, Jurídico y Recursos Humanos para la identificación, vigilancia, controles y capacitación para todos los niveles de la organización en distintos tópicos relacionados con nuestras políticas y normatividad interna.

Bajo este Programa se desarrollan, comunican e implementan las siguientes políticas con la finalidad de permear en la organización una cultura de integridad y ética:

- 1. **Política de Integridad:** establece los mecanismos de prevención, cumplimiento, supervisión, y rendición de cuentas para evitar actos vinculados con faltas administrativas y al Código de Ética y Conducta por parte de los colaboradores de las empresas de Grupo Palacio de Hierro, en su relación de negocios con otras personas, como entidades y servidores públicos, clientes, proveedores o cualquier tercero.
- 2. **Política de Cumplimiento:** tiene la finalidad de asegurar que las empresas de Grupo Palacio de Hierro cuentan con medidas de apoyo para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones normativas. La política establece un sistema para la gestión del cumplimiento que ayuda a los colaboradores a llevar a cabo sus operaciones acatando en todo momento las regulaciones aplicables y cumpliendo con las normas internas de las empresas de Grupo Palacio de Hierro.
- 3. **Política Anticorrupción:** establece responsabilidades y obligaciones para los colaboradores de las empresas de Grupo Palacio de Hierro y los terceros que actúan en nombre de éstas, con el fin de que comprendan y cumplan las leyes en materia de anticorrupción en el desarrollo de sus actividades cotidianas, al hacer negocios y en todas las relaciones, previniendo así los riesgos de corrupción y sus posibles consecuencias legales, comerciales y reputacionales.

- 4. **Política de Regalos:** define responsabilidades y obligaciones para los colaboradores de las empresas incluidas en el alcance de la política, con el fin de prevenir el riesgo de corrupción y las posibles consecuencias legales y reputacionales del otorgamiento y recepción de regalos.
- 5. **Código de Ética y Conducta para Proveedores:** establece los principios y lineamientos generales de conducta y valores esperados por parte de nuestros proveedores.

COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN

Durante 2022 llevamos a cabo diversas campañas de comunicación en temas referentes al cumplimiento regulatorio y aspectos de clima laboral dirigidas a sectores muy particulares de la organización para disminuir o mitigar situaciones que pudieran representar un riesgo legal o reputacional para El Palacio de Hierro. Como parte de estas campañas, realizamos una capacitación en tres temas críticos en la función de Cumplimiento: Código de Ética, Malas Prácticas Operativas y Línea Correcta.

SE CAPACITÓ AL 92%
DE LOS COLABORADORES
EN MATERIA DE ÉTICA.

Asimismo, implementamos un programa de firma de “Declaración Anual de Conflictos de Interés”, mediante el cual todos los colaboradores debían divulgar si existió, durante los últimos doce meses, algún posible conflicto de interés, con preguntas aplicables para personal corporativo y operativo.

OBTUVIMOS UN NIVEL
DE CUMPLIMIENTO DE 87%
EN LA DECLARACIÓN ANUAL
DE CONFLICTOS DE INTERÉS.

EL 96% DE NUESTROS
COLABORADORES
HAN REAFIRMADO
SU COMPROMISO CON
EL CÓDIGO DE ÉTICA².

LÍNEA DE DENUNCIA

En El Palacio de Hierro, contamos con un sistema de denuncias denominado “Línea Correcta”, el cual es administrado por Ethics Global y centralizado por parte de Auditoría Corporativa de Grupo Bal.

Las denuncias que se reciben a través de esta plataforma se clasifican en dos categorías, ya sea de tipo “Comportamiento Laboral” o “Fraude/Cumplimiento”. Dependiendo del tipo de denuncia, las áreas de Recursos Humanos o Auditoría Interna apoyan en el desarrollo de la investigación y generación del informe correspondiente.

Con el fin de asegurar la consistencia e integridad de las investigaciones, contamos con un protocolo establecido, así como una matriz de sanciones para aplicar medidas disciplinarias en los casos que resulten procedentes. Todas las decisiones de aplicación de medidas disciplinarias deben pasar por el Comité de Ética.

²Cifra desde el 2021 hasta la fecha.

Denuncias recibidas en 2022

Categoría	Número de denuncias
Comportamiento Laboral	323
Fraude y Cumplimiento	85
Total	408

NO SE RECIBIERON MULTAS EN MATERIA DE COMPORTAMIENTO LABORAL, FRAUDE E INCUMPLIMIENTOS.

En 2022 se recibieron cinco denuncias relacionadas con actos de corrupción; únicamente un incidente resultó procedente. En un esfuerzo de mantener siempre un ambiente laboral transparente y ético en todas nuestras operaciones, se determinaron medidas disciplinarias a los involucrados y se rescindió el contrato con un proveedor.

Conflictos de interés

Como parte de nuestros esfuerzos de prevención y mitigación de conflictos de interés, contamos con una política específica en la materia, la cual busca evitar cualquier posible situación o, en caso de presentarse, manejarlos con el debido cuidado y diligencia. De igual forma, dentro de la política se establecen los mecanismos de notificación, gestión y resolución en caso de presentarse.

Adicionalmente, se cuenta con una carta de declaración de conflictos de interés, la cual debe ser firmada por las personas de nuevo ingreso, así como de manera anual por todos los colaboradores.

Para fortalecer el entendimiento de la importancia de evitar alguna situación, se lleva a cabo un programa de capacitación, dirigido a todos los colaboradores de la organización, en el cual se detallan los tipos de conflictos de interés y los mecanismos de revelación, atención y resolución de los mismos.



COLABORADORA DE EL PALACIO DE HIERRO



COLABORADOR DE EL PALACIO DE HIERRO

Un ambiente libre de acoso y violencia

En El Palacio de Hierro el respeto es uno de los valores fundamentales, por lo que, a fin de crear un ambiente laboral libre de violencia, acoso y hostigamiento, estamos robusteciendo nuestro liderazgo en los diferentes formatos de negocio.

Adicionalmente, durante 2022, se invirtieron más de 900 horas en capacitar a los responsables operativos de los diferentes formatos de negocio en temas como liderazgo, colaboración, prevención de acoso y hostigamiento laboral y sexual, entre otros. Durante 2023 se continuará con los esfuerzos hacia los equipos gerenciales bajo el mismo esquema de formación.

Compromisos

Para 2023 nuestras metas en materia de cumplimiento son las siguientes:

1. Operar, gestionar y supervisar el Sistema de Gestión de Cumplimiento establecido para nuestras unidades de negocio de tiendas, viajes, restaurantes y crédito con los usuarios responsables de ejecución de obligaciones, supervisores y dueños de negocio.
2. Robustecer el Sistema de Gestión de Cumplimiento mediante el inventario regulatorio de normatividad referente a Protección de Datos Personales Laboral y Prevención de Lavado de Dinero (PLD).
3. En conjunto con Grupo Bal, implementar una herramienta de evaluación de cumplimiento de terceros en El Palacio de Hierro para mitigar riesgos de corrupción en el trato con proveedores y terceros.
4. Desarrollar e implementar campañas de comunicación y capacitación a toda la organización en temas relacionados con el Cumplimiento y el Clima Laboral con el objetivo de optimizar la cantidad de denuncias recibidas a través de la Línea Correcta.
5. Mejorar nuestros tiempos de atención, investigación y resolución de denuncias con apego al protocolo establecido.



COLABORADORA DE EL PALACIO DE HIERRO

ALCANZAMOS
UNA CALIFICACIÓN
DE **94.2** EN
LA ENCUESTA
DE NPS
TRANSACCIONAL.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Resultados
Nuestra prioridad es ofrecer un servicio óptimo y completamente adaptado a las necesidades de los clientes. Con el fin de estar más cerca de ellos, hemos implementado un Modelo Conversacional que nos permite entender el nivel de satisfacción, fortalezas y áreas de oportunidad en el servicio que ofrecemos día con día.

Como principal indicador, contamos con la encuesta *Net Promoter Score* (NPS, por sus siglas en inglés) a través de la cual evaluamos nuestro servicio de manera holística en todos los negocios; realizamos una Encuesta Transaccional en cada interacción de venta o servicio al cliente, y una Encuesta Relacional que permite evaluar la relación del cliente con El Palacio de Hierro de manera semestral.

