



**INFORME DE
SOSTENIBILIDAD**
EL PALACIO DE HIERRO
2025



El Palacio de Hierro

El Palacio de Hierro

LOUIS VUITTON

CHANEL

DIOR



MENSAJE DE NUESTRA DIRECTORA GENERAL	04	MEDIO AMBIENTE: OPTIMIZANDO RECURSOS Y MINIMIZANDO NUESTRO IMPACTO	20	NEGOCIO: INTEGRANDO SOSTENIBILIDAD EN NUESTRAS DECISIONES	63
ACERCA DE ESTE INFORME	05	EMISIONES	20	GOBIERNO CORPORATIVO	63
ESTÁNDARES DE REPORTEO	06	ENERGÍA	24	CUMPLIMIENTO	72
GLOSARIO	07	MANEJO DE RESIDUOS	27	NEGOCIO	76
LA ESENCIA DE EL PALACIO	08	EMPAQUES	28	INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA	79
NUESTRO NEGOCIO	09	EDIFICIOS SOSTENIBLES	29	PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	81
NUESTRA PRESENCIA	10	GESTIÓN EFICIENTE DEL AGUA	31	CADENA DE SUMINISTRO	82
NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD: UNA EXPERIENCIA QUE SE VIVE TODOS LOS DÍAS	12	CAMBIO CLIMÁTICO	32	ANEXOS	86
ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD	13	NUESTRA GENTE: UNA CULTURA QUE SE VIVE	33	ACERCA DE ESTE INFORME	86
MODELO DE SOSTENIBILIDAD	15	EL ORGULLO DE SER TOTALMENTE PALACIO	33	METODOLOGÍA DEL ESTUDIO DE DOBLE MATERIALIDAD	87
COMPROMISOS QUE FORTALECEN NUESTRO CAMINO	17	INCLUSIÓN	34	ALINEACIÓN CON ESTÁNDARES DE REPORTEO	87
EL PALACIO QUE VIVIMOS HOY: AVANCES QUE REFLEJAN NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	19	PRÁCTICAS LABORALES	41	ÍNDICE GRI	88
		TALENTO	45	ÍNDICE SASB	107
		SALUD Y SEGURIDAD	49	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	108
		DERECHOS HUMANOS	55	NORMAS DE INFORMACIÓN DE SOSTENIBILIDAD	111
		PREMIOS Y DISTINCIONES	56		
		COMUNIDAD: ACCIONES QUE REFLEJAN NUESTRO COMPROMISO	57		
		VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD	57		

MENSAJE DE NUESTRA DIRECTORA GENERAL

GRI 2-22

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

Es un gusto compartir con ustedes el Informe Anual de Sostenibilidad 2025 de Grupo Palacio de Hierro S.A.B. de C.V., que reúne los resultados y las acciones que llevamos a cabo durante este año para seguir haciendo de nuestra empresa un Palacio Sostenible. En este documento, que muestra nuestros avances en materia de sostenibilidad, reflejamos nuestro compromiso y convicción por seguir contribuyendo como integrante de la sociedad en la creación de un mejor futuro.

2025 fue un año muy importante para nuestra estrategia de sostenibilidad, que cada vez guía más decisiones en el día a día de nuestro negocio. Tuvimos avances notables en materia ambiental, social y de gobernanza, como:

- 7 de nuestras tiendas obtuvieron la certificación LEED O+M, en niveles Oro y Plata.
- Capacitamos en sostenibilidad a 177 empresas proveedoras de la cadena de suministro.
- 95% de nuestros colaboradores reafirmaron su compromiso con el Código de Ética.
- Beneficiamos a más de 3,900 niñas y niños a través de nuestros programas de inversión social que impulsan la educación.
- Fortalecimos las competencias del equipo Palacio con más de 88,000 horas de capacitación.
- Realizamos la identificación y cuantificación de riesgos de cambio climático, de cara a la 1ª Divulgación de Información Financiera Relacionada con la Sostenibilidad.
- Obtuvimos el Distintivo H para 121 unidades de alimentos en nuestras tiendas, garantizando la calidad y seguridad alimentaria.

Estos avances son resultado del trabajo de nuestro equipo, que también nos ha permitido obtener distintos reconocimientos en 2025, entre los que destacan: el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable, que nos otorga CEMEFI por 10º año consecutivo; el Distintivo Éntrale que obtenemos por 5º año consecutivo por seguir impulsando la inclusión laboral de personas con discapacidad en nuestro negocio; el reconocimiento de Empresas Excepcionales por prácticas sobresalientes que generan valor social, ambiental y económico; y la ratificación de la calificación AAA por Fitch Ratings, que refleja nuestra solidez financiera y enfoque sostenible.

Seguiremos avanzando por la senda de la sostenibilidad, pues estamos convencidos de que cada paso que damos en ella genera un impacto positivo en el entorno y en nuestra compañía.

Por último, quiero agradecer al Consejo, accionistas, colaboradores, socios comerciales, proveedores y clientes por avanzar con nosotros en la construcción de un Palacio Sostenible.

Eléonore de Boysson.

Eléonore de Boysson
Directora General
Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V.



CEREMONIA DE DESPEDIDA DE JUAN CARLOS ESCRIBANO, EX-DIRECTOR GENERAL DE EL PALACIO DE HIERRO Y LA DIRECTORA GENERAL ENTRANTE DE EL PALACIO DE HIERRO, ELÉONORE DE BOYSSON, SEPTIEMBRE 2025.



ACERCA DE ESTE INFORME

GRI 2-1; 2-2; 2-3; 2-4; 2-5; 2-14

En este informe anual compartimos nuestro recorrido en los temas de sostenibilidad de Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V., considerando los aspectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2025. En cada capítulo mostramos cómo la sostenibilidad se ve reflejada en nuestro negocio, se integra en la operación cotidiana y acompaña la forma en que tomamos decisiones, como parte de nuestro compromiso por generar valor para nuestros grupos de interés.

El contenido se estructura a partir de los cuatro ejes de nuestro **Modelo de Sostenibilidad: Medio Ambiente, Nuestra Gente, Comunidad y Negocio**, desde los cuales presentamos las acciones e iniciativas que impulsamos conforme a los temas materiales que definimos a través del análisis de doble materialidad, y que orientan las prioridades que marcan nuestro rumbo.

Este informe es revisado por los directivos de Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V. y Grupo BAL para asegurar la transparencia de la información; a su vez, es revisado por terceros independientes quienes, entre otras cosas, realizan un aseguramiento limitado de los contenidos conforme a los estándares *Global Reporting Initiative* (GRI) y *Sustainability Accounting*

Standards Board (SASB). El detalle de los indicadores ASG y la alineación con dichos estándares de reporte pueden consultarse al final de este documento y en nuestro sitio web www.elpalaciodehierro.com en la sección de Gobierno Corporativo.

Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V. y sus subsidiarias (el "Grupo" o la "Compañía") con sede en la Ciudad de México operan, principalmente, en el negocio de tiendas departamentales en el área metropolitana de la Ciudad de México, Estado de México, Guadalajara, León, Monterrey, Puebla, Querétaro, Veracruz y Villahermosa. Adicionalmente, genera ingresos por actividades inmobiliarias y otros servicios. La Compañía tiene participación en las áreas comunes y locales comerciales de varios centros comerciales.

Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V. es una entidad mexicana constituida de acuerdo con la Ley General de Sociedades Mercantiles y la Ley del Mercado de Valores como una sociedad anónima bursátil y está listada en la Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V.

En este informe presentamos las actualizaciones a los cálculos que requirieron algún ajuste metodológico como el cálculo de las tasas de lesiones y el cálculo de la tasa de maternidad y paternidad, mencionadas en su apartado y en la tabla GRI.





ESTÁNDARES DE REPORTEO

Para la elaboración de este informe, tomamos como base los marcos internacionales de reporteo que nos permiten organizar la información de manera clara, consistente y comparable, en línea con las mejores prácticas corporativas globales y la evolución de nuestra gestión.



Global Reporting Initiative (GRI)

Base para comunicar nuestros impactos Ambientales, Sociales y de Gobernanza, a partir de estándares universales y sectoriales.



Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Métricas que nos permiten analizar el desempeño desde criterios propios del sector *retail*.



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)

Iniciativas de Sostenibilidad alineadas con 12 de los 17 objetivos de la Agenda 2030 de la ONU, contribuyendo así al avance de las metas globales.



Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)

Por segundo año consecutivo, integramos sus recomendaciones, fortaleciendo la transparencia y el enfoque estratégico en la gestión de los temas climáticos.



IFRS Sustainability Disclosure Standards (ISSB S1 y S2)

Estándares para la divulgación de la información en sostenibilidad orientada a los inversionistas, con énfasis en los riesgos y oportunidades financieras relacionados con el clima y otros factores ASG.

GLOSARIO

- **Análisis de materialidad**

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

- **Aspectos ASG**

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

- **Aspectos ESG**

Sigla en inglés de Environmental, Social and Governance, equivalente a los aspectos ASG.

- **CO₂e (Dióxido de Carbono Equivalente)**

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

- **Doble materialidad**

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

- **Emisiones**

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

- **Emisiones de efecto invernadero**

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

- **Expansión de energías limpias**

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

- **Grupos de interés / stakeholders / partes interesadas**

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

- **Materialidad de impacto**

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

- **Materialidad financiera**

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

- **NIST 2.0**

Se refiere al *NIST Cybersecurity Framework 2.0*, la actualización 2024 del marco de ciberseguridad del *National Institute of Standards and Technology*. Un marco práctico para gestionar riesgos de ciberseguridad a nivel organización.

- **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

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

- **Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR)**

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

- **Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (Protocolo GHG)**

Estándar internacional para contabilizar, reportar y gestionar emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

- **Riesgos de transición**

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

- **Riesgos físicos**

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

- **Sostenibilidad**

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



LA ESENCIA DE EL PALACIO

GRI 2-1; 2-6

Somos Totalmente Palacio

Nuestra identidad es única, nos diferencia en México como la empresa líder del *retail* departamental de lujo y uno de los principales jugadores de la categoría en el mundo. Desde hace 137 años hemos construido nuestra historia y hemos ido adelantándonos a nuestras necesidades y las de nuestros clientes, siempre en línea con las tendencias de moda y de estilo de vida, también conforme a los temas de sostenibilidad en años más recientes, apegados a las mejores prácticas globales.

Esto nos permite reafirmar nuestra dirección. Orientamos las decisiones y la forma en la que generamos experiencias con una operación coherente, que nos permite seguir fortaleciendo las relaciones que hemos establecido con el tiempo, manteniendo un diálogo constante con nuestros diferentes grupos de interés.

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.





NUESTRO NEGOCIO

Estamos conformados por un ecosistema omnicanal que integra espacios físicos y digitales, diseñados para acompañar a nuestras y nuestros clientes, con una atención cercana y personalizada, cuidando cada detalle que da sentido a todo lo que hacemos.

Nuestra oferta combina la venta exclusiva en departamental de algunas de las principales marcas internacionales de lujo con la operación de *boutiques* independientes, y se complementa con una presencia de más de 400 marcas mexicanas en nuestras tiendas departamentales como TANE, Santo Tomás, Scappino, Julio, Pineda Covalin o Casa Madero, entre otras; que forman parte esencial de nuestra propuesta. A través de una huella comercial amplia y diversa, damos espacio al talento nacional y fortalecemos relaciones con proveedores del país, impulsando una cadena de valor cercana y alineada a nuestra forma de hacer negocio.

A ello se suman experiencias gastronómicas, servicios financieros y diferenciados que enriquecen cada visita y refuerzan una experiencia integral, pensada para acompañar a nuestros clientes con calidez y atención personalizada. Asimismo, ampliamos la experiencia con soluciones y categorías que nos permiten estar presentes en distintos momentos y necesidades, entre ellas:



- BELLEZA Y CUIDADO PERSONAL
- *BOUTIQUES*
- CATÁLOGO EXTENDIDO
- CELEBRA
- MARCAS EXCLUSIVAS
- MARCAS PROPIAS
- MASCOTAS
- MODA A LA MEDIDA
- PERSONAL SHOPPING
- RELOJERÍA Y JOYERÍA
- RESTAURANTES, CLUB CAVA Y GOURMET
- SEGUROS PALACIO
- SOLUCIONES PALACIO
- TARJETA PALACIO
- TECNOLOGÍA, HOGAR Y CASA PALACIO
- VIAJES PALACIO



NUESTRA PRESENCIA

Disponemos de una oferta que incluye tiendas de gran formato: El Palacio de Hierro, La *boutique* Palacio, Casa Palacio, *Outlet* Palacio, *boutiques stand alone*, *Click & Collect*, *Pick Up* Palacio. Esta presencia se despliega en distintas ciudades del país, reflejando nuestra forma de acercar El Palacio de Hierro a cada persona.

En la actualidad, contamos con un Centro de Distribución, 2 oficinas corporativas, +150 *boutiques stand alone* y 21 puntos comerciales.

También tenemos canales digitales y plataformas de comercio electrónico diseñadas para ofrecer una experiencia de compra aún más fácil, cercana y segura: elpalaciodehierro.com, Mi Palacio App, ventas por teléfono y ventas por WhatsApp.





EL PALACIO DE HIERRO COYOACÁN



EL PALACIO DE HIERRO POLANCO



EL PALACIO DE HIERRO MONTERREY



EL PALACIO DE HIERRO VERACRUZ



CASA PALACIO ANTARA FASHION HALL



EL PALACIO DE HIERRO DURANGO



EL PALACIO DE HIERRO SANTA FE



EL PALACIO DE HIERRO LEÓN



EL PALACIO DE HIERRO VILLAHERMOSA



CASA PALACIO SANTA FE



EL PALACIO DE HIERRO INTERLOMAS



EL PALACIO DE HIERRO SATÉLITE



EL PALACIO DE HIERRO PUEBLA



LA BOUTIQUE PALACIO ACOXPA



PALACIO OUTLET LERMA



EL PALACIO DE HIERRO PERISUR



EL PALACIO DE HIERRO GUADALAJARA



EL PALACIO DE HIERRO QUERÉTARO



LA BOUTIQUE PALACIO CANCÚN



PALACIO OUTLET PUNTA NORTE





NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD: UNA EXPERIENCIA QUE SE VIVE TODOS LOS DÍAS

GRI 3-1, 3-2

Avanzamos con una mirada a largo plazo

Durante los últimos tres años, nuestra estrategia de Sostenibilidad ha avanzado de manera gradual pero firme para convertir aquellas aspiraciones en prácticas concretas alineadas a la visión del negocio. Contribuimos a tener una operación que promueva buenas prácticas y genere un impacto positivo en el entorno donde nos desarrollamos, enfocándonos en las personas, el medio ambiente, la comunidad, y el negocio, a través de el cumplimiento y la operación con valores.

Fortalecemos nuestro negocio por medio de iniciativas clave que nos permiten acompañar a nuestros grupos de interés, desarrollarlos y brindarles herramientas que reflejen un avance que consolide la operación y podamos seguir construyendo el futuro de manera conjunta.

Este progreso ha sido posible gracias al trabajo colaborativo entre el Comité de Sostenibilidad y las distintas áreas del negocio, que trabajan de forma comprometida con las diferentes iniciativas y objetivos. Actualmente, contamos con una visión compartida, enfoque en los temas prioritarios y una estructura definida que nos permite avanzar con consistencia y sentido de propósito.

Este momento marca una evolución relevante, ya que pasamos de establecer lineamientos a integrarlos de manera natural en la operación diaria, considerando los análisis y la medición para la toma de decisiones, esto como parte de nuestra forma de gestionar la sostenibilidad. Los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza se integran con mayor claridad, reforzando nuestro propósito de hacer negocio de manera coherente, responsable y alineada con nuestra identidad.

Seguiremos consolidando nuestras prácticas con la mirada puesta en aquellos referentes nacionales e internacionales. Cada vez más, la sostenibilidad está presente en lo cotidiano, orienta prioridades, acompaña los procesos y da mayor solidez a nuestra gobernanza, como parte de un camino que seguimos recorriendo con total convicción y orgullo.

ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD

Realizamos el ejercicio de doble materialidad en 2024 con el propósito de evaluar cómo nuestra operación y la de la cadena de suministro pueden generar un impacto en las personas y en el medio ambiente (materialidad de impacto), así como identificar aquellos temas que pudieran tener un impacto financiero para el negocio (materialidad financiera). Este proceso nos ayuda a identificar impactos, riesgos y oportunidades más allá de la sostenibilidad, lo que nos permite ser un aliado de valor para la toma de decisiones.