RESULTADOS NPS	
Tipo de encuesta	Resultado
NPS Transaccional	94.2
NPS Relacional	71.9

Por otro lado, aplicamos la encuesta *Ask Now* que nos permite conocer la perspectiva y necesidades de los clientes en distintos eventos específicos organizados en El Palacio de Hierro.

Adicionalmente, contamos con Centros de Servicio al Cliente mediante los cuales podemos escuchar retroalimentación, solucionar casos específicos y asesorar a nuestros clientes en diferentes temas relacionados con los servicios de nuestras unidades de negocio. Así, logramos medir y monitorear de forma continua la calidad de nuestro servicio e implementamos, desde el área de Voz del Cliente, medidas necesarias para continuar incrementando su nivel de satisfacción..



INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

Resultados

La innovación está al centro de la experiencia que ofrecemos en El Palacio de Hierro; en 2022, desarrollamos una Estrategia de Transformación Digital disruptiva e innovadora a través de la cual optimizamos, modernizamos y simplificamos diferentes procesos y productos digitales para impulsar nuestra eficiencia interna mientras ofrecemos a nuestros clientes una experiencia única y memorable.

En línea con esta Transformación Digital de El Palacio de Hierro, hemos desarrollado una estrategia 2022-2026 para enfocar nuestros esfuerzos en cinco pilares clave:

1. **Nuevo modelo de servicio TI “Una sola cara de TI para el negocio”** – Estrategia para el fortalecimiento y evolución del modelo de operación y gobierno de la gestión y entrega de TI. Así como el diseño de una arquitectura futura y una estrategia de Ciberseguridad para salvaguardar los activos de información y garantizar la continuidad de negocio y fortalecimiento tecnológico.
2. **Proyectos de transformación EPH** – Atención a proyectos estructurales y fundacionales que permitirán desarrollar y adoptar capacidades digitales.
3. **Transformación Digital** – Mejoras y evolución de las funcionalidades del e-commerce, con el desarrollo de una Super App (venta y crédito).
4. **Conocimiento del Cliente (BI & Analytics, Data Driven Organization)** – Entendimiento y experiencia del cliente, fortalecimiento del sistema de lealtad.

**PROPUSIMOS 92 PROYECTOS
DE INNOVACIÓN
EN DISTINTOS PRODUCTOS
DIGITALES Y OMNICANALES.**

Adicionalmente, lanzamos nuevas plataformas e iniciativas estructurales que fortalecen la oferta de productos y procesos *self-service* de El Palacio de Hierro. Entre estas destacan:

- **Sistema de Punto de Venta (POS):** consiste en la adopción de buenas prácticas de la industria para transformar e innovar la experiencia del cliente mediante la incorporación de nuevas funcionalidades y capacidades de una manera ágil. Permite:
 - Brindar una nueva experiencia conectando los medios digitales de venta con los físicos.
 - Una visión más amplia de productos y servicios en todos los canales para el cliente.
 - Conocer al cliente para potenciar el servicio y las ventas a través de una experiencia personalizada con base en datos (perfilamiento del cliente) y detección de necesidades (Ej. *Cross Selling / Up selling*).
- **Switch Transaccional:** es el medio por el cual son recibidas las operaciones de autorización, provenientes de los diferentes canales, que son entregados a los adquirientes para el procesamiento de transacciones financieras (bancarias y de crédito Palacio). Tiene el objetivo de:
 - Implementar una nueva plataforma en la nube y actualizar el ecosistema de aplicaciones de El Palacio de Hierro, para el procesamiento de transacciones y compensación de pagos.
 - Aumentar la seguridad tecnológica y apego a normativa PCI.
 - Simplificar los procesos transaccionales, auditoría y compensación.
 - Incorporar nuevos canales digitales a través de un sistema modular, escalable y amigable.
- **App El Palacio de Hierro:** facilita el acceso de los clientes a nuestra oferta de productos y servicios, así como los métodos de pago y opciones de recolección de artículos.

HEMOS INVERTIDO
\$311 MILLONES DE PESOS
EN PROYECTOS DE INNOVACIÓN.



SMART SALES SYSTEM



DURANTE 2022
NO SE REGISTRÓ
NINGUNA VIOLACIÓN
A LA SEGURIDAD
Y PRIVACIDAD DE
LA INFORMACIÓN.

PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

GRI 418-1

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

En El Palacio de Hierro reconocemos la importancia del manejo adecuado de la información, tanto de nuestros clientes como de nuestros colaboradores y proveedores, por lo que nos ape- gamos estrictamente a las disposiciones legales en materia de Protección de Datos Personales. Para esto, definimos políticas y procedimientos donde se definen los lineamientos para garan- tizar el consentimiento, resguardo y tratamiento de los datos personales y contamos con el Centro de Operaciones Integrales de Seguridad de la Información mediante el cual identificamos y abordamos oportunamente los riesgos de seguridad de la información, incluyendo riesgos cibernéticos.

De igual manera, ponemos a disposición de los titulares de datos personales, el Procedimiento para ejercer los Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al tratamiento de sus datos personales), directamente con el área de “Privacidad de Datos” a través de cual- quiera 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 No. 230, col. Roma, alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06700.

Con el fin de fortalecer la cultura de seguridad de la información y transmitir la importancia de la protección de datos personales, durante 2022 se capacitó a 824 colaboradores en puestos rela- cionados con el manejo de información, en temas de Avisos de Privacidad, introducción a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP) y Solicitudes de Ejercicio ARCO (Atención a Clientes).



GESTIÓN DE LA CADENA DE VALOR

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

En El Palacio de Hierro entendemos que nuestra responsabilidad con la sostenibilidad no es únicamente al interior de la organización, debemos ir más allá de nuestros límites organizacionales, extendiendo nuestros valores y compromisos hacia la cadena de valor con el fin de generar un mayor impacto positivo.

Nuestra cadena de valor se conforma de tres grupos de proveedores principales:

- 1. **Mercadería:** hace referencia a la relación con nuestros socios comerciales, considerando los productos de venta como artículos de vestir, consumibles, alimentos, marcas de lujo, calzado, muebles, entre otros.
- 2. **Consumos internos:** cualquier insumo necesario para operar, aplicable a todas las áreas de la organización. Incluye:
 - Servicios logísticos
 - Estacionamientos
 - Protección Civil
 - Seguridad
 - Consumibles
- 3. **Proyectos y construcción:** productos y servicios aplicables a los proyectos de construcción y remodelación de inmuebles.

Al cierre de 2022 nuestros proveedores y el gasto estaba distribuido de la siguiente manera:

RESULTADOS GASTO 2022 ³		
Tipo de proveedor	MXN	%
Extranjeros	\$4,581,929.04	0.1%
Nacionales	\$41,417,861,246	99%

RESULTADOS PROVEEDORES 2022 ³		
Tipo de proveedor	Número	%
Extranjeros	46	2%
Nacionales	2,835	98%
Total	2,881	100%

EL 88.9%
DE LOS PRINCIPALES
SOCIOS COMERCIALES
CUENTA CON
UNA ESTRATEGIA
DE SOSTENIBILIDAD.

Por la diversidad de nuestros productos, ningún proveedor representa más del 10% del total de nuestras compras anuales, por lo que no tenemos una dependencia directa con un solo proveedor o con un número relevante de los mismos. Tenemos considerado el riesgo de que algún proveedor de tamaño importante para el negocio pudiera dejar de surtir su mercancía. Los principales socios comerciales con los que tenemos relación son:

- 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.

Compromisos

Estamos sentando las bases para una cadena de suministro más sostenible. Trabajaremos de cerca con los proveedores para fortalecer la gestión y reporte de estos mismos indicadores. Buscamos no solo atender puntualmente los riesgos ASG relacionados con nuestros proveedores y socios comerciales, sino empoderarlos e incluirlos en un trabajo conjunto que nos fortalecerá en muchos aspectos.

³Se consideran proveedores tanto de Consumo Internos como de Mercaderías.