Este análisis se realizó con la asesoría de un tercero calificado, con el objetivo de contar con una base sólida que permitiera identificar, priorizar y gestionar de

forma estructurada los temas más relevantes para la sostenibilidad y resiliencia del negocio.

Mediante un primer ejercicio con una metodología con base en la evaluación de impactos y relevancia financiera, apoyada en umbrales cualitativos y sesiones de trabajo con equipos internos, identificamos 15 temas materiales a atender. Los resultados fueron validados por el Comité de Sostenibilidad y constituyen una base para avanzar hacia una mayor alineación con *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD)¹ en futuros ejercicios. Para 2025, todos los temas materiales se mantuvieron y no hubo cambios con respecto a lo reportado en 2024.

ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD (2024)

MATERIALIDAD DE IMPACTO (2020, 2022)

Cómo afecta la operación de El Palacio de Hierro a la sociedad y/o el medio ambiente.

MATERIALIDAD FINANCIERA (2024)

Cómo influyen los temas de sostenibilidad en el valor del negocio de El Palacio de Hierro.

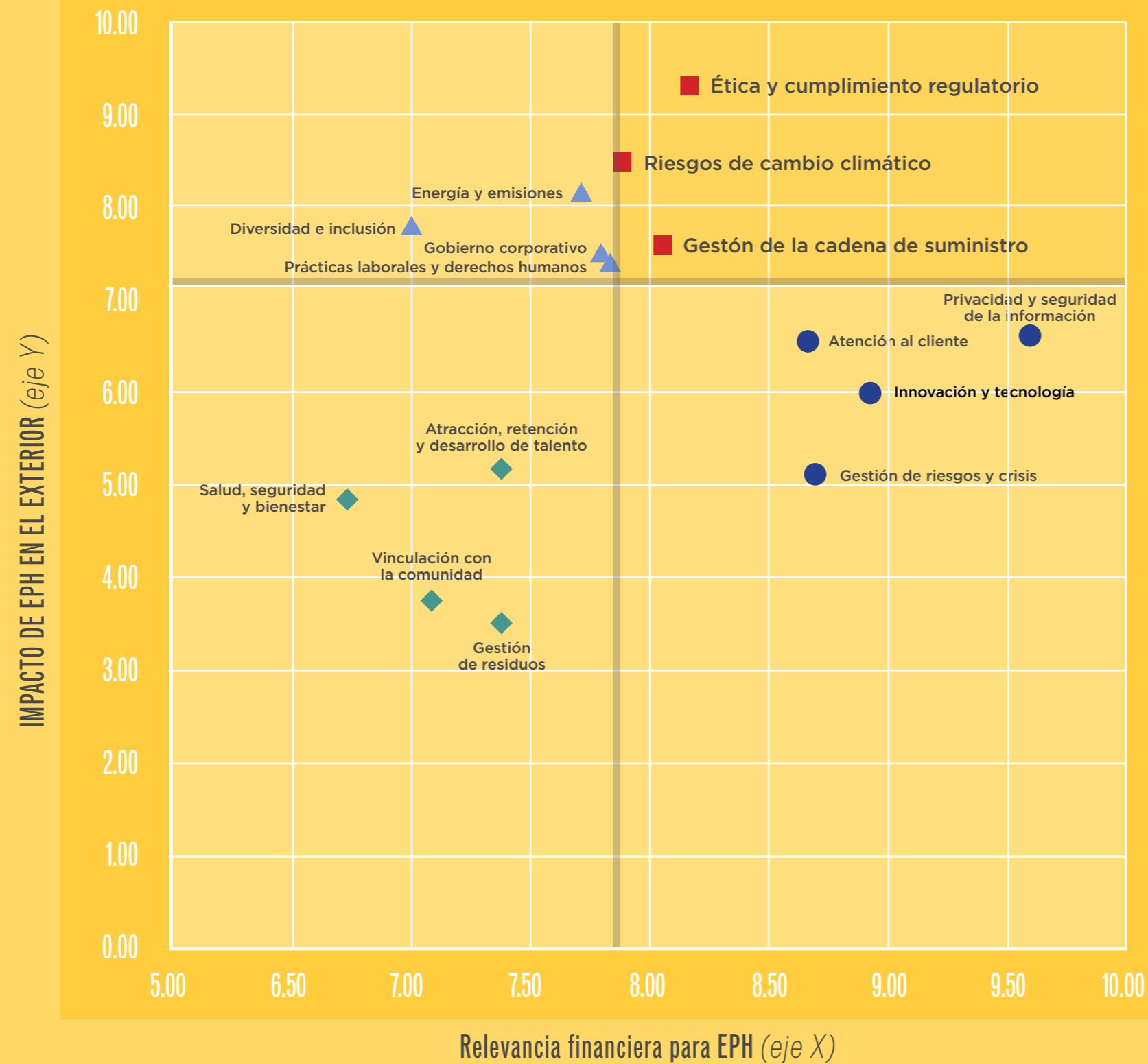
INTERACCIÓN DEL IMPACTO FINANCIERO EN LA EMPRESA Y LOS EFECTOS EN LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE.

¹ Normativa de la Unión Europea que obliga a las empresas a reportar de manera detallada y verificable su impacto en sostenibilidad, equiparando esta información con la financiera.



DOBLE MATERIALIDAD

Materialidad financiera + Materialidad de impacto



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

Más allá de un ejercicio puntual, la doble materialidad es una herramienta dinámica que revisamos de manera periódica en el Comité de Sostenibilidad para asegurar que mantenemos nuestro enfoque en atender los temas identificados y que las acciones que impulsamos responden a los impactos, riesgos, oportunidades y expectativas detectadas. Este seguimiento constante nos permite ajustar prioridades, fortalecer iniciativas y asegurar que nuestro Modelo de Sostenibilidad permee en la operación y contribuya al cumplimiento nuestro propósito.

Modelo de Sostenibilidad

El Modelo de Sostenibilidad se ha fortalecido con el tiempo y ahora funciona como nuestra guía estratégica. Es la brújula que nos permite mantener el rumbo, enfocar esfuerzos y asegurar que las iniciativas que impulsamos respondan a las prioridades reales del negocio y la sociedad.

Por lo tanto, hemos agrupado los 12 temas materiales conforme a cuatro ejes y los 12 ODS de la ONU en los que generamos una contribución.

Durante 2025 sumamos el ODS 3 de Salud y Bienestar en el eje de Nuestra Gente, ya que queremos reforzar el compromiso que tenemos con cada una de nuestras y nuestros colaboradores.





Nuestro objetivo es seguir construyendo un Palacio Sostenible, para ello el modelo nos ayuda a mantener alineados los esfuerzos entre áreas, enfocar prioridades y fortalecer una gestión que nos permita seguir evolucionando, adoptar las nuevas regulaciones y las mejores prácticas internacionales, sin perder de vista nuestra identidad ni nuestra forma de hacer negocio.

Visión de Sostenibilidad

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

Nuestro Lema de Sostenibilidad

—Diseñando experiencias, construyendo futuro—

Durante 2025 pusimos especial énfasis en los siguientes puntos:

- **Fortalecer la gobernanza y la transparencia**, impulsando la capacitación del Comité de Sostenibilidad, del Comité Extendido, compuesto por el equipo operativo de diferentes áreas de la empresa, y los subcomités, integrados por los responsables de liderar, desarrollar y dar seguimiento a las iniciativas, así como una actualización continua en buenas prácticas del sector y normativas aplicables.
- **Avanzar en la integración progresiva de más prácticas responsables**, llevando la sostenibilidad al trabajo cotidiano de colaboradores/as, proveedores y socios comerciales, al desarrollar iniciativas en materia de gobernanza, derechos humanos, normas laborales, anticorrupción y medio ambiente de manera coordinada con las distintas áreas del negocio. Este enfoque nos permite generar valor para nuestra gente, las comunidades y el entorno, manteniendo el equilibrio entre la solidez del negocio y una visión de largo plazo.

De esta forma, el Modelo de Sostenibilidad acompaña la manera en que integramos las experiencias de lujo y la sostenibilidad en la operación diaria, respaldando un crecimiento a largo plazo, alineado con nuestro propósito y con la visión de futuro que nos guía.

COMPROMISOS QUE FORTALECEN NUESTRO CAMINO

GRI 2-28

Compromisos públicos con la Sostenibilidad

Como parte de nuestro objetivo de convertirnos en un Palacio Sostenible, hemos reforzado nuestra colaboración con organismos internacionales, que nos dan guía para fortalecer nuestra gobernanza, la transparencia y la integración de la sostenibilidad en la gestión del negocio, reflejando nuestra convicción por alinear nuestra operación con principios reconocidos a nivel internacional:

- Desde mayo de 2024 formamos parte del **Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas**, una adhesión voluntaria que refleja nuestra decisión de sumarnos a los principios internacionales en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción, en coherencia con los ODS.
- En julio de 2025, presentamos por primera vez el reporte de **Comunicación sobre el Progreso (CoP)**, a través del cual compartimos de manera transparente los avances y acciones relacionados con los ODS y los 10 principios de la ONU.
- Este año reafirmamos nuestro compromiso con los Principios de **Empoderamiento de las Mujeres (WEPs)**, de los cuales somos signatarios desde 2022 por el desarrollo y liderazgo de las mujeres a través de iniciativas que promueven el acompañamiento y crecimiento del talento femenino dentro de la organización.

Asociaciones del Sector: nacionales e internacionales

- Formamos parte de la **International Association of Department Stores (IADS)**, una red global que agrupa a tiendas departamentales líderes. Su enfoque está en el intercambio de conocimiento estratégico sobre tendencias del retail, innovación, experiencia del cliente y evolución del modelo de negocio a nivel internacional.
- Pertenece a la **Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales (ANTAD)**, como parte de un grupo de tiendas de autoservicio, departamentales y especializadas, funcionando como plataforma de representación, capacitación y articulación sectorial.

Este ejercicio consolida una práctica de rendición de cuentas y mejora continua, que es posible gracias al trabajo coordinado del Comité de Sostenibilidad y la participación de las distintas áreas del negocio, las cuales permiten traducir estos compromisos en acciones concretas integradas para generar un beneficio a largo plazo.



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

Canales de comunicación con nuestros grupos de interés

GRI 2-29

El compromiso con nuestros grupos de interés está alineado a la forma en la que actuamos y a la experiencia que ofrecemos a cada uno. Para acompañar esa relación, contamos con distintos canales y frecuencias de comunicación adaptados a las características de cada grupo, con el fin de compartirles información relevante, avances y resultados. Asimismo, contamos con espacios de escucha que nos permiten mantener un diálogo cercano y constante por medio de los diferentes canales y medios de comunicación.

EL PALACIO QUE VIVIMOS HOY:
AVANCES QUE REFLEJAN
NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



50.93% de nuestra
plantilla total está
conformada por mujeres,
abarcando desde roles operativos
hasta puestos directivos.



7 de nuestras tiendas
obtuvieron la certificación
LEED O+M,
en niveles Oro y Plata.

Impartimos
+1,000 horas de capacitación
en sostenibilidad a nuestra
cadena de suministro.

69.30% de nuestra flota
es híbrida, contribuyendo
a la **reducción**
de emisiones.



95% de nuestros
colaboradores
reafirmó su compromiso
con el **Código de Ética**.

Nos recertificamos
en **PCI-DSS v4.1**
para nuestro sitio
de e-commerce
y Mi Palacio App.

121 unidades
de negocio obtuvieron
el **Distintivo H**:
garantizando la calidad
y seguridad alimentaria.

10 años consecutivos
obteniendo el
Distintivo ESR.

+730 colaboradores
participaron como
Voluntarios de Hierro
en iniciativas sociales.

Beneficiamos a
+3,900 niñas y niños
a través de nuestros
programas sociales.

+88,000 horas
de **capacitación**
para el fortalecimiento
de las capacidades
de nuestro talento.

Habilitamos
22 salas de lactancia
para impulsar
el bienestar de nuestras
colaboradoras.

93% de nuestros
colaboradores
participa en **evaluaciones**
periódicas de desempeño.



MEDIO AMBIENTE: NUESTRO COMPROMISO CON EL ENTORNO

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

Nuestra visión de futuro se construye con base en la mejora continua y la transparencia. Al transformar los desafíos materiales en soluciones operativas no sólo protegemos el entorno, sino que tejemos la sostenibilidad de manera transversal en nuestra cultura organizacional, garantizando que cada paso de este camino deje una huella positiva.

Nos enfocamos en maximizar la eficiencia operativa para minimizar el impacto ambiental y buscar soluciones que optimicen el uso de los recursos y protejan nuestro entorno.



EMISIONES

GRI 3-3; 305-1; 305-2; 305-4, 305-5

La gestión de las emisiones forma parte del eje de Medio Ambiente y la orientamos a optimizar el uso de los recursos, reducir el impacto ambiental y fortalecer una operación sostenible. Este enfoque está respaldado por nuestra estrategia de Sostenibilidad, mediante la cual buscamos priorizar la medición, la cuantificación y la reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en los alcances 1, 2 y 3.



Reducir el impacto, elevar la visión: gestionando nuestras emisiones con transparencia y rigor.



Gracias a la participación de las distintas áreas del negocio y del Comité de Sostenibilidad, hemos ido integrando estas temáticas a la toma de decisiones con una visión a largo plazo, orientada a la mejora continua, la prevención de riesgos y el aprovechamiento de las oportunidades identificadas.

Como parte de este enfoque, durante 2025 fortalecimos la medición de nuestras emisiones GEI para los alcances 1 y 2, con el objetivo de contar con información más robusta, consistente y útil para la toma de decisiones.

Emisiones de Alcance 1, 2 y 3

Realizamos nuestra medición conforme a la metodología del **GHG Protocol** para contar con una alineación a los estándares internacionales y el cumplimiento de las nuevas normativas:

- **Alcance 1:** emisiones directas derivadas de nuestras operaciones, como el uso de combustibles en vehículos y equipos.
- **Alcance 2:** emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad adquirida para la operación de tiendas, oficinas corporativas y el Centro de Distribución.
- **Alcance 3:** emisiones indirectas generadas a lo largo de la cadena de suministro, incluyendo bienes y servicios, transporte, viajes de negocios y traslados de colaboradores.





Durante los últimos años, hemos trabajado para contar con una **metodología estandarizada y auditable para los alcances 1 y 2**, lo que fortalece la calidad y consistencia de la información reportada, y nos permite ajustar y afinar categorías conforme a las recomendaciones identificadas.

EMISIONES DE GEI tCO ₂ e		
	2024	2025
ALCANCE 1	5,960.27	5,552.14
ALCANCE 2	18,522.21	17,717.60

INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI (tCO ₂ e/m ²)	
2024	0.032
2025	0.029

* El cálculo se realizó con base en la ubicación que equivale a **56,750.60** tCO₂e, y el cálculo del mercado que equivale a **17,717.60** tCO₂e respecto al Alcance 2.



La intensidad de las emisiones GEI fue de **0.029** tCO₂e/m².

En el caso del Alcance 3, realizamos una segunda medición como parte de nuestro compromiso para seguir avanzando en la identificación de las principales fuentes de emisiones asociadas a nuestra operación en la cadena de suministro con mayor precisión. Definimos un horizonte de trabajo a tres años para comprender con mayor claridad las categorías de mayor impacto en la operación, las buenas prácticas a impulsar y las oportunidades a desarrollar.

Hasta ahora, enfocamos nuestros esfuerzos en **ocho de las 15 categorías** definidas por el GHG Protocol que hemos considerado como materiales, entre ellas destacan:

- Bienes y servicios adquiridos
- Bienes de capital
- Actividades relacionadas con energía y combustibles
- Transporte y distribución aguas arriba
- Transporte y distribución aguas abajo
- Residuos generados en las operaciones
- Viajes de negocios
- Desplazamiento de colaboradores

Continuaremos con la medición de las categorías restantes para poder obtener una visión con un enfoque técnico, gradual y a largo plazo que nos guíe hacia una operación baja en carbono.