UN PALACIO RESPONSABLE CON EL MEDIO AMBIENTE

En El Palacio de Hierro estamos comprometidos con mejorar el impacto que tienen nuestras operaciones en el medio ambiente. Por lo mismo, hemos implementado diferentes proyectos e iniciativas en materia de consumo energético, uso de agua, generación de emisiones y gestión de residuos.



ENERGÍA

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

RESULTADOS

Reconocemos la importancia de incrementar la eficiencia energética en nuestras operaciones y diversificar el consumo de energía con el fin de fomentar las fuentes renovables.

**82.32% DE NUESTRA ELECTRICIDAD
PROVINO DE FUENTES RENOVABLES,
ESPECÍFICAMENTE DE ENERGÍA EÓLICA.⁴**

Debido a la naturaleza de nuestras operaciones y de nuestro sector, la mayor parte de nuestro consumo energético proviene de la iluminación y de los sistemas de aire acondicionado, por lo cual nos hemos enfocado en desarrollar iniciativas alineadas a la mi-

tigación de nuestros impactos más significativos. Como parte de estos proyectos de reducción de consumo energético, implementamos una estrategia de apagado y encendido selectivo de equipos principales y de iluminación en nuestras tiendas. Asimismo, integramos a 15 unidades dentro del proyecto de consumo de energía renovable e implementamos una iniciativa de *retrofit* que nos permitió sustituir tecnologías de iluminación por LED de última generación en cinco tiendas.

De igual forma, incluimos a 13 tiendas en la primera etapa del proceso de Cumplimiento del Código de Red. Como próximos pasos, estamos en proceso de incluir a seis nuevas tiendas en una segunda fase. Buscando fomentar la energía de fuentes renovables, estamos en proceso de implementar una prueba piloto para evaluar la instalación de paneles fotovoltaicos en nuestra tienda de Querétaro.

**A TRAVÉS DE NUESTROS PROYECTOS
DE EFICIENCIA ENERGÉTICA
Y REDUCCIÓN DEL CONSUMO,
LOGRAMOS DISMINUIR 3.33%
NUESTRO CONSUMO DE ENERGÍA
EN TIENDAS COMPARABLES
CON RESPECTO AL 2021.**

⁴ La proporción de energía renovable consumida durante 2022 es menor a la reportada en 2021 (86.63%) debido a que en septiembre de 2022 fue la apertura del nuevo Palacio Coyoacán, el cual no forma parte del suministro de energía renovable. De igual manera, durante 2022 hubo un mayor consumo energético comparado con 2021 debido a que se levantaron las restricciones derivadas de la pandemia y se regresó a una operación similar a los niveles pre-pandemia.







EN 2022,
TUVIMOS UNA
INTENSIDAD
ENERGÉTICA
TOTAL DE
0.72 GJ/M².

La pandemia por COVID-19 provocó variaciones en nuestro consumo de energía durante los últimos tres años, ya que las restricciones y medidas sanitarias alteraron nuestra operación usual. Si bien la operación en 2022 se reactivó en forma importante, todavía no se alcanzó una operación similar a los niveles prepandemia, mismos que esperamos recuperar en 2023.

Nuestro consumo energético total en 2022 fue de 486,979 GJ.

CONSUMO DE COMBUSTIBLES DURANTE 2022:

Combustible	Cantidad	Unidad	Giga Joules (GJ)
Gas natural	549,107	m³	18,419
Gas LP	299,899	litros	7,834
Gasolina	127,326	litros	4,495
Diésel	410,207	litros	15,649

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DURANTE 2022:

Energía eléctrica ⁵		
No renovable	21,639	MWh
Renovable	100,745	MWh
Total	122,384	MWh

Compromisos

En El Palacio de Hierro buscamos seguir reduciendo el impacto ambiental que se relaciona con nuestro consumo de energía. Por lo mismo, nuestro plan a futuro incluye concluir la segunda etapa del proceso de cumplimiento al código de red, así como ingresar dos unidades (Acapulco y Antara) al proyecto de consumo de energía renovable de fuentes eólicas.

Continuaremos desarrollando medidas de ahorro energético, incluyendo el apagado y encendido selectivo de equipos AA e iluminación, a través de las cuales proyectamos en 2023 lograr una reducción del 2% con respecto al 2022.

⁵ El consumo eléctrico considera únicamente los medidores a nombre de El Palacio de Hierro (Tiendas el Palacio de Hierro, Outlets, Restaurantes, Boutiques Stand-Alone).



EMISIONES

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

Para poder mejorar nuestro desempeño ambiental, debemos comenzar por medir nuestro impacto; por lo mismo, en 2022 revisamos con ayuda de un tercero nuestro cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y establecimos un inventario a detalle para conocer nuestras emisiones de alcance 1 y 2.

En 2023 iniciaremos con la medición de emisiones alcance 3 y tenemos el compromiso de concluir y reportar este alcance para el 2024.

Resultados

Como parte de los esfuerzos para reducir nuestras emisiones de GEI, estamos impulsando la transición de nuestra flota vehicular hacia el uso de combustibles limpios. Al cierre de 2022, 75% de nuestra flota estaba conformada por vehículos híbridos, logrando un avance considerable con respecto al 62% reportado en 2021.

75% DE NUESTROS
VEHÍCULOS SON HÍBRIDOS.

Por otro lado, iniciamos el proceso de sustitución de equipos de aire acondicionado por tecnología avanzada y eficiente en tres de nuestros Palacios: Centro, Durango y Acapulco. Los nuevos equipos nos permiten incrementar la eficiencia y responsabilidad en el consumo de recursos hídricos y energéticos y reducir la generación de emisiones de gases de efecto invernadero.

Compromisos

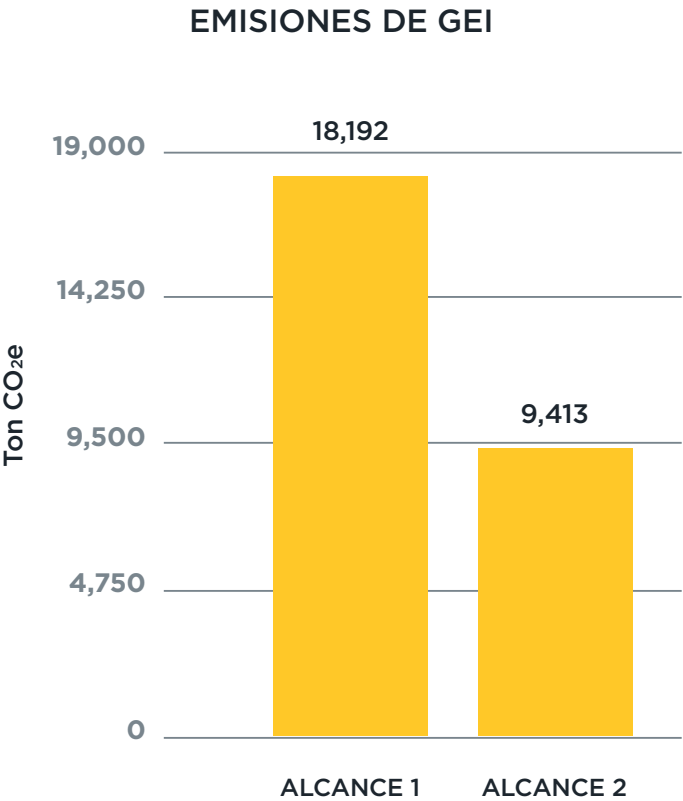
A través de nuestros proyectos de reducción de consumo energético y de incremento del porcentaje de electricidad de fuentes renovables, continuaremos

reduciendo nuestras emisiones de alcance 1 y 2. Asimismo, nuestros compromisos a corto plazo incluyen:

- Definir las metas de reducción de emisiones de alcance 1 y 2.
- Comenzar a contabilizar nuestras emisiones de alcance 3 de acuerdo con las categorías más representativas para nuestras operaciones, con base en el GHG Protocol.

A largo plazo, buscamos contar con objetivos de reducción de emisiones validados por la iniciativa *Science Based Targets* (SBTi, por sus siglas en inglés).