Movilidad con menor impacto ambiental

Como parte de nuestro compromiso con una operación más eficiente y responsable, renovamos nuestras unidades híbridas para fortalecer la calidad de la operación entre el Centro de Distribución (Cedis), las diferentes operaciones y las entregas a clientes:

- Durante este año redistribuimos nuestras unidades entre la Boutique El Palacio Cancún y la Tienda El Palacio Querétaro, manteniendo un mismo número de unidades totales.
- Realizamos el cambio del sistema de ruteo que nos permite hacer ajustes en tiempo real conforme a las condiciones de tráfico detectadas.
- Capacitamos a nuestros operadores en temas de conducción responsable en alianza con el equipo de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. (GNP).

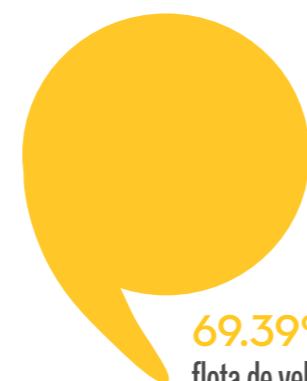
Este enfoque busca mejorar la eficiencia logística y reducir el impacto ambiental asociado al transporte, integrando criterios de sostenibilidad en la planeación operativa.

AÑO	COBERTURA TOTAL %	COBERTURA CEDIS %		COBERTURA TIENDAS %	
2024	69.39% de vehículos híbridos en nuestra flotilla.	78.33% unidades híbridas	Cobertura en Estado de México y Ciudad de México	55.26% unidades híbridas	Ciudad de México, Estado de México, Cancún, Guadalajara, León, Monterrey, Puebla, Querétaro, Veracruz y Villahermosa
2025	69.39% de vehículos híbridos en nuestra flotilla.	78.33% unidades híbridas	Cobertura en Estado de México y Ciudad de México	55.26% unidades híbridas	Ciudad de México, Estado de México, Guadalajara, León, Monterrey, Puebla, Querétaro, Veracruz y Villahermosa

Nuestra gestión de transporte se apoya en buenas prácticas operativas y en el compromiso de los equipos involucrados. Como parte de este enfoque, destacamos:

- Certificación en Transporte Limpio, otorgada por la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT) y la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Semarnat).
- Nuestros operadores han sido reconocidos por seis años consecutivos sin accidentes ni faltas administrativas, reflejo del profesionalismo del equipo de transporte.

Para 2026, continuaremos perfeccionando nuestro modelo logístico para fortalecer la eficiencia operativa y reducir el impacto ambiental asociado al transporte.



69.39% de nuestra flota de vehículos es híbrida, considerando el Cedis y las tiendas.





ENERGÍA

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

Uno de nuestros compromisos es lograr el uso eficiente, responsable y confiable de la energía para asegurar que podamos ofrecer experiencias únicas a nuestras y nuestros clientes. Este enfoque, respaldado por nuestra Política de Sostenibilidad y la estrategia de eficiencia energética, prioriza el seguimiento del consumo energético, la optimización de sistemas y la incorporación progresiva de fuentes de energía renovable, considerando el crecimiento de nuestra presencia y las necesidades del negocio.

Por lo que es de gran importancia la participación de las áreas clave del negocio, para que contribuyan a la toma de decisiones mediante el análisis de las necesidades y las capacidades instaladas, así como

de la implementación de prácticas orientadas a la mejora continua, con una visión de largo plazo alineada con el ODS 7: Energía asequible y no contaminante.

Durante este año, logramos generar una reducción en el consumo de la energía no renovable gracias a las mejoras realizadas en la operación de los programas de apagado selectivo, cambio de luminarias y aprovechamiento de la luz solar.

Para la energía renovable logramos un incremento en el consumo gracias a las buenas prácticas en la operación y los mecanismos de control.

CONSUMO POR FUENTES DE ENERGÍA (MWh)

AÑO	NO RENOVABLE	RENOVABLE	TOTAL
2024	41,716.69	84,372.38	126,089.07
2025	39,905.36	87,911.31	127,816.67

CONSUMO DE COMBUSTIBLES

TIPO DE COMBUSTIBLE	UNIDADES	CANTIDAD	2024		2025	
			GIGA JOULES (GJ)	CANTIDAD	GIGA JOULES (GJ)	CANTIDAD
GAS NATURAL	m ³	793,757	31,022.41	1,160,162.07	45,342.03	
GAS LP	litros	322,266	8,148.11	328,029.37	8,568.65	
GASOLINA	litros	178,248	5,360.21	201,841.97	7,125.97	
DIÉSEL	litros	579,056	22,089.64	506,684.82	19,328.86	



El análisis de la intensidad energética nos permite evaluar el consumo de energía en relación con la superficie operativa y dar seguimiento a la eficiencia de nuestras operaciones a lo largo del tiempo.

INTENSIDAD ENERGÉTICA (GJ/m ²)	
2024	0.68
2025	0.68



La intensidad energética total fue de **0.68 GJ/m²**

En el día a día, reforzamos prácticas orientadas a evitar consumos innecesarios y a acompañar una mejora continua, entre ellas destacan:

- El seguimiento al consumo energético en tiendas.
- La optimización de sistemas de iluminación y climatización.
- El uso de automatización y aplicación de protocolos de encendido y apagado.





Energía renovable

Una de las fortalezas de nuestra operación es el uso de energía proveniente de fuentes renovables. Contamos con un suministro asegurado de 80% de la generación de energía provista por **Fuerza Eólica del Istmo**, empresa de Industrias Peñoles, para cubrir gran parte de nuestra demanda energética a través de energía eólica.

Este tipo de energía nos permite cubrir la operación de nuestras tiendas en Ciudad de México (Polanco, Coyoacán, Perisur, Santa Fe, Durango, Centro, Acoxpa, Casa Palacio Santa Fe y Casa Palacio Antara), Estado de México (Satélite, Interlomas) y en otras ciudades como Puebla, Monterrey, Guadalajara, Villahermosa, Querétaro y Cancún.



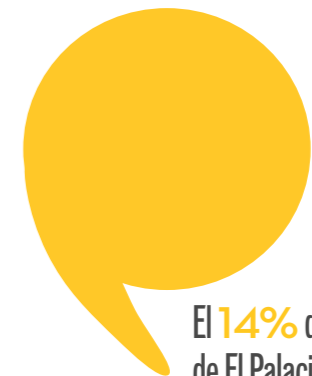
El **58.55%** de nuestra energía es renovable, proveniente de fuentes eólicas.

CONSUMO DE ENERGÍA RENOVABLE Y NO RENOVABLE

AÑO	PORCENTAJE DE ENERGÍA RENOVABLE	TOTAL DE ENERGÍA RENOVABLE (GJ)	PORCENTAJE DE ELECTRICIDAD DE LA RED	TOTAL DE ELECTRICIDAD DE LA RED (GJ)
2024	58.31%	303,740.57	87.13%	453,920.65
2025	58.55%	316,480.72	85.13%	460,140.03

Integramos la energía solar en nuestras operaciones

Durante este año llevamos a cabo un proyecto de gran importancia para contribuir en temas de eficiencia energética y generar iniciativas de mitigación ante el cambio climático por medio de la instalación de paneles solares en nuestra tienda de Querétaro, gracias a su amplia superficie en la azotea. Esta decisión estratégica genera un beneficio a largo plazo en tres áreas clave: aprovechamiento de los recursos, mitigación de riesgos y cuidado del medio ambiente.



El **14%** de la energía consumida de El Palacio de Hierro Querétaro proviene de energía solar.





MANEJO DE RESIDUOS

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

Con el firme objetivo de evolucionar hacia un modelo de circularidad en nuestra operación, gestionamos nuestros residuos de manera alineada al eje de Medio Ambiente y con base en nuestra Política de Sostenibilidad. Este enfoque pone énfasis en la correcta gestión, reducción, separación y manejo de los residuos generados por nuestra operación, el aprovechamiento de aquellos con potencial de valorización y el cumplimiento de la normatividad aplicable, incorporando estos criterios en nuestra gobernanza.

Clasificamos los residuos de acuerdo con su origen y posibilidad de aprovechamiento, considerando tres categorías principales:

- **Orgánicos sólidos y líquidos:** residuos biodegradables, mayormente generados en nuestros restaurantes y espacios que brindan servicios de alimentos.
- **Inorgánicos reciclables:** materiales susceptibles de reciclaje o reutilización, como cartón, vidrio, plástico o metales.
- **Inorgánicos no reciclables:** residuos que, por sus características, no pueden ser reciclados y están vinculados a actividades internas, de mantenimiento y servicios generales.

De manera adicional, gestionamos los residuos especiales y peligrosos conforme a la normativa vigente, garantizando su disposición adecuada.



Durante 2025 trabajamos en la categorización de los residuos de manejo especial.

RESIDUOS DENERADOS (TONELADAS)

TIPO DE RESIDUOS	2024	2025
ORGÁNICOS SÓLIDOS	1,571.49	1,891.73
ORGÁNICOS LÍQUIDOS	-	365.14
INORGÁNICOS RECICLABLES	1,444.42	166.09
INORGÁNICOS NO RECICLABLES	436.16	2,029.99
MANEJO ESPECIAL (ACEITE DE COCINA USADO)	27.47	43.67
MANEJO ESPECIAL (MADERA)	-	72.49
MANEJO ESPECIAL (MOBILIARIO)	-	1.71
MANEJO ESPECIAL (LOZA/CERÁMICA)	-	54.95
MANEJO ESPECIAL (APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS)	-	5,902.41
RESIDUOS PELIGROSOS (SÓLIDOS)	11.79	10.54
RESIDUOS PELIGROSOS (LÍQUIDOS)	1.9	1.1
RESIDUOS PELIGROSOS (BIOLÓGICO-INFECCIOSOS)	0.03	0.39
TOTAL DE RESIDUOS SÓLIDOS	3,493.26	10,540.21

Continuamos nuestro camino hacia una operación sostenible

Otra acción importante fue llevar a cabo el análisis sobre la gestión de residuos en el Cedis con el propósito de identificar aquellas áreas de oportunidad y fortalecer los procesos operativos. A partir de este análisis, avanzamos con la documentación de procesos, el cambio de instalación de las islas de segregación y la definición de mecanismos de reporte y monitoreo para mejorar el control y la calidad de la información.

De manera complementaria, reforzamos la capacitación de los equipos de mantenimiento en nueve unidades de negocio, así como la adecuación y mejora de espacios para una correcta separación de residuos. Estas acciones contribuyen con nuestro propósito de definir bases sólidas para una gestión de residuos bajo un enfoque de mejora continua y circularidad.

EMPAQUES

SASB CG-MR-410a.3

Estamos convencidos de que el verdadero lujo reside en la armonía con nuestro entorno. Por ello, integramos la sostenibilidad como pilar de una experiencia excepcional y la ofrecemos en toda nuestra cadena de suministro. Buscamos activamente soluciones que optimicen los recursos, reduzcan nuestra huella ambiental y promuevan una economía circular.

- **Nuestra icónica Bolsa Amarilla, un símbolo de lujo responsable:** un claro ejemplo de nuestra filosofía es nuestra emblemática bolsa amarilla. No es sólo un accesorio de lujo, sino un estandarte de nuestro compromiso, nos enorgullece que esté elaborada con 99% de materiales reciclables y compostables. Además, su certificación *Forest Stewardship Council (FSC)* asegura un viaje completamente rastreable y responsable, desde el bosque hasta las manos de nuestros clientes.
- **Una Cadena de Suministro que cuida del mañana:** extendemos este compromiso a lo largo de toda nuestra cadena de suministro. Garantizamos que cada empaque que utilizamos sea fabricado con materiales reciclados, reciclables y compostables. Trabajamos exclusivamente con proveedores que comparten nuestra visión y que cuentan con las certificaciones necesarias para papel, cartón y plástico, asegurando así un ciclo de vida sostenible para nuestros productos.



Nuestra icónica Bolsa Amarilla está elaborada con materiales reciclables y cuenta con una certificación FSC.



EL PALACIO DE HIERRO





EDIFICIOS SOSTENIBLES



Además de combinar funcionalidad, experiencia y cuidado del entorno en cada una de nuestras tiendas, incorporamos la sostenibilidad como un elemento transversal en el desarrollo de nuestros proyectos.

Este compromiso se refleja en acciones como la modernización de los sistemas de iluminación con tecnologías más eficientes y, en algunos espacios, la incorporación de paneles solares. Estas medidas contribuyen a optimizar el uso de la energía y a acompañar una operación alineada con nuestra estrategia de Sostenibilidad.



Modernizamos los sistemas de iluminación con tecnologías más eficientes e integramos paneles solares.



Reconocen nuestro compromiso en operación y mantenimiento

Dimos un paso más en nuestras acciones para asegurar una operación sostenible, ya que durante dos años preparamos a siete de nuestras unidades de negocio para que fueran reconocidas en el buen diseño, la construcción y operación sostenible de los edificios, evaluando el rendimiento en las siguientes categorías: energía, agua, residuos, transporte y experiencia humana. Alineando así nuestros inmuebles con estándares internacionales para contar con una eficiencia operativa comprobada.

En 2025 obtuvimos la certificación **LEED + OM** por la operación y el mantenimiento para nuestras Tiendas Perisur y Veracruz en la categoría Oro, así como Coyoacán, Polanco, Querétaro, Santa Fe y Satélite en la categoría Plata.

Esto nos permite asegurar que las acciones de sostenibilidad se midan y cuantifiquen para generar diferentes beneficios:

- Reducción en el consumo de energía.
- Disminución del consumo de agua con sistemas optimizados.
- Reducción de las emisiones de carbono.
- Optimización en el rendimiento de los sistemas del edificio (HVAC, iluminación, entre otros).
- Mejora en la calidad del aire en cada espacio ocupado.
- Mejora en la gestión de los residuos (reciclaje y reducción).
- Definición de políticas ambientales de operación.
- Estandarización de los procesos de operación y mantenimiento.
- Impacto positivo en la productividad y bienestar.



Nuestras tiendas de Perisur y Veracruz obtubieron categoría ORO en LEED + OM.



63 PUNTOS
PERISUR



63 PUNTOS
VERACRUZ



58 PUNTOS
COYOACÁN



58 PUNTOS
QUERÉTARO



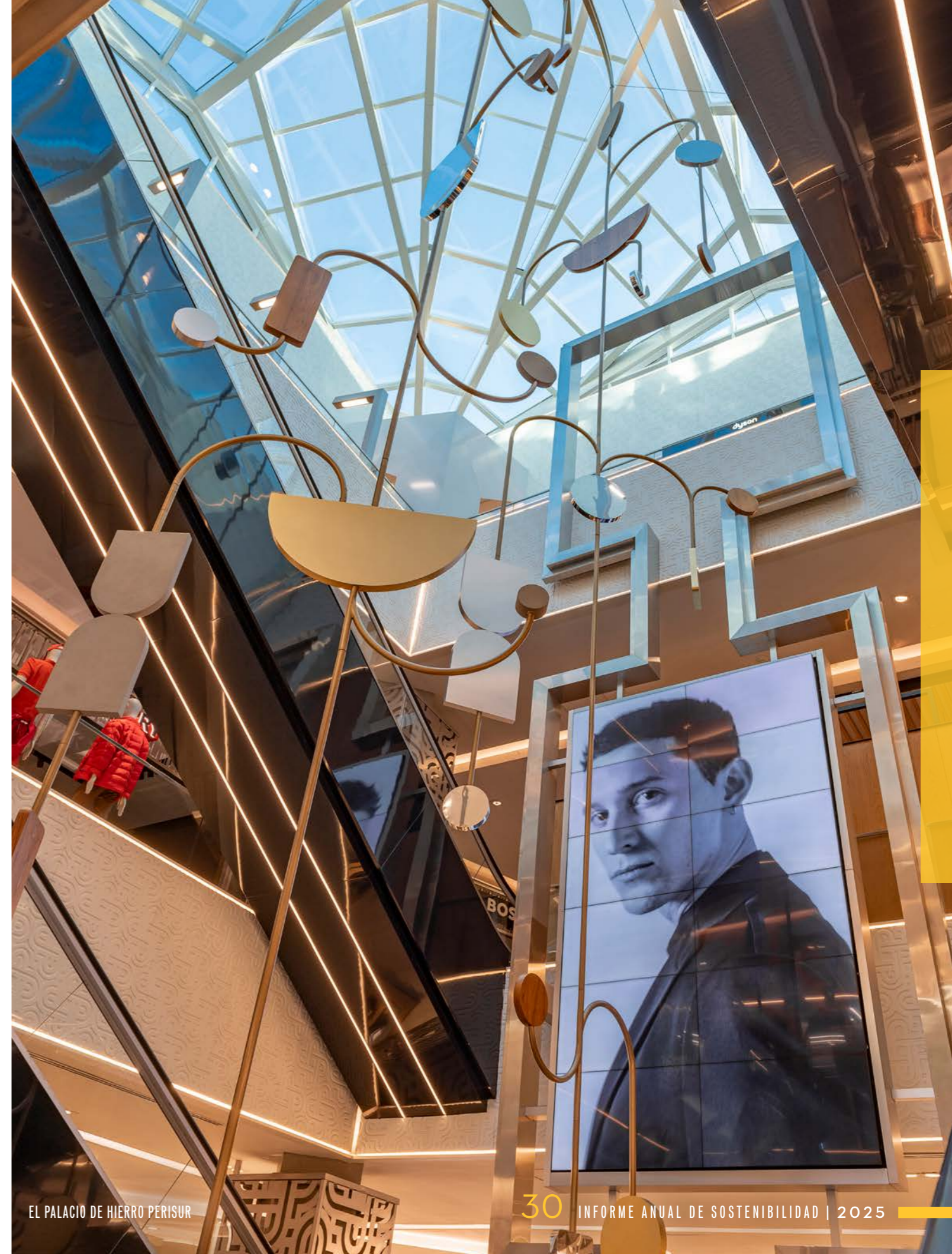
55 PUNTOS
POLANCO



52 PUNTOS
SATÉLITE



51 PUNTOS
SANTA FE





Un proyecto fundamental en 2025 ha sido la recuperación de la planta de tratamiento de aguas residuales de El Palacio de Hierro Satélite.