NUESTRA INTENSIDAD DE EMISIONES
FUE DE 0.04 TON CO₂E POR M².



CAMBIO CLIMÁTICO

Resultados

Gestionar el cambio climático es clave para hacer frente a los riesgos físicos y de transición que enfrentan nuestras operaciones. Actualmente, contamos con un Diagnóstico de Riesgo en cada una de nuestras tiendas en conformidad con la norma NOM-030-STPS que contempla, de acuerdo con la ubicación de la tienda, diferentes acciones a realizar en caso de desastres y fenómenos naturales como, por ejemplo, sismos, inundaciones, huracanes, vulcanismo y deslizamientos.

De igual forma, contamos con un análisis de riesgos de continuidad de negocio para el Corporativo Moliere y Legaria que considera los desastres y fenómenos naturales dentro de los escenarios de riesgo definidos. Debido al alto impacto que pueden tener estos eventos en nuestro negocio, hemos definido un Gobierno de Continuidad de Negocio, así como una Política de Continuidad de Negocio y estrategias de continuidad mediante las cuales podemos mantener los procesos críticos de nuestras actividades en sitios alternos de operación y canales digitales. Durante el primer cuatrimestre de 2023, realizaremos pruebas a

estos procedimientos para impulsar la mejora continua de nuestros protocolos de respuesta.

En materia de monitoreo, revisamos los análisis de riesgos e impactos de manera anual, o al momento de identificar algún cambio significativo en factores internos o externos que repercuten en la operación de El Palacio de Hierro.

Compromisos

Sabemos que aún nos queda camino por recorrer en la gestión de riesgos climáticos. Por esto, en el corto y mediano plazo buscamos identificar nuestra exposición a riesgos del cambio climático, con el fin de establecer los planes de acción necesarios para adaptar nuestras tiendas y fortalecer nuestra resiliencia climática.

De igual forma, en 2023 realizaremos un diagnóstico para conocer nuestro nivel de alineación con las recomendaciones de TCFD; a partir de los resultados de este diagnóstico, estableceremos un plan de acción para alinear nuestra divulgación climática al estándar.







GESTIÓN DE RESIDUOS

GRI 3-3, 306-1, 306-3

A través de nuestras operaciones, generamos distintos tipos de residuos incluyendo orgánicos, inorgánicos, de manejo especial y peligrosos. En 2022 buscamos fortalecer nuestra gestión de residuos, por lo que comenzamos por cuantificar y reportar por primera vez los residuos que generamos.

Nuestros principales residuos son orgánicos e inorgánicos reciclables; estos corresponden respectivamente a los residuos alimenticios de nuestros restaurantes y a los empaques y bolsas relacionados con la venta de nuestros productos.

Resultados

RESIDUOS GENERADOS EN 2022		
Tipo	Cantidad	Unidad
Orgánico	606,858	kg
Inorgánico reciclable	903,760	kg
Inorgánico no reciclable	376,227	kg
Manejo especial (aceite quemado)	22,091	litros
Residuos peligrosos (sólidos)	6,284	kg
Residuos peligrosos (líquidos)	1,204	litros

Compromisos

Buscamos optimizar la gestión de los residuos que se generan a través de nuestras operaciones; por lo que nuestro siguiente paso es cuantificar a detalle los residuos que generamos, así como documentar nuestro proceso de recolección, recuperación y reciclado de residuos. En el mediano plazo, estas acciones nos permitirán definir objetivos de reducción de residuos.



EDIFICIOS SOSTENIBLES

Resultados

Buscamos desarrollar nuestros nuevos Palacios siguiendo los estándares internacionales más exigentes que nos permitan minimizar el impacto ambiental de nuestras actividades.

Actualmente, el proyecto El Palacio de Hierro Coyoacán cuenta con la certificación EDGE (*Excellence in Design for Greater Efficiencies*), enfocada en operaciones eficientes y el consumo responsable de los recursos como agua, energía y materiales. Se está trabajando para obtener la certificación de obra mediante una auditoría e inspección del cumplimiento con los criterios ASG necesarios.

De igual manera, contamos con un proyecto en desarrollo, Centro Coyoacán, el cual considera criterios de eficiencia y edificios sostenibles con el fin de obtener la certificación LEED Oro para 2025.

Como parte de nuestros esfuerzos hacia el medio ambiente y de responsabilidad en el consumo de recursos hídricos, implementamos una iniciativa de consumo de agua tratada para las torres de enfriamiento y servicios de obra en Satélite, mediante la cual se redujo el consumo de agua en un 50% respecto al consumo de 2019⁵.

De igual forma, nuestras tiendas de Coyoacán y Polanco cuentan con una planta de tratamiento de agua a través de la cual fomentamos el reúso y circularidad del consumo de agua.

Compromisos

En 2023 desarrollaremos un plan de certificación de inmuebles bajo criterios ASG con el fin de optimizar el impacto ambiental —en temas de energía, residuos y agua, por ejemplo— de nuestras tiendas.

⁵Se toma como referencia el consumo de 2019 debido a que fue el último año con operación usual previo a la pandemia por COVID-19.



CREAMOS
UN AMBIENTE
LABORAL DONDE
TODOS NUESTROS
COLABORADORES
PUEDAN CRECER
Y PROSPERAR.

COLABORADOR DE EL PALACIO DE HIERRO

UN PALACIO RESPONSABLE CON NUESTRA GENTE



DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

GRI 2-7, 405-1
SASB CG-MR-330A.1 Y CG-MR-330A.2

Mediante una estrategia de diversidad, equidad e inclusión, buscamos crear un ambiente de respeto donde todos puedan crecer y prosperar. En El Palacio de Hierro damos la bienvenida y fomentamos el acceso a oportunidades y crecimiento de personas talentosas, sin distinción de género, edad, etnia, cultura, capacidades físicas, orientación sexual, creencia religiosa, preferencia política, etc.

Estamos convencidos y convencidas de que cada persona tiene el potencial de brillar, por eso valoramos la diversidad y abrazamos nuestras diferencias, enriqueciendo nuestros equipos y fomentando la innovación.

PLANTILLA LABORAL

Al cierre del año 2022 nuestra plantilla laboral estaba conformada por 9,925 colaboradores distribuidos de la siguiente manera:

Categoría laboral	Mujeres	%	Hombres	%
Directores de Comité	2	15%	11	85%
Nómina Ejecutiva	168	48%	179	52%
Nómina Ordinaria	4,931	52%	4,634	48%
Total	5,101	51%	4,824	49%

Grupo de edad	Mujeres	%	Hombres	%
Menores de 30 años	1,391	47%	1,561	53%
30-50 años	2,999	52%	2,760	48%
Mayores de 50 años	711	59%	503	41%

Como parte de nuestros esfuerzos de diversidad, equidad e inclusión se trabajó en el monitoreo de nuestros colaboradores con discapacidad, obteniendo un censo detallado por tipo de discapacidad y por unidad de negocio, logrando así tener una mayor visibilidad que nos permita generar entornos accesibles para nuestros colaboradores y clientes.

SE INCREMENTÓ 20% EL NÚMERO
DE COLABORADORES CON DISCAPACIDAD
VS EL AÑO ANTERIOR.



Resultados

Durante el año 2022 nos enfocamos en consolidar nuestros esfuerzos para lograr una cultura de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), mismos que garanticen la retención y atracción de talento diverso que nos mantenga a la vanguardia.

DURANTE 2022 OBTUVIMOS LA CERTIFICACIÓN EN LA NORMA MEXICANA DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN (NOM025) CON DISTINTIVO ORO PARA NUESTROS CORPORATIVOS MOLIERE Y LEGARIA.

Para la obtención de la certificación en la NOM025, se implementaron acciones como la actualización de una Política de Igualdad Laboral y la definición de un Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión, conformado por líderes de áreas estratégicas, dedicado a la revisión y modificación de nuestros procesos internos de Recursos Humanos.

Adicionalmente durante 2022, como parte de nuestra estrategia “Un Palacio para Todos”, implementamos una serie de programas, iniciativas y eventos con el fin de empoderar a las personas y fomentar la diversidad sexual, equidad de género e inclusión de personas con discapacidad.