GESTIÓN EFICIENTE DEL AGUA

El agua es un recurso vital para nuestra operación y para el cuidado del medio ambiente, a medida que implementamos nuestras iniciativas, hemos incluido acciones que nos permiten acercarnos aún más a nuestros objetivos de optimizar el uso de los recursos naturales.

Uno de los proyectos que hemos estado desarrollando es la recuperación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) en El Palacio de Hierro Satélite, que nos permitirá transformar el agua residual en agua limpia y reutilizable por medio de tecnologías innovadoras altamente eficientes y libres de agentes químicos.

Durante el último año, hemos trabajado de la mano de ingenieros e investigadores, así como de estudiantes de universidades, como la Universidad Na-

cional Autónoma de México (UNAM) y la Universidad Autónoma de México (UAM), para asegurar la conservación de este líquido vital y el uso de los sedimentos como parte de la circularidad.

De manera complementaria, en todas nuestras tiendas y operaciones reforzamos el seguimiento al consumo de estos recursos como parte de la gestión cotidiana, lo que nos permite comprender mejor nuestro impacto, identificar áreas de mejora y realizar ajustes graduales en la operación.

La participación de nuestros equipos es clave en este proceso, la colaboración constante y la revisión de las prácticas operativas nos permiten integrar la sostenibilidad en cada espacio y avanzar de forma consistente hacia una operación más alineada con nuestra visión de largo plazo.





CAMBIO CLIMÁTICO

GRI 3-3;

La gestión de los riesgos de cambio climático forma parte de nuestro eje de Medio Ambiente y responde a la necesidad de anticipar, comprender y gestionar los riesgos que estas alteraciones pueden representar para la continuidad y resiliencia del negocio. Este enfoque, respaldado por nuestra Política de Sostenibilidad, integra la identificación y evaluación de riesgos climáticos en la toma de decisiones estratégicas y operativas, con una visión de largo plazo orientada a la prevención, adaptación y mejora continua.

Preparándonos para los desafíos climáticos

Durante 2025 realizamos un primer ejercicio de identificación, evaluación y cuantificación de los Riesgos de Cambio Climático para medir y conocer los riesgos físicos que pudieran tener un impacto en nuestra operación. Este trabajo constituye un punto de partida para el desarrollo de una hoja de ruta que nos permita fortalecer progresivamente nuestra preparación frente a un entorno climático y regulatorio en evolución.

Con el objetivo de avanzar de manera estructurada, orientamos nuestra gestión a la adopción de referencias internacionales, tomando como marco las recomendaciones del TCFD y las nuevas disposiciones del IFRS. Desde esta base, fortalecemos la gobernanza y las capacidades internas necesarias para seguir integrando los riesgos de cambio climático como un elemento relevante en la gestión de riesgos del negocio.

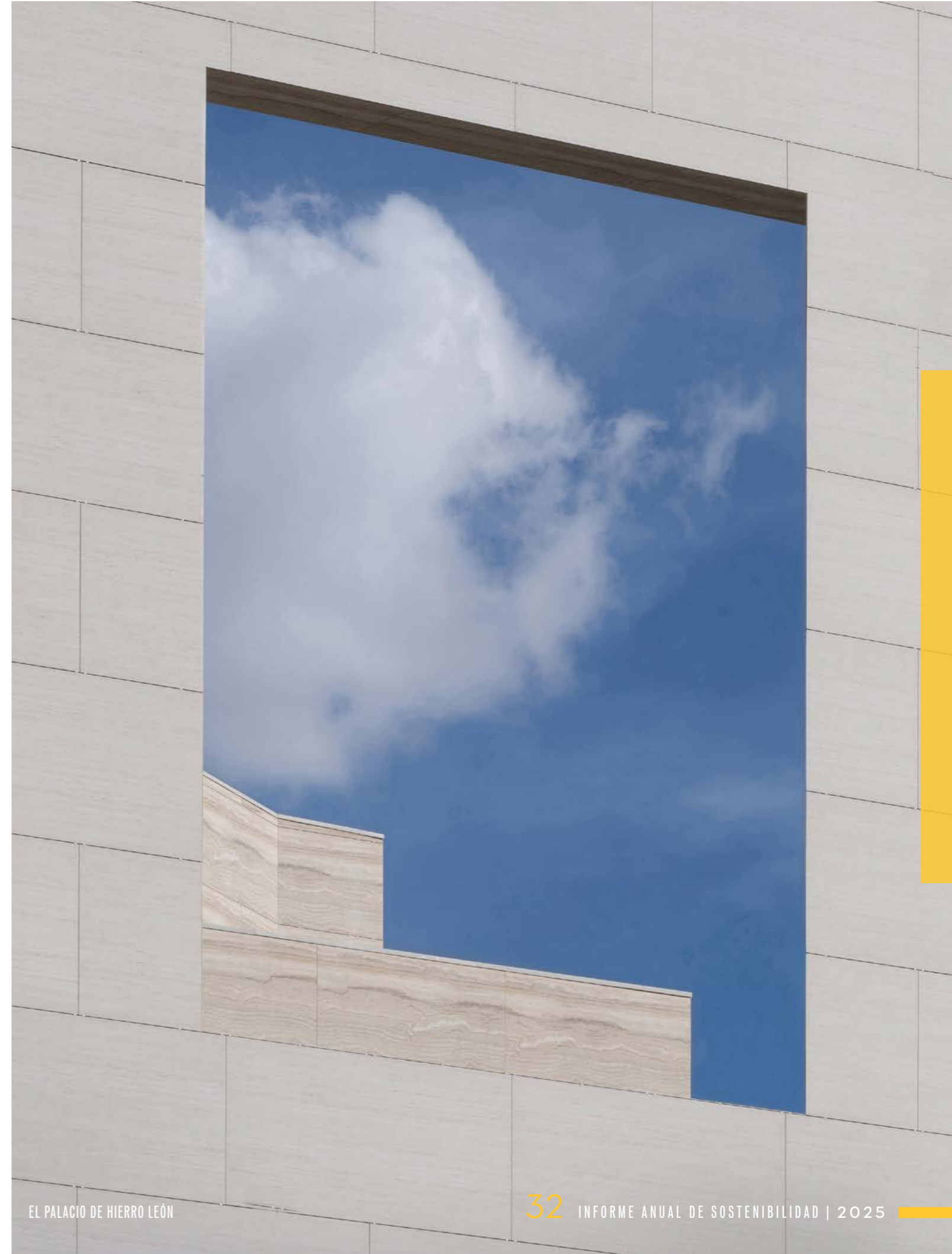
Nuestra estrategia frente al cambio climático se articula a través de líneas de acción claras:

1. A través del Subcomité de Medio Ambiente, que forma parte del Comité de Sostenibilidad, damos seguimiento a los temas climáticos y aseguramos su alineación con los objetivos estratégicos.
2. De manera complementaria, realizamos un diagnóstico de brechas que nos permitió identificar áreas de oportunidad para fortalecer la gobernanza, los procesos y la preparación interna frente a estos riesgos.

El análisis desarrollado nos permitió identificar dos categorías de riesgos relevantes para el negocio:

- Por un lado, los **riesgos físicos**, asociados a eventos como inundaciones, huracanes o fenómenos extremos, los cuales pueden incidir en la continuidad operativa de tiendas, oficinas corporativas y el Centro de Distribución.
- Por otro, los **riesgos de transición**, vinculados a cambios regulatorios, dinámicas de mercado y a la evolución de las expectativas de los consumidores hacia modelos de negocio más sostenibles.

Este avance nos permite integrar el análisis climático de forma progresiva en la gestión del negocio, fortalecer nuestra capacidad de anticipación y sentar las bases para que, durante 2026, definamos una estrategia climática alineada a la evolución normativa y a las necesidades de gestión de riesgos. Con ello, continuamos preparándonos de manera responsable frente a los desafíos climáticos, protegiendo la operación y acompañando la evolución de El Palacio a largo plazo.





NUESTRA GENTE: UNA CULTURA QUE SE VIVE



Nuestra cultura se vive en lo cotidiano, en cada interacción y en cada detalle, la sostenibilidad comienza desde adentro y se construye gracias a cada persona. Lo que construimos ahora es resultado de un trabajo compartido, de hábitos que reflejan quiénes somos y de una identidad interna que evoluciona sin perder su esencia.

EL ORGULLO DE SER TOTALMENTE PALACIO

La manera en la que trabajamos toma forma en el **Estándar Palacio**, el marco cultural que da coherencia a nuestra identidad y orienta nuestro día a día. Desde su concepción, lo hemos definido como la forma en la que trabajamos y que se vive en cada interacción y en cada compromiso. En él, reconocemos una referencia común que se expresa en cada espacio, en cada gesto y en cada interacción. Más que una guía, el Estándar Palacio fortalece la convivencia, consolida nuestro sentido de pertenencia y acompaña la forma en la que, junto y juntas, logramos resultados:

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





INCLUSIÓN

GRI 2-7; 3-3; 405-1;
SASB CG-MR-330A.1

Gestionamos la inclusión como un elemento central de nuestra cultura interna, de manera transversal y respaldado por un marco normativo que orienta nuestras prácticas, entre ellas el Código de Ética y Conducta, la Política de Derechos Humanos, la Política Corporativa de Contratación, la Política de Igualdad Laboral y No Discriminación y los Lineamientos para Adaptaciones en Inclusión Laboral.

Desde este enfoque, trabajamos para promover entornos de trabajo respetuosos y asegurar condiciones que permitan el desarrollo y la participación de las personas que forman parte de El Palacio. La gestión incluye la identificación de riesgos, atención de solicitudes de adaptación, capacitación de equipos y el seguimiento de mecanismos internos de cumplimiento.



Cada persona contribuye a que nuestra forma de trabajar sea más humana y consciente.

A través de capacitaciones, cursos e iniciativas orientadas a promover la igualdad de oportunidades y el reconocimiento del talento, reforzamos entornos donde la colaboración se basa en el respeto y donde cada voz aporta valor, consolidando así una cultura que se vive en lo cotidiano y que acompaña el crecimiento profesional de nuestra gente.

- **Formación al equipo de talento:** impulsamos la integración de criterios de inclusión en los distintos procesos de la experiencia del colaborador/a.
- **Capacitación a líderes y equipos en negocios:** promovimos acciones de formación para reforzar prácticas inclusivas en la operación cotidiana.
- **Sensibilización e iniciativas:** realizamos actividades como desayuno a ciegas y clase de Lengua de Señas Mexicana, que promueven el entendimiento y la eliminación de barreras en la interacción diaria.
- **Guía de lenguaje inclusivo y no discriminatorio:** desarrollamos este documento con recomendaciones y ejemplos para comunicar de manera respetuosa, inclusiva y libre de sesgos de género en la comunicación interna.
- **Capacitación en servicio al cliente con perspectiva de diversidad:** impulsamos acciones orientadas a asegurar un servicio inclusivo, libre de prejuicios y alineado con principios de respeto e igualdad.



Plantilla laboral

Detrás de cada experiencia, cada decisión y cada proyecto que impulsamos, hay personas que aportan talento, compromiso y vocación de servicio. Nuestra operación alcanza estándares de excelencia gracias a la dedicación diaria de nuestros colaboradores/as. La historia que seguimos escribiendo se nutre de quienes eligen formar parte de este camino y encuentran aquí un lugar para desarrollarse, aportar y crecer.

Al cierre del periodo reportado, nuestra plantilla estuvo conformada por **10,548 colaboradores/as**, organizada en estructuras que reflejan distintos niveles de responsabilidad y liderazgo:

- **Comité de Dirección:** equipo de alta dirección responsable de definir y liderar las estrategias corporativas.
- **Nómina Ejecutiva:** integrada por direcciones y gerencias ejecutivas que impulsan los proyectos clave de la empresa.
- **Nómina General:** compuesta por coordinaciones, analistas, líderes y auxiliares que contribuyen a que la operación diaria suceda, asegurando la continuidad de nuestros servicios.

Colaboradores por tipo de contratación desglosado por género y edad

CATEGORÍA LABORAL	MUJERES								HOMBRES								TOTAL	
	MENORES DE 30 AÑOS	%	30-50 AÑOS	%	MAYORES DE 50 AÑOS	%	TOTAL MUJERES	%	MENORES DE 30 AÑOS	%	30-50 AÑOS	%	MAYORES DE 50 AÑOS	%	TOTAL HOMBRES	%	TOTAL	%
DIRECTORES DE COMITÉ	0	-	1	0.01	3	0.03	4	0.04	0	-	3	0.03	5	0.05	8	0.08	12	0.11
NÓMINA EJECUTIVA	5	0.05	178	1.69	40	0.38	223	2.11	8	0.08	157	1.49	52	0.49	217	2.06	440	4.16
NÓMINA GENERAL	1,449	13.74	2,811	26.65	885	8.39	5,145	48.78	1,708	16.19	2,620	24.84	623	5.91	4,951	46.94	10,096	95.43
GRAN TOTAL	1,454	13.78	2,990	28.35	928	8.80	5,372	50.93	1,716	16.27	2,780	26.36	680	6.45	5,176	49.07	10,548	99.71

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

Desglose de colaboradores por grupo de edad

GRUPO DE EDAD	2024					2025				
	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL
MENORES DE 30 AÑOS	1,502	14.20	1,866	17.64	3,368	1,454	14	1,716	16	3,170
30-50 AÑOS	2,968	28.06	2,812	26.58	5,780	2,990	28	2,780	26	5,770
MAYORES DE 50 AÑOS	838	7.92	593	5.61	1,431	928	9	680	6	1,608
TOTAL	5,308	50.17	5,271	49.83	10,579	5,372	51	5,176	49	10,548



10,548 colaboradores/as conformaron nuestra plantilla.