Equidad de Género

- Panel de mujeres líderes.
- Webinars de liderazgo femenino.
- Integración a los Principios de Empoderamiento Femenino (ONU Mujeres).

Discapacidad

- Feria de empleo Bal para personas con discapacidad.
- Desarrollo de una matriz de puestos para personas con discapacidad, la cual nos permite atraer al mejor talento, asegurando que podemos desarrollar su máximo potencial.
- Taller de lengua de señas mexicana.
- Incorporación de capacitación en DEI como parte del programa de *onboarding* para equipos con integrantes con algún tipo de discapacidad.

Diversidad sexual

- Summit PC2022 de Pride Connection enfocado en la comunidad LGBTQ+.
- Actividades durante el mes del orgullo.
- Obtención de la Certificación HCR Equidad MX 2023 Mejores Lugares para Trabajar LGBTQ+, de la Fundación Human Rights Campaign.

Asimismo, con el fin de generar una mejora continua y fomentar la participación de nuestra gente, se crearon encuestas internas sobre discriminación y

actividades de involucramiento para todos los colaboradores, buscando generar un impacto en su entorno social y familiar.

SE CAPACITÓ A 120 COLABORADORES DE RECURSOS HUMANOS Y 200 LÍDERES EN MATERIA DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN CON EL FIN DE LOGRAR UNA MAYOR INTEGRACIÓN DE NUESTROS TALENTOS CON DISCAPACIDAD.

Habilitamos a 1,354 líderes en materia de sesgos inconscientes, con el objetivo de crear mayor conciencia sobre la importancia de la diversidad e inclusión para crear un ambiente de compromiso, innovación y generación de ideas, así como lograr tener el mejor talento del mercado. Asimismo, hemos trabajado en sensibilizar a nuestros colaboradores a través de diferentes sesiones y comunicados sobre equidad de género, diversidad sexual y lenguaje de señas.

NOS ENFOCAMOS EN ESTRECHAR LAZOS CON ASOCIACIONES RECONOCIDAS COMO ÉNTRALE, PRIDE CONNECTION, ADIL, INCLUYE, ENTRE OTRAS.



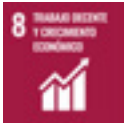
Compromisos

Durante 2023, nuestra meta es posicionar y fortalecer los cuatro pilares clave de diversidad:

- **Personas con discapacidad:** adaptar los espacios y preparar a la gente para lograr la inclusión de personas con discapacidad en los centros de trabajo.
- **Equidad de género:** crear condiciones y proporcionar las herramientas necesarias para el desarrollo y retención de mujeres talentosas.
- **LGBT+:** generar las bases para que se muestren comportamientos incluyentes con la población LGBT+.
- **Generaciones:** lograr un mejor entendimiento y colaboración entre las diferentes generaciones a fin de desarrollar su potencial.

Adicionalmente, como parte de nuestros esfuerzos y compromisos para 2023, se tiene contemplada la creación de subcomités que estén conformados por colaboradores que deseen pertenecer a estos para crear propuestas innovadoras y de alto impacto.

Nuestra capacitación estará enfocada en la sensibilización de todos nuestros colaboradores incluyendo líderes y posiciones ejecutivas.



TALENTO

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

Capacitación

Para continuar con el desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores, así como mantenerlos actualizados durante la transformación del negocio, se desarrolló “Campus Palacio”, nuestro nuevo ecosistema de aprendizaje, el cual tiene como objetivo evolucionar el modelo de capacitación a metodologías modernas de aprendizaje multiformato, mejorando la experiencia del usuario, en torno a procesos de capacitación didácticos que priorizan el autoaprendizaje y el aprendizaje colaborativo. Debido a los cambios acelerados en los modelos de negocio, nos enfocamos en desarrollar competencias en nuestros colaboradores, priorizando aquellas en las que se tenga un nivel de dominio más bajo.

Tema de capacitación	Número de colaboradores capacitados
Colaboración inclusiva	984
Decidir con datos	827
Autonomía y Responsabilidad	774
Pensamiento Ágil	683
Cliente en el Centro	462

De igual manera, durante 2022 se construyó el modelo de Academias de Formación de Datos y Agilidad, con el objetivo de formar a los colaboradores en metodologías de trabajo ágiles y encaminar a la organización a ser una organización *Data Driven*, logrando:

Horas totales de capacitación	167,181
Cursos realizados	254,541
Promedio de horas de capacitación por colaborador	16.84

**SE INCREMENTÓ LA INVERSIÓN
EN CAPACITACIÓN EN
UN 312% RESPECTO A 2021.**



En relación con el cliente interno, se impartieron talleres de habilitación a 110 directivos y 273 gerencias, lo cual representa un 91% de la población objetivo para permear la información a través de capas críticas de liderazgo en El Palacio de Hierro. De igual manera, se liberó el E-Learning “Competencias Organizacionales”, mediante el cual se ha capacitado a 47 directivos, 300 gerencias y 6,338 colaboradores.

Compromisos

A corto plazo, desarrollaremos e impartiremos un programa de capacitación en materia de sostenibilidad con el fin de fomentar la creación de una cultura ASG transversal a El Palacio de Hierro.

Evaluación y desarrollo

Durante el último trimestre del 2022, en El Palacio de Hierro habilitamos el primer programa de competencias organizacionales denominado *Top Talent - High Potential*. El cual tiene como objetivo hacer énfasis en aquellos comportamientos que hacen exitosa a una persona dentro de la organización y, en consecuencia, elevan la competitividad de la empresa frente al mercado. A través de este programa se busca apoyar a los colaboradores con un alto desempeño y facilitar su entendimiento en la transición y el desarrollo profesional interno, así como su impacto en la cultura de El Palacio de Hierro.

85% COLABORADORES CURSARON EL PROGRAMA DE COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES.

Con el fin de contar con parámetros de evaluación objetivos y facilitar el crecimiento de los colaboradores, en El Palacio de Hierro definimos, de manera anual, objetivos de desempeño estratégicos para cada Dirección y/o área con base en la estrategia interna.

93% DE LOS COLABORADORES CONTABAN CON OBJETIVOS ANUALES DE DESEMPEÑO DEFINIDOS.

Adicionalmente, como parte del programa de crecimiento y desarrollo constante de colaboradores, dentro de El Palacio de Hierro contamos con un modelo de evaluación de desempeño conformado por objetivos y competencias organizacionales. Para impulsar un mejor entendimiento e implementación del modelo, se consideraron tres elementos clave:

- 1. Involucramiento y sensibilización de la Dirección General y Direcciones de área con un plan de trabajo definido.
- 2. Acompañamiento a líderes y colaboradores durante todo el proceso, guías de apoyo, sesiones de asesoría y campañas de comunicación por cada etapa.
- 3. Habilitación del equipo de Recursos Humanos para asegurar el conocimiento y enfoque del modelo de evaluación en cada unidad de negocio.

Durante 2022, 8,686 colaboradores recibieron evaluación de desempeño.

88% DE LOS COLABORADORES OBTUVIERON UNA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.

Los resultados de la evaluación anual del desempeño han permitido fortalecer la transparencia del desarrollo de los colaboradores dando continuidad a la definición e implementación de planes de desarrollo, retención y rotación de talento en cada tienda, negocio y dirección. Este proceso tiene un monitoreo semestral y anual.





COLABORADOR DE EL PALACIO DE HIERRO



SALUD Y SEGURIDAD

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-5, 403-6, 403-8, 403-9, 403-10

La salud, seguridad y bienestar de nuestra gente es un tema prioritario dentro de la organización. Buscamos proveer un espacio de trabajo sano y seguro donde las personas puedan desempeñar sus actividades diarias sin complicaciones.

Alineado a esto, contamos con un Plan de Trabajo de Servicio Médico aplicable a todos los colaboradores de las tiendas de El Palacio de Hierro, Palacio Outlets, CEDIS, las Boutiques Palacio, Restaurantes, Viajes, e-commerce, Crédito y Seguros, mediante el cual buscamos contribuir a identificar, prevenir y mitigar factores que pongan la salud de los colaboradores en riesgo, así como referirlos oportunamente a los servicios de salud correspondientes en caso de ser necesario.