Contrataciones por tiempo específico desglosado por grupo de edad y género

GRUPO DE EDAD	2024					
	TIEMPO COMPLETO			TIEMPO PARCIAL		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
MENORES DE 30 AÑOS	1,167	1,627	2,794	335	239	574
30-50 AÑOS	2,594	2,725	5,319	374	87	461
MAYORES DE 50 AÑOS	792	593	1,385	46	0	46
TOTAL GENERAL	4,553	4,945	9,498	755	326	1,081

GRUPO DE EDAD	2025					
	TIEMPO COMPLETO			TIEMPO PARCIAL		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
MENORES DE 30 AÑOS	1,107	1,496	2,603	347	220	567
30-50 AÑOS	2,607	2,695	5,302	383	85	468
MAYORES DE 50 AÑOS	870	677	1,547	58	3	61
TOTAL GENERAL	4,584	4,868	9,452	788	308	1,096



Tipo de contrato laboral desglosado por género y edad

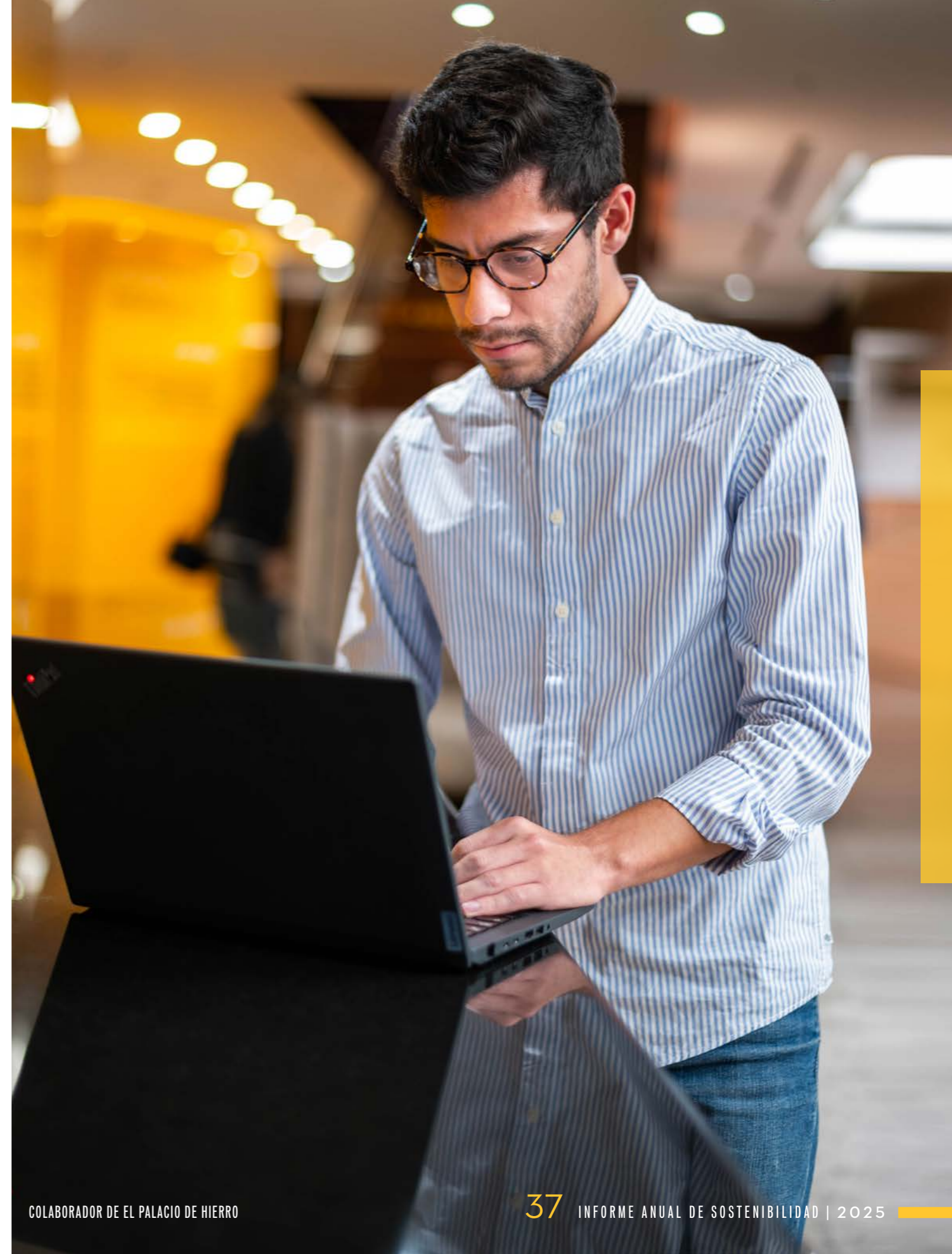
AÑO	2024		TOTAL	2025		TOTAL
	PLANTA (FIJO)	EVENTUAL (TEMPORAL)		PLANTA (FIJO)	EVENTUAL (TEMPORAL)	
HOMBRE	4,676	595	10,579	4,719	457	10,548
MUJER	4,714	594		4,952	420	
TOTAL	9,390	1,189		9,671	877	

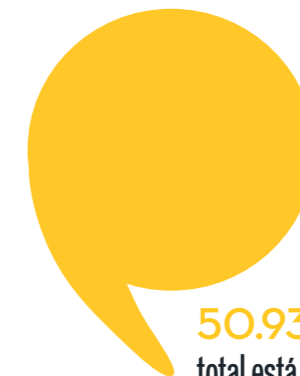


El **91.69%** de nuestros colaboradores/as cuenta con un contrato indeterminado.

Desglose de colaboradores por género

GENERO	2024		2025	
	TOTAL	%	TOTAL	%
HOMBRE	5,271	49.83	5,176	49.07
MUJER	5,308	50.17	5,372	50.93
TOTAL	10,579	100.00	10,548	100





50.93% de nuestra plantilla total está conformada por mujeres, abarcando desde roles operativos hasta puestos directivos.

A través del *software* global de gestión de datos (SAP), damos seguimiento a la información laboral para asegurar información confiable y consistente. Este proceso se apoya en la capacitación de líderes y gerencias, quienes aseguran la correcta recopilación, validación y calidad de la información.

Durante 2025, fortalecimos la trazabilidad y gobernanza de la información, avanzando hacia una gestión más estandarizada y transparente mediante la consolidación de datos, definición de criterios y lineamientos comunes, acompañados de mejoras continuas en el *software*. Al mismo tiempo, mantenemos condiciones laborales estables y un entorno que cuida a las personas, con esquemas de contratación formales, beneficios adicionales y acciones que promueven el equilibrio entre la vida personal y profesional.

COLABORADORES/AS DE CEDIS Y TIENDAS DE EL PALACIO DE HIERRO





Un Palacio más accesible para todas las personas

Construir un entorno verdaderamente accesible implica revisar de manera continua nuestros espacios, prácticas y formas de acompañamiento. Desde esta convicción, trabajamos para eliminar barreras y generar condiciones reales que permitan a las **personas con discapacidad** participar plenamente en la vida laboral y en el desarrollo del negocio, fortaleciendo una cultura cercana, respetuosa y en evolución.

Nuestro modelo de inclusión laboral se articula a partir de tres ejes que hoy se integran de forma transversal:

- **Accesibilidad:** realizamos un mapeo de accesibilidad en tiendas y oficinas para identificar oportunidades de mejora en nuestra infraestructura y avanzar hacia espacios más adecuados e incluyentes.
- **Red de colaboración:** consolidamos alianzas con organizaciones de la sociedad civil, como el Centro de Autonomía Personal y Social A.C. (CAPYS), Fundación Inclúyeme, la Confederación de Organizaciones en favor de la Persona con Discapacidad Intelectual (Confe) y el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) del municipio de Atizapán de Zaragoza, impulsando la integración y permanencia de talento con discapacidad.
- **Desarrollo profesional:** promovemos un entorno que favorece el crecimiento y la permanencia de colaboradores/as con discapacidad, a través de condiciones equitativas, acompañamiento continuo y oportunidades de desarrollo dentro de la organización.

Actualmente, más de 70 personas con discapacidad participan activamente en distintas áreas de nuestras operaciones, aportando talento, experiencia y perspectivas que enriquecen la manera en la que trabajamos y fortalecen nuestra cultura organizacional desde el ingreso hasta su desarrollo profesional.

Por quinto año consecutivo, este compromiso se reconoce con el distintivo Empresa Comprometida con la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad 2025, otorgado por la Alianza por la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad, Éntrale, reafirmando una convicción que forma parte de nuestra identidad y de la manera en la que entendemos el crecimiento.

Equidad de género

La calidez también es parte de una gran experiencia.

Impulsamos prácticas que promueven la equidad y reconocen la diversidad de nuestra gente, convencidos que fortalece nuestra cultura y nuestro crecimiento. Buscamos generar un entorno profesional que impulse el desarrollo de manera sostenida, facilite oportunidades reales para avanzar y permita que cada trayectoria encuentre su propio ritmo dentro de una cultura cercana, respetuosa y compartida.

Corresponsabilidad y nuevas formas de relacionarnos.

Cuidar a nuestros colaboradores y colaboradoras implica abrir conversaciones que fortalezcan relaciones más conscientes y una convivencia con base en el respeto, el autocuidado y la corresponsabilidad. Desde esta perspectiva, impulsamos espacios que invitan a reflexionar sobre la salud, las emociones y los roles que asumimos dentro y fuera del entorno laboral.

- **Con motivo del Día Internacional de la Mujer**, realizamos talleres, webinars y dinámicas que invitan a identificar estereotipos, cuestionar sesgos y reflexionar sobre el bienestar desde una mirada integral.
- **En el marco del Día Internacional del Hombre**, impulsamos actividades enfocadas en la salud y en nuevas formas de relacionarnos, a través de espacios de sensibilización sobre prevención, bienestar integral, paternidad, emociones y estereotipos, así como la difusión de información para promover hábitos saludables y el acceso a estudios preventivos mediante convenios con laboratorios médicos.
- **A través de nuestra campaña de Marca Palacio “Sí soy”**, que celebra la autoexpresión y reconoce el valor de ser quienes somos dentro y fuera del espacio laboral, promovemos entornos de trabajo donde cada persona puede mostrarse con libertad, seguridad y autenticidad, como parte de una experiencia cotidiana con base en el respeto.



La diversidad de nuestra gente fortalece nuestra cultura.

Estas iniciativas se sostienen en una cultura de cero discriminación, respaldada por políticas, prácticas de liderazgo inclusivo, capacitación continua y canales de denuncia seguros que fortalecen la confianza en el día a día. El compromiso con este enfoque se refleja en la Certificación NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación otorgada por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), el Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres) y el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred) que valida nuestros esfuerzos para contar con un entorno de trabajo con base en el respeto y el cuidado cotidiano.





PRÁCTICAS LABORALES

GRI 2-30, 3-3; 401-1; 401-2; 401-3

SASB CG-MR-310A.2

Nuestra gestión de las prácticas laborales se orienta en construir condiciones de trabajo justas, estables y alineadas con una experiencia cotidiana de acompañamiento y crecimiento. Lo respaldamos con nuestras políticas corporativas en materia de derechos humanos, contratación y gestión de la organización y nuestro Código de Ética y Conducta, priorizando el respeto a los derechos laborales, la igualdad de trato, la libertad de asociación y el equilibrio entre la vida personal y profesional.

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

- **Apoyo en salud y bienestar**, como atención médica, programas de salud física/mental y servicio de telemedicina 24/7.
- **Compensaciones competitivas**, que incluyen bonos por desempeño, fondo de ahorro y vales de despensa para puestos aplicables.
- **Conciliación entre la vida laboral y personal**, a través de permisos de maternidad, paternidad y adopción.

Permisos parentales

Acompañamos los procesos de maternidad, paternidad y adopción con un enfoque cercano y respetuoso, poniendo especial atención en el regreso al trabajo y en la creación de condiciones que favorezcan el equilibrio entre la vida personal y profesional.

En cuanto a los permisos parentales, 90.91% de los hombres y 79.79% de las mujeres regresan al trabajo después de su licencia, con una retención de 100% transcurridos 12 meses desde su reincorporación.

AÑO	GENERO	COLABORADORES CON LICENCIA PARENTAL	REINCORPORADOS AL TRABAJO	PERMANECIERON AL MENOS 12 MESES
2024	HOMBRES	41	100%	75.61%
	MUJERES	98	81.63%	87.50%
	TOTAL	139	121	101
2025	HOMBRES	44	90.91%	90.00%
	MUJERES	94	79.79%	86.67%
	TOTAL	138	115	101



Contrataciones y rotación de talento

El crecimiento se expresa en la forma en que integramos nuevo talento y en las oportunidades que generamos para que quienes ya forman parte del equipo sigan avanzando. Gestionamos la contratación y movilidad interna con criterios claros y consistentes, alineados a una visión compartida de desarrollo y continuidad.

Durante 2025 incorporamos a 6,305 personas en distintas áreas y promovimos a 551 a nuevas posiciones, fortaleciendo trayectorias profesionales y dando continuidad al talento que impulsa nuestro día a día. De este grupo, 52.85% es hombre y 47.15% es mujer, lo que representa una tasa de contratación de 59.77%; la mayoría se integró a nuestras Tiendas Palacio a lo largo del país, ampliando capacidades y enriqueciendo la diversidad de perfiles que conforman nuestros equipos.



50% de las promociones se otorgó a colaboradoras.

Número de nuevas contrataciones por género y grupo de edad

GRUPO DE EDAD	2024					2025				
	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL
MENORES DE 30 AÑOS	1,462	13.82	2,158	20.40	3,620	1,477	50	1,874	56	3,351
30-50 AÑOS	1,083	10.24	1,225	11.58	2,308	1,218	41	1,281	38	2,499
MAYORES DE 50 AÑOS	185	1.75	141	1.33	326	278	9	177	5	455
TOTAL	2,730	25.81	3,524	33.31	6,254	2,973	100	3,332	100	6,305

Convenios de negociación colectiva

Reconocemos la libertad de asociación como parte de nuestras prácticas laborales y respetamos el derecho de nuestros colaboradores/as a decidir su afiliación sindical ejerciendo su derecho a la negociación colectiva dentro de un marco de respeto, diálogo y apego a la normatividad aplicable.

Durante 2025, llevamos a cabo la revisión del Contrato Colectivo de Trabajo, el cual fue sometido a votación por parte de los colaboradores/as sindicalizados, alcanzando un nivel de aprobación de entre 90% y 95%, como parte de un proceso participativo alineado a nuestras prácticas laborales.



Bajas

A lo largo del año se registraron 3,664 bajas voluntarias totales, equivalentes a una tasa de 34.74%, reflejando los movimientos naturales que forman parte de la dinámica laboral. Damos seguimiento a estos procesos con el objetivo de comprender sus causas, fortalecer el acompañamiento y mantener condiciones que favorezcan la permanencia y el desarrollo profesional.

Número de bajas de personal por género y grupo de edad

GRUPO DE EDAD	2024				
	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL
MENORES DE 30 AÑOS	431	4.07	517	4.89	948
30-50 AÑOS	374	3.54	391	3.70	765
MAYORES DE 50 AÑOS	45	0.43	37	0.35	82
TOTAL	850	8.03	945	8.93	1,795

GRUPO DE EDAD	2025				
	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL
MENORES DE 30 AÑOS	863	8.18	1,081	10.25	1,944
30-50 AÑOS	696	6.60	779	7.39	1,475
MAYORES DE 50 AÑOS	152	1.44	93	0.88	245
TOTAL	1,711	16.22	1,953	18.52	3,664

- * El cálculo incluye únicamente posiciones con contrato indeterminado, eventual obra y tiempo.
- * La tasa de rotación total fue de 50.38% considerando bajas voluntarias e involuntarias, teniendo así una tasa total de 22.68% para mujeres y 27.70% para hombres.

Lo que se representa de la siguiente manera conforme a las categorías de edad y género:

- * 10.94% mujeres y 14.85% hombres, menores de 30 años
- * 9.58% mujeres y 11.50% hombres, entre 30 y 50 años
- * 2.15% mujeres y 1.36% hombres, mayores de 50 años

Estamos comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores, por lo que continuamente trabajamos para impulsar la retención de talento. Contamos con un esquema de encuestas de salida que nos ofrece una oportunidad para escuchar a quienes deciden cerrar su ciclo, identificar áreas de mejora y desarrollar acciones de manera proactiva en favor de la experiencia de nuestra gente. Adicionalmente, la aplicación de nuestra *Encuesta de Cultura, Voz del Colaborador/a*, nos permite identificar oportunidades y diseñar planes de acción específicos.

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



6,305 personas fueron incorporadas a puestos de trabajo y **551** fueron promovidas en el periodo.





TALENTO

GRI 2-17; 3-3; 404-1; 404-2; 404-3

Abordamos la atracción, retención y desarrollo de talento de manera estructurada a través de políticas y procesos que buscan ofrecer claridad, acompañamiento y oportunidades reales de crecimiento. Este enfoque se sustenta en la **Política de Gestión de Desempeño**, que establece lineamientos para evaluar de forma objetiva las contribuciones individuales, fomentar el diálogo continuo entre líderes y equipos, así como alinear el desarrollo profesional con los objetivos estratégicos del negocio.