Actualmente, 100% de los colaboradores en plantilla están cubiertos por un sistema de salud y seguridad, disponible para atenderlos en caso de ser necesario. De igual manera, 4,020 trabajadores externos, como promotores y demostradores, cuentan con servicio de atención a emergencias.

Adicionalmente, desde 2021 contamos con un sistema de gestión de seguridad vial certificado bajo la

norma ISO 39001, el cual permite reducir o eliminar la incidencia y riesgo de muerte, junto con las lesiones relacionadas a accidentes viales. Este sistema nos permitió reducir en forma importante los accidentes con respecto al año anterior.

DURANTE 2022 EL NÚMERO DE ACCIDENTES VIALES SE REDUJO EN 21% RESPECTO A 2021.

Con el fin de identificar los riesgos y áreas de oportunidad en nuestras zonas de trabajo y poder abordarlas oportunamente, se realizan recorridos por la Comisión de Seguridad e Higiene en todos los negocios, buscando identificar potenciales riesgos, condiciones inseguras, causas de accidentes y enfermedades de trabajo. Así, definimos en conjunto con las áreas correspondientes, las medidas tanto preventivas como correctivas necesarias.

Para garantizar que los integrantes de la Comisión de Seguridad e Higiene cuenten en todo momento con los conocimientos y habilidades necesarias, estos deben participar en un Programa Anual de Capacitación con cursos sobre diferentes normas en materia de salud y seguridad laboral.

PARA NOSOTROS CADA COLABORADOR ES FUNDAMENTAL, POR ESO BUSCAMOS CUIDARLOS Y DARLES SOLO LO MEJOR COMO BENEFICIOS Y PRESTACIONES SUPERIORES, FLEXIBILIDAD LABORAL Y PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO.

AMOR POR LOS NUESTROS

A inicio de año, se llevan a cabo diagnósticos de riesgos en cada tienda por parte de Protección Civil, los cuales son documentados para poder dar seguimiento puntual a las medidas aplicables. Estos diagnósticos integran también la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional.

RESULTADOS DE SALUD Y SEGURIDAD 2022

Número de accidentes incapacitantes	1,007*
Días perdidos por accidente de traslado	4,665
Días perdidos por accidente laboral	4,258
Tasa de fatalidad	0%
Tasa de ausentismo	0.35%
Tasa de incidencia	7.96

*Las principales lesiones laborales presentadas durante 2022 fueron lesiones musculoesqueléticas de miembro pélvico, superior y espalda baja.
**Para el cálculo de las tasas se consideró un total de horas laboradas de 25,308,750.

Con el fin de extender y fortalecer la cultura de salud, seguridad y bienestar a todos nuestros colaboradores, en El Palacio de Hierro llevamos a cabo campañas, comunicaciones y capacitaciones en materia de salud, seguridad y bienestar de manera periódica en todas las unidades de negocio.

Las campañas y comunicaciones de salud buscan abordar diferentes temas de interés y que se pueden presentar en nuestra vida cotidiana, ya sea de salud física como de salud mental, por ejemplo:

- Enfermedades venéreas
- Salud nutricional y actividad física
- Adicciones
- Donación de sangre
- Hepatitis
- Lactancia materna
- Cáncer de mama
- Enfermedades cardiovasculares
- Estrés y bienestar

SE LLEVARON A CABO 24 DIFERENTES CAMPAÑAS EN MATERIA DE SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR.

Adicionalmente, se proporcionó capacitación a los colaboradores que forman parte de la brigada de primeros auxilios, de manera bimestral y anual, en temas como:

- **Capacitación DAE:** actualización anual en reanimación cardiopulmonar básica y uso correcto del desfibrilador externo automático con base en las guías de la *American Heart Association* vigentes.
- **Capacitación en inducción de primeros auxilios:** capacitación con base en el manual de primeros auxilios de El Palacio de Hierro en temas como: evaluación primaria, soporte vital básico, hemorragias, heridas, quemaduras, intoxicaciones, vendajes, fracturas y movilización de lesionados.

SE IMPARTIÓ UN TOTAL DE 14,879 HORAS DE CAPACITACIÓN EN SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR.

BIENESTAR Y SALUD MENTAL

Dentro de El Palacio de Hierro reconocemos la importancia del bienestar y la salud mental de nuestros colaboradores a través de un balance de vida que permita llevar a cabo sus responsabilidades diarias en el trabajo.

Adicionalmente, ponemos a disponibilidad de nuestros colaboradores un Servicio de Atención Psicológica mediante el cual pueden obtener tratamiento gratuito por parte de psicólogos y especialistas calificados para atender temas como ansiedad, depresión, pánico, problemas interpersonales y familiares.

Para continuar creando y fortalecer una cultura de respeto, alineada a nuestros principios y valores éticos, en El Palacio de Hierro estamos desarrollando una serie de iniciativas de bienestar y salud mental mediante las cuales se buscará concientizar a los colaboradores sobre la importancia y los conceptos clave en la materia, las conductas no permitidas y medidas de prevención, atención y respuesta, así como su papel en la investigación y seguimiento de denuncias, con la finalidad de promover un ambiente laboral basado en el bienestar, mejorando las relaciones interpersonales, generando conductas positivas y manteniendo la salud mental y física.

Nuestro programa “Vive en Balance” es una iniciativa que tiene por objetivo promover el bienestar y la salud de todas las familias y colaboradores del grupo. Este año, como primer paso, aplicamos una encuesta inicial para realizar un diagnóstico del estado físico, mental y emocional de nuestros colaboradores. El siguiente paso es definir acciones para mejorar los resultados obtenidos en esta encuesta y dar seguimiento de manera bianual al bienestar de nuestra plantilla laboral.

Asimismo, conforme a los requisitos de la NOM-035-STPS-2018, aplicamos un cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial de nuestros colaboradores y desplegar las medidas de difusión, prevención y atención necesarias.

VIDEO CONSULTA Psicológica

El Palacio de Hierro consciente del impacto e importancia de la salud mental de las y los colaboradores, mantiene el servicio de video-consulta psicológica en colaboración con Médica Móvil, sin costo para ti.

¿sabías qué? 

Alrededor del
20%
de las personas

pueden presentar algún problema de salud mental en algún momento de su vida.

Los problemas de salud mental no sólo se refieren a enfermedades, sino también a situaciones comunes como la depresión, ansiedad, agotamiento o estrés, los cuales pueden afectar nuestras vida personal y profesional.

¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE ESTE SERVICIO?

1. Confidencialidad en la información.
2. Plataforma web para que elijas horario y terapeuta.
3. Alternativas para momentos de crisis y emergencias.
4. Contacto visual con el terapeuta.
5. Sesiones de hasta 50 minutos.
6. Atención por parte de psicólogos y especialistas calificados para atender temas como: ansiedad, depresión, pánico, problemas interpersonales y familiares.

Contar con el apoyo adecuado nos ayuda a mejorar nuestra calidad de vida y sentirnos mejor, no estigmaticemos la salud mental.



PRÁCTICAS LABORALES

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

Resultados

En El Palacio de Hierro estamos comprometidos con ofrecer oportunidades de negocio competitivas que incentiven a nuestros colaboradores a formar parte de la empresa y a desempeñar sus actividades con entusiasmo y lealtad. El paquete de remuneración y beneficios es una propuesta de valor alineada a las capacidades, preparación y responsabilidades de cada colaborador. Los beneficios, convenios y recompensas pueden visualizarse y gestionarse a través de una aplicación tecnológica con el fin de fortalecer la comunicación y difusión, aumentar la disponibilidad y accesibilidad, y poder medir el nivel de uso de los diferentes beneficios y prestaciones alineados a las disposiciones legales, como:

- 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
- Entre otros

**MANTUVIMOS EL DISTINTIVO
DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE
Y RECIBIMOS EL RECONOCIMIENTO
DE EMPRESAS EXCEPCIONALES 2022.**



Resultados de permiso parental 2022

	Mujeres	Hombres
Colaboradores que hicieron uso del permiso parental	119	75
Porcentaje de colaboradores que regresaron al trabajo después de terminar el permiso parental	98%	99%
Porcentaje de colaboradores que regresaron al trabajo después de terminar el permiso parental y que continuaron en la empresa por lo menos 12 meses después	45%	76%

Rotación de colaboradores

Dentro de El Palacio de Hierro buscamos atraer al mejor talento que nos permita crecer y mantenernos competitivos en el mercado, por lo que, en 2022, hemos desarrollado una nueva metodología de Entrevista por Competencias en las áreas de Atracción de Talento y Especialistas de Recursos Humanos.