Capacitación

Creer juntos implica aprender todos los días, por ello entendemos que la capacitación es una forma de acompañar el talento, brindando herramientas claras y espacios de aprendizaje continuo que fortalecen tanto las trayectorias individuales como los resultados que construimos en conjunto.



Durante el año, impartimos **88,359** horas de formación, donde **61.79%** se realizó en modalidad en línea y **38.21%** de manera presencial, facilitando la flexibilidad y el acceso al aprendizaje.

GÉNERO	TOTAL DE COLABORADORES	HORAS TOTALES DE FORMACIÓN	PROMEDIO DE HORAS	%
HOMBRES	5,176	41,749	8.07	47
MUJERES	5,372	46,610	8.68	53
TOTAL	10,548	88,359	8.38	100

A través de la plataforma de aprendizaje **Campus Palacio**, consolidamos una oferta de cursos enfocados en desarrollar competencias y habilidades en temas de servicio, cultura, liderazgo y desarrollo profesional, evolucionando hacia una experiencia más ágil, visual e intuitiva. Incorporamos formatos de *microlearning* que optimizan el tiempo, facilitan su integración en la operación diaria y amplían el acceso a contenidos más concretos y accesibles. Este enfoque refleja nuestro compromiso por innovar continuamente y fortalecer el desarrollo de quienes forman parte de El Palacio.





Capacitación en sostenibilidad: avanzando juntos hacia un Palacio Sostenible

La sostenibilidad se vive cuando se comprende e integra en las decisiones cotidianas. Por ello, impulsamos procesos de formación que fortalecen una visión compartida, generan diálogo entre áreas y amplían la forma en la que abordamos los retos del negocio.

- **Comité de Sostenibilidad:** nuestro Comité recibe tres capacitaciones a lo largo de año con el objetivo de conocer las principales tendencias y normativas, los marcos internacionales y temas específicos ligados a nuestra materialidad lo que nos permite desarrollar la estrategia y las iniciativas.
- **Colaboradores/as:** actualizamos los contenidos considerando nuestra evolución y resultados para darlos a conocer de manera ágil e interactiva, lo que nos permitió llegar a **más de 80% de la plantilla**, fortaleciendo una comprensión compartida sobre el papel que cada persona desempeña en la adopción de prácticas sostenibles dentro de la operación y su día a día.

Seguiremos trabajando para que más personas puedan comprender los temas de sostenibilidad de una forma más accesible, relevante y alineada con la operación, integrando mejor a los equipos en tienda y mejorando la experiencia de aprendizaje.



Las evaluaciones son un espacio para descubrir oportunidades más que una mera revisión de hechos.



Capacitamos a más del **80%** de colaboradores/as en temas de sostenibilidad

Evaluación y desarrollo

Vivimos la evaluación de desempeño como un espacio de diálogo y acompañamiento, más que el acto de sólo evaluar. Por ello, generamos conversaciones que permiten reconocer fortalezas, identificar oportunidades de mejora y dar claridad al camino de desarrollo, integrando este intercambio como parte natural de nuestra forma de trabajar.

A través de metodologías más simples y accesibles, hemos logrado:

- Impulsar conversaciones más claras, cercanas y constructivas entre líderes y equipos.
- Dar mayor claridad al camino de desarrollo de cada colaborador y colaboradora.
- Integrar la retroalimentación como parte natural del trabajo diario.
- Promover una gestión del desempeño más ágil, accesible y alineada a la operación.

En este mismo marco, impulsamos iniciativas que fortalecen el liderazgo y acompañan la evolución profesional en distintos momentos de la trayectoria.

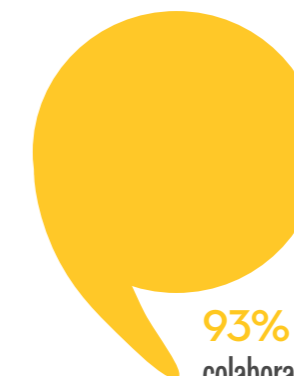
- Conversa:** fortalecemos las habilidades para que la evaluación y re-orientación se vivan como espacios de crecimiento. A través de herramientas prácticas, impulsamos conversaciones más claras, cercanas y constructivas, promoviendo un liderazgo con base en el diálogo, la confianza y el aprendizaje continuo como parte natural de la experiencia profesional. Ampliamos su alcance para seguir fortaleciendo la forma en la que acompañamos a los equipos desde el liderazgo.
- LíderEs Palacio: nuestro modelo de liderazgo es la brújula que guía a nuestros líderes y está alineado a nuestra cultura,** por medio del cual fortalecemos la toma de decisiones de quienes lideran equipos, integrando el cumplimiento de nuestros marcos de actuación, el logro de resultados y el cuidado y desarrollo de los colaboradores/as. Este modelo orienta la forma de actuar y acompañar a los equipos, brindando claridad sobre cómo ejercer el liderazgo en el día a día.
- Programa de Mentoría Palacio:** conectamos a líderes de tienda con colaboradoras y colaboradores identificados como talento con potencial de crecimiento, promoviendo un acompañamiento cercano que facilita la transferencia de conocimiento técnico y cultural. A través de la participación de 9 Directores y Gerentes junto con 11 *mentees*, fortalecimos una dinámica de aprendizaje basada en la experiencia, acompañando de manera progresiva su preparación para futuras responsabilidades dentro de la operación.
- Planes individuales de desarrollo:** acompañamos a cada persona en la definición de acciones concretas que fortalezcan competencias, cierren brechas e impulsen su crecimiento personal y profesional, apoyándonos en el modelo 40-30-20-10 como marco para estructurar experiencias de aprendizaje diversas y complementarias, alineando su evolución profesional con las necesidades del negocio.
- Evaluación de desempeño:** con el fin de mantener un proceso justo, la evaluación de desempeño incluye a quienes han cumplido más de tres meses en la organización, dando espacio para que cada persona se adapte antes de iniciar este ejercicio. En este proceso, la evaluación integrados dimensiones: los resultados alcanzados y la forma en la que se logran. Este equilibrio permite reconocer el cumplimiento de objetivos, al tiempo que promueve comportamientos alineados con nuestra cultura, fortaleciendo el liderazgo, la colaboración y la forma en la que se trabaja en equipo.

En 2025, alcanzamos una participación de **93%** en la revisión semestral de desempeño, lo que representa a más de **8,400 colaboradores/as**.

CATEGORÍA LABORAL	GÉNERO				
	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL
NÓMINA EJECUTIVA	148	3.72	156	3.82	304
NÓMINA ORDINARIA	4,186	96.27	3,931	96.18	8,117
TOTAL	4,334	100	4,087	100	8,421

INDICADORES	2024	2025
% DEL TOTAL DE EMPLEADOS EVALUADOS	99.85%	93.00%
% DEL TOTAL DE HOMBRES EVALUADOS	99.79%	92.99%
% DEL TOTAL DE MUJERES EVALUADAS	99.89%	93.47%
% DEL TOTAL DE EMPLEADOS EVALUADOS EJECUTIVOS	100.00%	73.97%
% DEL TOTAL DE EMPLEADOS EVALUADOS OPERATIVOS	99.83%	94.15%

* Consideramos únicamente a las/los colaboradores con más de tres meses de antigüedad como población objeto de evaluación.



93% de todos nuestros colaboradores/as participa en evaluaciones de desempeño periódicas.

Reconocimiento

Destacar la trayectoria, el desempeño y el compromiso, fortalece la cultura que construimos juntos, celebrando el esfuerzo y reforzando el sentido de pertenencia que impulsa nuestro crecimiento compartido.

A través de nuestros programas impulsamos este reconocimiento de manera estructurada:

- **Programa de reconocimiento por antigüedad y desempeño sobresaliente:** reconocemos la trayectoria, la lealtad y el compromiso de quienes han acompañado a la organización a lo largo de distintos momentos de su desarrollo.
- **Legado de Hierro:** rendimos homenaje a quienes han construido nuestra historia, celebrando trayectorias de largo plazo y su contribución al crecimiento de la organización.

Estos espacios celebran la permanencia, la dedicación y el impacto que cada persona genera en su entorno de trabajo.

Conexión BAL: a través de este espacio de intercambio, **32 directores y directoras** de reciente promoción participaron con el propósito de fortalecer la alineación y la cultura del Grupo, compartir la visión BAL e intercambiar ideas y mejores prácticas que pueden replicarse en sus equipos.

Semilleros de talento: abrimos oportunidades para nuevas generaciones que comienzan a construir su trayectoria profesional con nosotros, acompañándolas en sus primeros pasos y generando experiencias que fortalecen su aprendizaje y su integración en el negocio. A través de iniciativas como Sobresalientes BAL, Jóvenes Construyendo el Futuro y Becarios Desafío BAL, facilitamos su incorporación en posiciones para recién graduados, promoviendo su desarrollo mediante dinámicas y espacios que fortalecen tanto sus capacidades técnicas como su crecimiento personal.

Estos programas contribuyen a una integración progresiva dentro de la organización, conectando el aprendizaje con la práctica y acompañando su evolución hacia nuevas oportunidades dentro de El Palacio.





SALUD Y SEGURIDAD

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

Cuidar a quienes forman parte de la organización empieza por lo esencial; que cada persona realice su trabajo en condiciones seguras, con acompañamiento médico oportuno y dentro de una cultura de prevención que se vive todos los días.

La gestión de este tema se desarrolla de manera transversal, con responsabilidades claras, diagnósticos periódicos, programas anuales de seguridad y salud, capacitación continua y mecanismos de seguimiento para fortalecer la cultura de la prevención, el bienestar y la protección de las personas forman parte natural de nuestra experiencia cotidiana.



Proveemos de un lugar seguro para trabajar.

Gestión de seguridad e higiene en el trabajo

Gestionamos la seguridad y salud desde una perspectiva estructurada y preventiva, anticipando riesgos y actuando con oportunidad. Nuestra estrategia de seguridad y salud en el trabajo permite identificar, prevenir y atender factores de riesgo en la operación, asegurando acompañamiento constante a través de los servicios de seguridad y salud disponibles.

El 100% de los colaboradores/as de El Palacio de Hierro cuenta con seguro médico del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), una base fundamental para garantizar atención oportuna y respaldo ante cualquier eventualidad. Asimismo, verificamos que el personal externo que presta servicios en nuestras instalaciones esté registrado ante el IMSS por su empleador directo, procurando que todas las personas que participan en nuestras operaciones cuenten con protección formal.

Nuestros servicios médicos operan en apego a la normatividad aplicable, contando con los registros y autorizaciones correspondientes, así como con auditorías internas y revisiones externas que permiten asegurar su correcto funcionamiento.

Desde 2021 contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad Vial certificado bajo la norma ISO 39001, alineado con nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a la NOM-030-STPS-2009 y al Protocolo de Cumplimiento Normativo de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), fortaleciendo la prevención de incidentes viales y sus posibles consecuencias.

Avanzamos hacia un enfoque más estructurado con base en mejora continua, fortaleciendo la planeación, seguimiento y evaluación de nuestras acciones:

- Desde 2024 migramos a un expediente clínico electrónico que cumple con los más altos estándares de seguridad en la industria, permitiendo el diseño ágil de indicadores y su análisis para la toma de decisiones a partir de data. Realizamos evaluaciones médicas periódicas integrales a personal ocupacionalmente expuesto, como operadores de transporte, además de recorridos semanales de inspección en los centros de trabajo, identificando actos y condiciones inseguras de manera proactiva con el fin de generar planes de acción y así prevenir incidentes y/o accidentes.
- Contamos con canales de comunicación para reportar condiciones o actos inseguros.

Este modelo se articula de manera integral, considerando las distintas dimensiones de la salud tanto física, mental-emocional, ocupacional, social-comunitaria.

A partir de ello, impulsamos programas enfocados en la prevención de riesgos, la vigilancia de la salud y el fortalecimiento de condiciones seguras, acompañados de capacitación y seguimiento continuo, así como de protocolos claros de actuación y mecanismos de comunicación ágil ante emergencias.



Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad Vial certificado bajo la norma ISO 39001 desde 2021.





Capacitación en seguridad y salud laboral: nuestro programa integral de capacitación en seguridad y salud en el trabajo, dirigido a las brigadas internas y a la Comisión de Seguridad e Higiene en tiendas y *boutiques*, sigue evolucionando para fortalecer las capacidades necesarias que permitan identificar riesgos y actuar de manera oportuna en la operación. A través del programa **Mi Palacio Seguro**, promovemos una cultura de prevención de acuerdo con la identificación, detención y corrección de condiciones o actos inseguros en el día a día.

De manera complementaria, impulsamos programas enfocados en el bienestar y la prevención, como **Vive Saludable, Trabaja Seguro**, que contribuye a identificar oportunamente factores de riesgo asociados al consumo de sustancias, reforzando condiciones seguras para el desempeño de las actividades.

- **Difusión de medidas de seguridad:** a través de la comunicación continua, talleres presenciales y virtuales difundimos materiales informativos para promover prácticas de seguridad, orden y limpieza, así como medidas de prevención ante accidentes e incendios en los espacios de trabajo.
- **Accidentes y lesiones:** nuestro compromiso con la seguridad es permanente y se refleja en la prevención, la atención médica, la formación continua y el cumplimiento normativo. A través de la Comisión de Seguridad e Higiene y los Servicios Médicos desarrollamos mecanismos de registro e investigación de accidentes que nos permiten dar seguimiento oportuno. Los equipos cuentan con herramientas de análisis estandarizadas y según evidencia, que permiten profundizar en las causas y reforzar acciones preventivas en la operación. A la par, ajustamos la metodología de cálculo de nuestros indicadores para reflejar con mayor precisión la realidad de la operación.

DETALLE DE ACCIDENTES Y LESIONES *	2024	2025
LESIONES DERIVADAS DE ACCIDENTES LABORALES	439	222
HORAS TRABAJADAS	18,259,417	19,196,588
LESIONES CON CONSECUENCIAS GRAVES	0	3
TASA DE LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL REGISTRABLES	24.04%**	11.56%
TASA DE ACCIDENTES MORTALES	0%	0.052%
PRINCIPALES TIPOS DE LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL	N/A	Esguinces y torceduras de tobillo

* La información presentada corresponde únicamente a colaboradores directos. En el caso del personal externo, la contratación y el registro de incidentes dependen de sus empleadores, aun así continuamos promoviendo condiciones de seguridad en todas nuestras operaciones, procurando entornos de trabajo más seguros para todas las personas que forman parte de ellas.

** Para asegurar la comparabilidad de la información y en apego al GRI 2-4, ajustamos la tasa de lesiones de 2024 derivado del cambio en el factor de cálculo, que pasó de 200 mil a 1 millón horas trabajadas.