60% DE LOS COLABORADORES PROMOVIDOS SON MUJERES.

CONTRATACIONES 2022

Grupo de edad	Mujeres	Hombres
Menores de 30 años	1,250	1,839
30-50 años	921	977
Mayores de 50 años	107	87

**DURANTE 2022 SE TUVO UNA TASA DE CONTRATACIÓN
DE 44% Y 56% PARA MUJERES Y HOMBRES RESPECTIVAMENTE.**

BAJAS 2022

Grupo de edad	Mujeres	Hombres
Menores de 30 años	605	762
30-50 años	591	659
Mayores de 50 años	74	65

LA TASA DE ROTACIÓN DE 2022 FUE DE 26.3% PARA MUJERES Y 33.1% PARA HOMBRES.

DERECHOS HUMANOS

En El Palacio de Hierro estamos firmemente comprometidos con el respeto a los derechos humanos en todas nuestras actividades y operaciones. Por lo que hemos definido a una *Ombudsperson*, la cual tiene objetivo de proteger las libertades y garantías individuales del ser humano enfocándose en temas como el derecho a la libertad de trabajo; la prohibición del trabajo infantil, forzoso u obligatorio; la prohibición de la discriminación; la salud y seguridad laboral; diversidad e inclusión; el derecho a condiciones justas, equitativas y satisfactorias, entre otros aspectos. Todo esto, a través de los programas e iniciativas enfocados en la comunicación y consciencia:

1. Prevenir, atender y erradicar la violencia laboral

Programa enfocado en erradicar la violencia laboral a través de las siguientes actividades:

- Capacitación a los equipos de Recursos Humanos y Salud Ocupacional para atender situaciones de violencia laboral.
- Talleres con el equipo comercial con un enfoque preventivo.
- Curso de prevención de la violencia laboral a nivel compañía.

2. Estilos de liderazgo

Participación en el programa “Estilos de Liderazgo” a través de pláticas sobre violencia, acoso y hostigamiento laboral y sexual.

3. Guía de instituciones especializadas en atención y prevención de violencia, hostigamiento y acoso

Elaboración, implementación y difusión de nuestra Guía, así como de los diferentes canales de atención a posibles conflictos laborales.

4. Certificación de Cumplimiento 2022

Participación en la Certificación de Cumplimiento 2022 a través del curso de Prevención de la Violencia Laboral a nivel compañía en RH Conecta.

Compromisos

Actualmente en El Palacio de Hierro, en conjunto con todas las empresas de Grupo Bal, estamos trabajando en el diseño e implementación de una herramienta de evaluación de proveedores en materia de cumplimiento y seguridad de la información. Esta herramienta, entre otras cosas, evaluará el nivel de cumplimiento de los terceros y/o proveedores en materia de derechos humanos, así como riesgos asociados al incumplimiento de éstos.



UN PALACIO RESPONSABLE CON LA COMUNIDAD



VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD GRI 413-1

En El Palacio de Hierro estamos conscientes de la responsabilidad que tenemos con las comunidades en las que operamos y de la importancia que estas representan para el crecimiento y permanencia del negocio. Por lo que estamos comprometidos con apoyarlas y fomentar su crecimiento, generando un impacto a largo plazo a través de actividades de voluntariado y acercamiento con la comunidad.

Nuestra principal contribución a la comunidad es a través de la Fundación Alberto Baillères⁶, la cual tiene el propósito de desarrollar iniciativas educativas que impacten positivamente en el crecimiento del país y en la satisfacción de las necesidades formativas y educativas de niñas, niños y jóvenes mexicanos.

La visión de la Fundación es que, en 25 años, México contará con una clase media mayoritaria, próspera y educada. Asimismo, gracias a la contribución educativa, se ampliarán las oportunidades de movilidad social y mejora de la calidad de vida de la población.

“La educación es un instrumento que ofrece a niños, niñas y jóvenes la posibilidad de ampliar sus oportunidades de bienestar y desarrollo. Esto puede traducirse en mejores condiciones de equidad y justicia, que ayuden a fortalecer el tejido social y a afianzar los vínculos de confianza y el sentido comunitario en los entornos educativos”
– Don Alberto Baillères

Por esta razón, en El Palacio de Hierro contribuimos con el 1% de la utilidad neta consolidada del ejercicio anterior a la Fundación, para el desarrollo e implementación de programas e iniciativas que impulsen el fortalecimiento de comunidades educativas vulnerables para la creación de contextos de desarrollo sostenible y vinculando a estudiantes, docentes, directoras, directores, madres y padres de familia como actores responsables y transformadores de su propia realidad, y forma parte del acuerdo de colaboración con la UNESCO México.

**DURANTE 2022 LA APORTACIÓN REALIZADA
A LA FUNDACIÓN ALBERTO BAILLÈRES
FUE DE \$10,899,567.23**

Adicionalmente, nos encontramos afiliados, como voluntariado permanente, a Banco de Tapitas, programa enfocado en ayudar a niños que padecen cáncer. A través de la recolección y venta de tapitas, la asociación se dedica a subsanar gastos médicos, hospitalarios o algunos requerimientos especiales como pelucas oncológicas.

De igual manera, en agosto 2022 se realizó un voluntariado en Monterrey para apoyar en la limpieza de ríos. Reconociendo la importancia del recurso hídrico, principalmente ante el periodo de sequía que se presentó en el estado, buscando preparar el suelo para las lluvias y mantener el agua limpia.

⁶Para más información sobre la Fundación Alberto Baillères, sus programas e iniciativas, ingresar a la siguiente [liga](#).



ALINEACIÓN CON ESTÁNDARES DE REPORTE

ÍNDICE GRI

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA
GRI 2: Contenidos Generales 2021			
2-1	Detalles Organizacionales	Acerca de este Informe, Perfil	6, 7
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de Sustentabilidad		6, 7
2-3	Periodo objeto del Informe, frecuencia y punto de contacto		6
2-5	Verificación externa	A partir de 2024, realizaremos una revisión por un tercero independiente de nuestros indicadores ASG materiales con el fin de fortalecer la trazabilidad de la información no financiera reportada en futuros Informes de Sostenibilidad.	Respuesta directa
2-6	Actividades, cadena de valor		
2-7	Empleados		
2-9	Estructura de gobernanza y composición	Gobierno corporativo	16, 17, 19
2-10	Designación y selección del máximo órgano de Gobierno	Gobierno corporativo	16
2-11	Presidente del máximo órgano de Gobierno	Gobierno corporativo	17
2-12	Función del máximo órgano de Gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Gobierno corporativo	16, 17
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Gobierno corporativo	20
2-15	Conflictos de interés	Gobierno corporativo	16, 17, 19
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Ética y cumplimiento regulatorio Gestión de riesgos y crisis	14, 21, 22, 23
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de Gobierno	Gobierno corporativo	16, 17
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de Gobierno	Gobierno corporativo	19