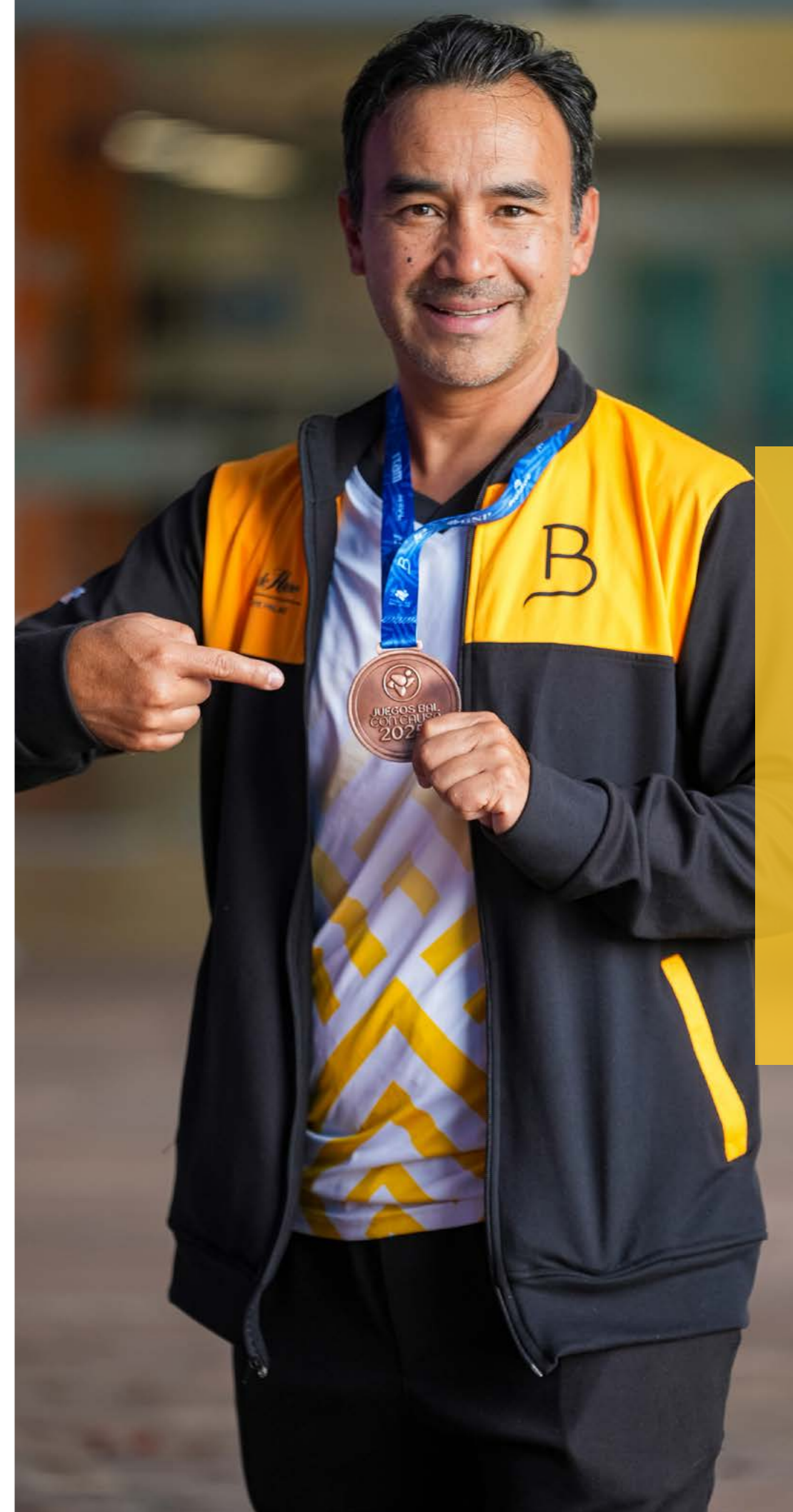
Cuidar el bienestar de Nuestra Gente es cuidar la forma en la que trabajamos, crecemos y construimos juntos cada día.

- **Bienestar y salud mental:** el bienestar de nuestra gente es la base de nuestra cultura y de la Sostenibilidad. Durante 2025, evolucionamos la gestión de salud hacia un modelo preventivo, resiliente y con base en datos, asegurando que cada colaborador y colaboradora realice su labor en un entorno protegido y con acompañamiento médico de excelencia. A través de la estrategia **Vive en Balance**, impulsada por Grupo BAL, fomentamos el cuidado integral en temas como bienestar físico, mental y emocional, haciéndolo parte de nuestra forma de trabajar.

El 2025 marcó la consolidación de una transformación profunda, donde la salud dejó de ser un área de impacto puramente operativa para convertirse en un pilar táctico y estratégico que abona a una cultura de bienestar y sostenibilidad organizacional.



JUEGOS BAL





Dentro de las iniciativas que se llevaron a cabo este año, resaltamos las siguientes:

ACCIONES	DESCRIPCIÓN
PROGRAMA CHEQUEO PARA TU BIENESTAR	Evaluaciones médicas que permiten conocer el estado de salud y recibir orientación clara y oportuna, registrando una participación de más de 6,800 colaboradores/as.
CAMPAÑA OCTUBRE ROSA (DETECCIÓN OPORTUNA DEL CÁNCER DE MAMA)	Talleres y conversatorios con especialistas sobre detección temprana y acompañamiento a colaboradoras, así como estudios en laboratorio y chequeos médicos.
NOVIEMBRE AZUL	Acciones orientadas a promover la salud física y emocional de los hombres, incluyendo <i>webinars</i> sobre prevención del cáncer y espacios de reflexión sobre paternidad, emociones y estereotipos masculinos
JUEGOS BAL	Encuentros deportivos entre empresas de Grupo BAL que fomentan el deporte, la convivencia, la salud mental y la cultura; logrando la representación de 86 medallistas.
EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO	Consolidamos la migración al Expediente Clínico Electrónico bajo los más altos estándares de seguridad de la industria, lo que nos ha permitido diseñar indicadores ágiles para la vigilancia epidemiológica y el seguimiento puntual de la salud ocupacional.
EVALUACIONES MÉDICAS	Se llevaron a cabo 2,420 exámenes médicos de ingreso y 3,220 exámenes médicos periódicos, asegurando que nuestro equipo se desempeñe en condiciones óptimas.
PREVENCIÓN DE RIESGOS	Impartimos 176 talleres específicos de riesgos ocupacionales con la asistencia de 2,859 colaboradores/as, fomentando la cultura de autocuidado.
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	Se realizaron 260 talleres de salud y 215 jornadas médicas, impactando a más de 7 mil colaboradores/as, promoviendo positivamente hábitos saludables y aplicando más de 3,600 vacunas (COVID-19, influenza, neumococo, hepatitis, tétanos-difteria, sarampión-rubeola, entre otras).
COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	Implementamos nueve jornadas de donación de sangre en nuestras unidades, fortaleciendo el sentido de solidaridad y responsabilidad social entre nuestra gente.
TELEMEDICINA 24/7	Nuestra plataforma digital brindó atención médica remota a más de 2,900 colaboradores y 500 familiares, eliminando barreras de tiempo y espacio para el acceso a la salud.
ATENCIÓNES DE SALUD	Realizamos más de 36 mil atenciones médicas, garantizando un acompañamiento cercano en el día a día de nuestra operación.
ATENCIÓN EN SITIO DE TRABAJO	A través de médicos y enfermeras capacitados y certificados se brinda atención en salud a colaboradores/as, proveedores, personal externo y clientes en caso de accidentes y urgencias médicas.
MES DEL BIENESTAR PALACIO	Durante un mes, fomentamos hábitos saludables y sostenibles a través de 3 ejes del bienestar: físico, mental-emocional y financiero. Con la participación de más de 3,600 colaboradores/as implementamos acciones integrales como <i>webinars</i> , talleres y actividades prácticas, pausas activas, y buenas prácticas de salud financiera (administración de recursos, diseño de presupuesto y fomento al ahorro).

Este enfoque integral se ve reflejado en la obtención del **Distintivo Vive en Balance**, otorgado por Grupo BAL, que reconoce el nivel de madurez y evolución de nuestras prácticas en materia de bienestar, así como en el seguimiento continuo que realizamos para fortalecer la participación y la experiencia de quienes forman parte de Palacio.



- **Salas de lactancia:** contamos con espacios físicos privados, higiénicos y confortables dentro de nuestras unidades de negocio, diseñados para que las colaboradoras puedan regresar de manera segura durante su jornada laboral. Actualmente, contamos con 22 salas de lactancia equipadas y funcionales, que facilitan su uso de forma accesible y cercana.

Estas acciones se respaldan con lineamientos y procesos definidos que permiten una gestión ordenada de los espacios, fomentando así nuestra cultura de cuidado y a la consolidación de prácticas alineadas con la igualdad laboral y la inclusión.



Cuidar el bienestar de Nuestra Gente es cuidar la forma en la que trabajamos, crecemos y construimos cada día.





COLABORADORES/AS DE CEDIS Y TIENDAS DE EL PALACIO DE HIERRO



DERECHOS HUMANOS

GRI 2-23; 3-3

Nuestra Política de Derechos Humanos establece criterios claros que guían nuestras decisiones y fortalecen el trato equitativo en todos los espacios de trabajo.

Durante el periodo reportado, reforzamos su difusión y comprensión, ampliando su alcance tanto al interior de la organización como hacia nuestra cadena de suministro.

Esta política se traduce en prácticas concretas que forman parte del día a día:

- Capacitación continua en diversidad, equidad e inclusión.
- Procesos de contratación y desarrollo con base en criterios claros.
- Formación permanente para asegurar la correcta aplicación de la política en toda la operación.



Promovemos buenas prácticas de Derechos Humanos en nuestra cadena de suministro.



PREMIOS Y DISTINCIONES 2025

La solidez de nuestras prácticas y la evolución constante de nuestro negocio se ven reflejadas en los reconocimientos que hemos recibido a lo largo del tiempo. Más que un punto de llegada, estos distintivos confirman que avanzamos en la dirección correcta y refuerzan el camino que seguimos construyendo con visión, coherencia y compromiso.

- DISTINTIVO ÉNTRALE**
 Reconocimiento por quinto año consecutivo por promover la inclusión laboral de personas con discapacidad.
- DISTINTIVO ESR**
 Reconocimiento del Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) por 10 años consecutivos de desempeño destacado en responsabilidad social empresarial (ASG).
- DISTINTIVO H**
 Certificación por cumplir con los más altos estándares de higiene y seguridad alimentaria para **121 unidades de la división de restaurantes**.
- PREMIO DE SEGURIDAD ANTP**
 Reconocimiento por mantener altos estándares de seguridad en nuestras operaciones de transporte y logística.
- COMPRODIVERSO**
 Afiliación que acredita nuestro compromiso con la creación de un entorno inclusivo para la comunidad LGBTQ+.
- EMPRESAS EXCEPCIONALES**
 Reconocimiento otorgado por el Consejo Coordinador Empresarial y el Consejo de la Comunicación, por prácticas sobresalientes que generan valor social, ambiental y económico para grupos de interés.
- CERTIFICACIÓN EN EDIFICIOS LEED + OM**
 Reconocimiento que avala nuestro compromiso con la sostenibilidad en la operación y mantenimiento de nuestros espacios.

 En las tiendas Perisur y Veracruz obtuvimos la categoría Oro; Coyoacán, Polanco, Querétaro, Santa Fe y Satélite, categoría Plata.
- ÍNDICE DE INTEGRIDAD CORPORATIVA 500: (EXPANSIÓN)**
 Obtuvimos el primer lugar, destacando nuestro liderazgo en transparencia y gobernanza.
- NORMA MEXICANA EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN (NMX-R-025-SCFI-2015)**
 Certificación Nivel Oro en Corporativo por prácticas de equidad y no discriminación.
- RE-CERTIFICACIÓN NORMA PCI-DSS V4.1**
 Cumplimiento en la protección de datos bancarios de clientes.
- CALIFICACIÓN AAA- FITCH RATINGS**
 Máxima calificación financiera que refleja solidez y enfoque sostenible.
- 100 EMPRESAS CON MEJOR REPUTACIÓN CORPORATIVA EN MÉXICO (MERCOS)**
 Reconocimiento por reputación y consistencia empresarial.
- MEJORES LUGARES PARA TRABAJAR LGBTQ+ (HRC EQUIDAD MX)**
 Distinción otorgada por Human Rights Campaign por garantizar igualdad de oportunidades y políticas inclusivas.
- LAS 1,000 EMPRESAS MÁS IMPORTANTES DE MÉXICO - GRUPO MUNDO EJECUTIVO**
 Reconocimiento a las empresas con mayor relevancia económica, liderazgo empresarial y contribución al desarrollo del país. Alcanzamos la posición 131.
- RANKING - EMPRESAS RESPONSABLES EXPANSIÓN**
 Reconocimiento a nuestras acciones para generar un impacto positivo en sostenibilidad, debutando en la posición 120.





Destinamos el **1%** de nuestra utilidad a la Fundación Alberto Baillères para el impulso de iniciativas de inversión social.

COMUNIDAD: ACCIONES QUE REFLEJAN NUESTRO COMPROMISO

Creemos que el futuro se construye en conjunto, por esa razón destaca nuestra relación con las comunidades en la cercanía, la confianza y la presencia constante, entendiendo que los vínculos sólidos son procesos que se cuidan y evolucionan con el tiempo. Desde el eje de Comunidad, impulsamos el desarrollo comunitario, la presencia, la escucha, construyendo desde el respeto para generar contribuciones a largo plazo, ya que reconocemos que cada Comunidad Educativa, Organización Aliada sea un espacio vivo con el que cocreamos historia, retos y oportunidades.



VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

GRI 3-3; 413-1

Diariamente, buscamos contribuir al desarrollo de comunidades más equitativas e inclusivas, con la visión de ser un agente de cambio positivo en los diferentes entornos donde enfocamos nuestras acciones. Para ello, mantenemos alianzas con actores estratégicos como la Fundación Alberto Baillères, empresas de Grupo BAL, instituciones educativas de distintas zonas de la Ciudad de México y Yucatán, así como con organizaciones de la sociedad civil.



Fundación Alberto Baillères: creamos espacios para el aprendizaje

A lo largo de 2025, en alianza con la Fundación Alberto Baillères, impulsamos proyectos alineados con el Modelo Social para acompañar a las comunidades educativas, en el desarrollo de distintas capacidades: cuidado personal, colectivo y ambiental, comunicación empática y efectiva, aprender a aprender, trabajo colaborativo, y gestión de proyectos transformadores.

A través del programa de voluntariado corporativo de El Palacio de Hierro promovemos el fortalecimiento de los vínculos comunitarios y la colaboración.

- **6.7** millones de pesos invertidos en actividades socio-comunitarias.
- **353** estudiantes, **50** docentes y directivos beneficiados directamente.
- **529.5** familiares beneficiados indirectamente.

*Nota: Familiares = núm. de estudiantes * 1.5*

El Modelo Social de la Fundación Alberto Baillères es reconocido por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) por su contribución para garantizar el derecho a la educación. Este Modelo se articula a partir de dos componentes esenciales e indisolubles:



Componente sociocomunitario

Enfocado en el fortalecimiento de capacidades en la comunidad educativa y en el bienestar de sus integrantes



Componente de infraestructura

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

Con la suma de esfuerzos de distintos actores, se crean entornos educativos propicios para la participación comunitaria, la inclusión y el desarrollo humano.





INTEGRANTES DEL PROGRAMA VOLUNTARIADO DE HIERRO Y EQUIPO DE LA FUNDACIÓN ALBERTO BAILLÈRES



Voluntariado de Hierro: una experiencia que nos une y deja huella.

Por medio del voluntariado podemos expresar de manera viva nuestro compromiso con las comunidades, al sumar el tiempo, el conocimiento y la cercanía con nuestros colaboradores/as para generar experiencias que fortalecen los vínculos que hemos construido, abren oportunidades y dejan un impacto que se vive en lo cotidiano.

- **+3,982** niñas y niños beneficiados.
- **+733** personas voluntarias en acción.
- **+1,901** horas dedicadas al voluntariado.
- **930** materiales deportivos donados por nuestro equipo de trabajo.
- **547** paquetes de útiles escolares entregados para el regreso a clases en el ciclo escolar 2025-2026.



15 Actividades de voluntariado impulsaron la inclusión social, el acceso a la educación y la conservación ambiental.

Experiencias que inspiran

El programa de voluntariado refleja que, al sumar esfuerzos con la Fundación Alberto Baillères y las organizaciones aliadas, se promueve el vínculo con la comunidad que transforma el aprendizaje compartido.

ACTIVIDADES DE EL PALACIO DE HIERRO EN COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN ALBERTO

ACTIVIDAD	ORGANIZACIÓN ALIADA	DESCRIPCIÓN
DONACIÓN DE MATERIALES DEPORTIVOS Y LIBROS	COMUNIDADES EDUCATIVAS QUE COLABORAN CON LA FUNDACIÓN ALBERTO BAILLÈRES	Recolección y entrega de materiales deportivos y libros a estudiantes de comunidades educativas de la Fundación Alberto Baillères (Xoco, Kanasín, Ecatepec, Iztapalapa).
TALLER DE ROBÓTICA		Acompañamiento a estudiantes de secundaria en un Taller de Robótica, para promover el desarrollo de habilidades tecnológicas y el aprendizaje práctico en entornos educativos.
ORIENTACIÓN: ORIENTACIÓN ACADÉMICA		Pláticas sobre experiencias académicas y profesionales por parte de colaboradores/as de El Palacio de Hierro de oficinas y tiendas, para más de 120 estudiantes, con el objetivo de ampliar la perspectiva de las juventudes sobre decisiones educativas y profesionales a futuro.
PROGRAMA DE LIDERAZGO EN COMUNIDAD PARA TRANSFORMAR		Acompañamiento, capacitación y talleres orientados al autoconocimiento, la innovación y la contribución a la comunidad como parte de la iniciativa anual de mentorías uno a uno para 17 jóvenes de preparatoria.
ENTREGA DE ÚTILES ESCOLARES		Impulso a la educación y a un regreso a clases equitativo por medio de la entrega de 373 paquetes escolares al inicio del ciclo escolar 2025-2026.
ATLETA EMBAJADOR	FUNDACIÓN ALBERTO BAILLÈRES Y EDUCACIÓN PARA COMPARTIR	Sesiones de sensibilización con atletas sobre distintas disciplinas para acercar el deporte a niñas y niños, y compartir valores como la perseverancia, la responsabilidad y el trabajo en equipo.