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA
2-19	Políticas de remuneración	Gobierno corporativo	19, 20
2-20	Proceso para determinar la remuneración	Gobierno corporativo	19, 20
2-21	Ratio de compensación total anual	Gobierno corporativo	16, 20
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Gobierno corporativo	6, 16, 20
2-23	Compromisos y políticas	Ética y cumplimiento regulatorio	21, 22, 23
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Ética y cumplimiento regulatorio	21, 22, 23
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Ética y cumplimiento regulatorio	21, 22, 23
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Ética y cumplimiento regulatorio	21, 22, 23
2-30	Acuerdos de negociación colectiva	Al cierre de 2022, 18% de los colaboradores se encontraban sindicalizados.	
GRI 3: Temas materiales 2021			
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Materialidad	11
3-2	Lista de temas materiales	Materialidad	12
3-3	Gestión de los temas materiales	Materialidad Gestión de riesgos y crisis Energía Emisiones Gestión de residuos	11, 14, 16, 30, 32, 33, 35
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Gestión de la cadena de valor	29
GRI 205: Anticorrupción 2016			
205-2	Comunicación y formación sobre política y procedimientos Anticorrupción	Ética y cumplimiento regulatorio	22
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Ética y cumplimiento regulatorio	23

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA
GRI 206: Competencia desleal 2016			
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Ética y cumplimiento regulatorio	23
GRI 302: Energía 2016			
302-1	Consumo de energía dentro de la Organización	Energía	30, 32
302-3	Intensidad energética	Energía	32
302-4	Reducción del consumo energético	Energía	30, 32
GRI 305: Emisiones 2016			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Emisiones	33
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Emisiones	33
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Emisiones	33
GRI 306: Residuos 2020			
306-1	Generación de residuos e impactos significativos	Residuos	35
306-3	Residuos generados	Residuos	35
GRI 401: Empleo 2016			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Prácticas laborales	43
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Prácticas laborales	43
401-3	Permiso parental	Prácticas laborales	43
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y seguridad	40, 41, 42
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Salud y seguridad	40, 41
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Salud y seguridad	40, 41, 42
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad	41

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Salud y seguridad	40
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y seguridad	40
403-9	Lesiones por accidente laboral	Salud y seguridad	40, 41
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Salud y seguridad	40, 41
GRI 404: Formación y educación 2016			
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Talento	38, 39
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Talento	38, 39
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Talento	39
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016			
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Diversidad e inclusión	36
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016			
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 valor	29
GRI 418: Privacidad del cliente 2016			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Privacidad y seguridad de la información	27
GRI 413: Comunidades Locales 2016			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Vinculación con la comunidad	45

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	30, 32
CG-MR-230a.1 Seguridad de los datos	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de datos	Privacidad y seguridad de la información	27
CG-MR-230a.2 Seguridad de los datos	Número de violaciones de datos, porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), número de clientes afectados	Privacidad y seguridad de la información	27
CG-MR-310a.2	Tasa de rotación voluntaria Prácticas laborales empleados de la tienda	Prácticas laborales e involuntaria para los	43
CG-MR-310a.3 Prácticas laborales	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las infracciones de la legislación laboral	Durante 2022 no se llevaron a cabo procedimientos judiciales relacionados con las infracciones de la legislación laboral	
CG-MR-330a.1 Diversidad e inclusión en la fuerza laboral	Porcentaje de representación de género y grupo racial/étnico para la gerencia y todos los demás empleados	Diversidad e inclusión	36
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	Durante 2022 no se llevaron a cabo procedimientos judiciales relacionados con la discriminación en el empleo.	

ANEXOS

Alineación con Objetivos de Desarrollo Sostenible

Para mayor detalle acerca de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y sus metas, favor de consultar la siguiente liga: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

CONTRIBUCIÓN	ODS	METAS
A través de la Fundación Alberto Baillères se contribuye al acceso a la educación, se adecuan instalaciones para facilitar espacios educativos de calidad y la vinculación con docentes calificados. En El Palacio de Hierro contamos con programas de capacitación para los colaboradores de acuerdo con su puesto y sus responsabilidades con el fin de proporcionar las habilidades técnicas y profesionales necesarias para el desempeño de sus actividades diarias. Dentro del programa de <i>onboarding</i> se incorporó capacitación en materia de Diversidad, Equidad e Inclusión enfocada en equipos con integrantes con algún tipo de discapacidad	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. 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

CONTRIBUCIÓN	ODS	METAS
Contamos con una Política de Igualdad Laboral y un Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión, conformado por líderes de áreas estratégicas, dedicado a la revisión y modificación de nuestros procesos internos de Recursos Humanos. Participamos en un panel de mujeres líderes, llevamos a cabo <i>webinars</i> de liderazgo femenino e integramos en nuestra operación los Principios de Empoderamiento Femenino de ONU Mujeres.	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.
Impulsamos el consumo de energía de fuentes renovables (82.32% de nuestro consumo energético en 2022). Implementamos proyectos de reducción de consumo y eficiencia energética. Asimismo, contamos con la certificación EDGE en nuestro Palacio de Coyoacán y estamos en proceso de obtener la certificación LEED Oro en Centro Coyoacán.	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.
Contamos con el área de Cumplimiento que trabaja con Auditoría Interna, Control Interno, Jurídico y Recursos Humanos y realizan políticas que aportan al cumplimiento del Código de Ética y Conducta.	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

CONTRIBUCIÓN	ODS	METAS
Enfocamos esfuerzos alineados con la Transformación Digital de El Palacio de Hierro.	ODS 9 – Industria, innovación e infraestructura	mediante el acceso a servicios financieros. 8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios. 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.
Obtuvimos la certificación en la NOM025 sobre Igualdad laboral y no discriminación. Contamos con una Política de Igualdad Laboral y un Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión, conformado por líderes de áreas estratégicas, dedicado a la revisión y modificación de nuestros procesos internos de Recursos Humanos. Contamos con el programa “Un Palacio para Todos”, a través del cual se implementaron iniciativas y eventos con el fin de empoderar a las personas y fomentar la diversidad sexual, equidad de género e inclusión de personas con discapacidad.	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.

CONTRIBUCIÓN	ODS	METAS
Buscamos que nuestras tiendas e inmuebles sean cada vez más sostenibles, por lo que estamos en proceso de desarrollar un plan de certificación bajo estándares ambientales (por ejemplo, EDGE y LEED). Actualmente, contamos con la certificación EDGE en El Palacio de Hierro Coyoacán.	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 <i>per cápita</i> de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.
Cuantificamos y reportamos por primera vez los residuos que generamos. Buscamos optimizar la gestión de los residuos; en 2023, implementaremos, actualizaremos y documentaremos nuestro plan de manejo de residuos con el fin de rediseñar el proceso de recolección, recuperación y reciclado de estos.	ODS 12 – Producción y consumo responsables	12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.
En 2022, actualizamos nuestro inventario de emisiones de gases de efecto invernadero, con el fin de contar con una línea base sólida para el desarrollo a futuro de nuestra estrategia de reducción de emisiones. Así, contribuimos a la mitigación de emisiones en nuestro país. Asimismo, en el corto plazo, realizaremos un análisis de riesgos físicos y de transición del cambio climático con	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.

CONTRIBUCIÓN	ODS	METAS
el fin de fortalecer nuestras capacidades de resiliencia. Se tiene registro de los casos de corrupción y las medidas que se toman y se reportan más datos que aportan a que El Palacio de Hierro sea transparente además de reafirmar su compromiso con el Código de Ética. A través de la Fundación se generan alianzas con diferentes asociaciones para contribuir a la educación de calidad en México. Nos encontramos afiliados, como voluntariado permanente, a Banco de Tapitas, programa enfocado en ayudar a niños que padecen cáncer a través de la recolección y venta de tapitas.	ODS 16 – Paz, justicia e instituciones sólidas ODS 17 – Alianzas para lograr los objetivos	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. 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.

A low-angle, upward-looking photograph of the Polanco Iron Palace. The building's facade is composed of numerous vertical, rectangular panels that reflect the sky and clouds. The panels are arranged in a staggered, overlapping fashion, creating a sense of height and modernity. The sky is a deep blue with some light, wispy clouds. The overall composition is dynamic and emphasizes the architectural details of the building.

HEMOS INICIADO UN CAMINO DE TRANSFORMACIÓN
HACIA UN PALACIO MÁS SOSTENIBLE.
ENTENDEMOS Y ASUMIMOS NUESTRA RESPONSABILIDAD
CON NUESTRO PLANETA, NUESTRA GENTE Y NUESTROS CLIENTES.
ESTAMOS SEGUROS DE QUE ESTO NOS HARÁ MÁS FUERTES.