ACTIVIDADES DE EL PALACIO DE HIERRO

ACTIVIDAD	ORGANIZACIÓN ALIADA	DESCRIPCIÓN
ENTREGA DE ÚTILES ESCOLARES	ALCALDÍA BENITO JUÁREZ	Impulso a la educación y a un regreso a clases equitativo por medio de la entrega de 174 paquetes escolares al inicio del ciclo escolar 2025-2026.
DONACIÓN DE JUGUETES	LA CASA DE LA SAL, A.C.	Donación y entrega de juguetes a 54 niñas y niños de La Casa de la Sal, compartiendo momentos de alegría.
DONACIONES A FAMILIAS AFECTADAS POR INUNDACIONES	CRUZ ROJA MEXICANA, I.A.P.	Donación de alimentos y artículos de higiene y limpieza, donados por colaboradores/as, para las familias afectadas por las inundaciones en Veracruz, Puebla, Estado de México e Hidalgo.
CAMPAÑA DE DONACIÓN DE SANGRE	INTERNA	Promoción de la donación altruista de sangre con la participación de 69 colaboradores/as.
REFORESTACIÓN BOSQUE VIVIR ES INCREÍBLE	GRUPO NACIONAL PROVINCIAL (GNP)	Conservación de los ecosistemas y biodiversidad por medio de la reforestación de más de 3 mil árboles nativos en el Ajusco, CDMX como parte de la iniciativa de GNP Bosque Vivir es Increíble.



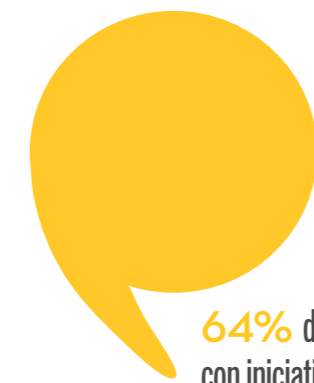


Este año ampliamos la cobertura de las actividades de voluntariado al integrar a más unidades de negocio, acercando así las iniciativas y fortaleciendo la participación de los equipos, permitiendo una mayor conexión con las necesidades locales y generando un impacto social más tangible a través de las personas beneficiadas.

Reforzamos nuestro compromiso con la comunidad

Además de las actividades de voluntariado, mantenemos una relación activa con organizaciones de la sociedad civil a través de donaciones en especie, orientadas a atender necesidades específicas identificadas al contribuir con recursos, y brindar apoyo en situaciones de emergencia, consolidando las relaciones que hemos construido desde la cercanía y la continuidad.

INSTITUCIÓN BENEFICIADA	DONACIÓN REALIZADA
CRUZ ROJA MEXICANA, I.A.P.	Donativo en especie (ropa, alimentos y electrodomésticos)
ASOCIACIÓN MEXICANA DE AYUDA A NIÑOS CON CÁNCER, I.A.P. (AMANC)	
LA CASA DE LA SAL, A.C.	
ALIMENTO PARA TODOS, I.A.P.	
CONFEDERACIÓN MEXICANA DE ORGANIZACIONES EN FAVOR DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, I.A.P. (CONFEDI)	
FUNDACIÓN UNIDOS POR UN MÉXICO VIVO, A.C.	
FUNDACIÓN TELETÓN, I.A.P.	Donativo económico



64% de nuestras unidades de negocio que cuentan con iniciativas de participación con la comunidad local.

Historias que nos acercan

Las experiencias construidas junto a las diferentes organizaciones aliadas, voluntarios/as y las diferentes áreas del negocio, nos permite generar un impacto que se vive más allá de cada actividad:

MARIDELIA | DIRECTORA DE BIENESTAR, DEI Y RSE EN EPH

“Este tipo de actividades son un gran regalo. El Orientatón brinda un espacio donde nuestros grupos de voluntarios/as comparten sus experiencias, no sólo desde lo académico, sino también desde su trayectoria personal y profesional. Para los estudiantes es muy valioso convivir con profesionistas exitosos que comparten su camino y aprendizajes, y que, sobre todo, los inspiran a tomar decisiones más informadas sobre su futuro”.

VALENTINA | ESTUDIANTE DE SECUNDARIA BENEFICIADA

“Me ha ayudado a abrir más mi panorama con respecto a opiniones y pensamientos con todas las carreras”.

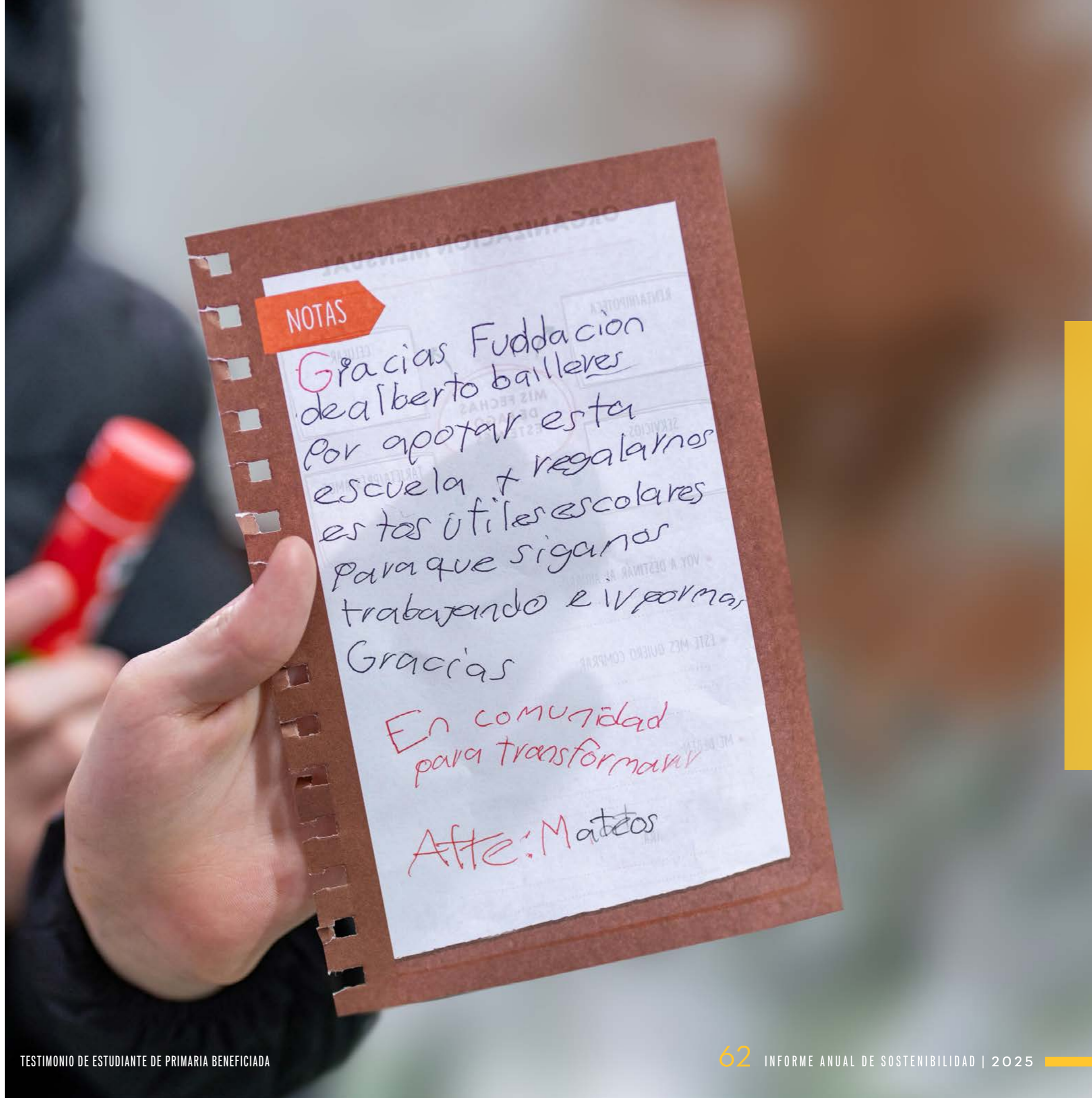
GABRIEL | VOLUNTARIO EN EL PROGRAMA ORIENTATÓN.

“Es muy importante que se sumen a esta iniciativa para enriquecer las actividades con distintas perspectivas y experiencias de vida, tanto de maestros, como de alumnos y voluntarios”.

CLARA | SUPERVISORA DE ZONA ESCOLAR

“Todas las actividades que desarrollamos conjuntamente con la Fundación y con toda la comunidad favorecen el desarrollo integral de niños y niñas, y también la participación de la comunidad formando una cultura”.

Como parte de las acciones de comunicación y transparencia, ponemos a disposición de las comunidades nuestros mecanismos formales de denuncia, como la Línea Correcta, gestionada por un tercero independiente y supervisada por Grupo BAL, que permite expresar inquietudes de forma confidencial y dar seguimiento a cada caso.





NEGOCIO: INTEGRANDO LA SOSTENIBILIDAD EN NUESTRAS DECISIONES



GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 2-9; 2-10; 2-11; 2-12; 2-13; 2-14;
2-15; 2-18; 2-19; 2-20; 2-21; 3-3; 405-1

Uno de nuestros principios es asegurar una operación con transparencia, integridad y responsabilidad en todas las decisiones que se toman, considerando la sostenibilidad y los marcos regulatorios nacionales e internacionales para dar solidez y confiabilidad a nuestra forma de hacer negocio.

A través de la estructura de gobernanza, que articula al Consejo de Administración y a los Comités Especializados, en Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V., garantizamos que nuestras acciones estén guiadas por altos estándares éticos, de cumplimiento normativo y de responsabilidad social.



Alineamos nuestra operación con la estrategia de sostenibilidad y marcos internacionales.

ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

ÓRGANO	RESPONSABILIDADES	COMPOSICIÓN	FRECUENCIA DE REUNIONES
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Establecer la visión estratégica, supervisar el desempeño financiero y operativo, y garantizar el cumplimiento legal.	13 propietarios, 10 suplentes (39% independientes, 9% mujeres)	Trimestral
COMITÉ DE AUDITORÍA Y PRÁCTICAS SOCIETARIAS	Supervisar la creación de estados financieros, evaluar el sistema de control interno, transacciones con partes relacionadas y las auditorías externas.	3 miembros (100% independientes)	Trimestral
COMITÉ DE NOMINACIÓN, EVALUACIÓN Y COMPENSACIONES	Revisar la estructura organizativa, evaluar el desempeño de ejecutivos y proponer políticas de compensación.	3 miembros	Cada que sea necesario
COMITÉ DE FINANZAS Y PLANEACIÓN	Examinar las políticas financieras, proyecciones y proyectos de inversión; supervisar el financiamiento.	7 miembros	Trimestral
COMITÉ EJECUTIVO	Asegurar el progreso para alcanzar los objetivos estratégicos del negocio y comunicar las decisiones al Consejo de Administración.	7 miembros	Trimestral





Consejo de Administración

El Consejo de Administración reafirma el compromiso de garantizar que nuestra visión como negocio mantenga su dirección.

El Consejo se apega a sólidas prácticas de Gobierno Corporativo y cuenta con el respaldo de los Comités Especializados, alineados con el Código de Principios y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo. Esta estructura fortalece la toma de decisiones, asegura la congruencia y permite conducir el negocio con responsabilidad, integridad y una visión clara de futuro.



Decisiones con mirada objetiva: el **39%** de los miembros son consejeros independientes.

Conformado por 13 consejeros propietarios y 10 suplentes, designados por la Asamblea General de Accionistas, el Consejo sesiona de manera trimestral como un espacio clave de análisis y decisión, donde se revisan resultados, se aprueban los estados financieros y se da seguimiento a los acuerdos del Comité Ejecutivo.



Sumamos perspectivas que enriquecen el rumbo del negocio: **9%** de los miembros del Consejo son mujeres.

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

MIEMBROS PROPIETARIOS	EDAD (RANGO)	AÑO DE INTEGRACIÓN COMO MIEMBRO	ANTIGÜEDAD	INDEPENDENCIA	ÓRGANOS DE GOBIERNO	OCUPACIÓN PRINCIPAL	GENERO
Alejandro Baillères Gual	Mayores de 50	1997	28	Patrimonial / relacionado	Comité Ejecutivo Comité de Finanzas y Planeación Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones	Presidente de Grupo BAL	M
Tomás Lozano Molina	Mayores de 50	2002	23	Independiente	Comité de Auditoría y Prácticas Societarias	Notario Público N°10 de la Ciudad de México.	M
Fernando Benjamín Ruiz Sahagún	Mayores de 50	2002	23	Independiente	Comité de Auditoría y Prácticas Societarias	Asesor de Chevez, Ruiz, Zamarripa y Cía, S.C.	M
Juan Bordes Aznar	Mayores de 50	1990	35	Relacionado	Comité Ejecutivo, Comité de Finanzas y Planeación Comité de Nominación Comité de Evaluación y Compensaciones	Director Corporativo de Grupo BAL	M
Raúl Carlos Obregón del Corral	Mayores de 50	1991	34	Independiente	–	Socio Director de Alianzas, Estrategia y Gobierno Corporativo, S.C.	M
Arturo Manuel Fernández Pérez	Mayores de 50	1992	33	Relacionado	Comité Ejecutivo Comité de Finanzas y Planeación Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones	Rector del Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM)	M
Víctor Alberto Tiburcio Celorio	Mayores de 50	2015	10	Independiente	Comité de Auditoría y Prácticas Societarias	Consultor Independiente	M
Juan Pablo Baillères Gual	Mayores de 50	1994	31	Patrimonial/ relacionado	–	Director Corporativo de Grupo BAL	M
José Octavio Figueroa García	Mayores de 50	2009	16	Relacionado	Comité Ejecutivo Comité de Finanzas y Planeación	Director Corporativo de Grupo BAL	M
Francisco Javier Simón Havaux	Mayores de 50	2017	8	Independiente	–	Presidente de Formas para Negocios, Formas y Sistemas Mexicanos y Compañía Litográfica y Tipográfica América y Servisim	M
Eduardo Cepeda Fernández	Mayores de 50	2021	4	Relacionado	Comité Ejecutivo Comité de Finanzas y Planeación	Asesor Financiero de Presidencia de Grupo BAL	M
Juan Carlos Escribano García	Mayores de 50	2015	10	Relacionado	–	Consultor Independiente	M
Roberto Palacios Prieto	Mayores de 50	2017	8	Relacionado	Comité Ejecutivo Comité de Finanzas y Planeación	Director Corporativo de Grupo BAL	M

MIEMBROS SUPLENTES	EDAD (RANGO)	AÑO DE INTEGRACIÓN COMO MIEMBRO	ANTIGÜEDAD	INDEPENDENCIA	ÓRGANOS DE GOBIERNO	OCUPACIÓN PRINCIPAL	GENERO
Gabriel Eugenio Kuri Labarthe	Mayores de 50	2010	15	Relacionado	–	Director General de Actividades Financieras de Servicios Corporativos BAL, S.A. de C.V.	M
Ernesto Vega Velasco	Mayores de 50	2022	3	Independiente	–	Consultor Independiente	M
Dolores Alicia Martin Cartmel	Mayores de 50	2004	21	Independiente	–	Consejera	F
Alejandro Díaz de León Carrillo	Mayores de 50	2025	0	Relacionado	Comité Ejecutivo Comité de Finanzas y Planeación	Director Corporativo de Grupo BAL	M
Jaime Cortés Rocha	Mayores de 50	2003	22	Independiente	–	Consejero del Despacho Mijares, Angoitia, Cortés y Fuentes, S.C.	M
Jorge Rico Núñez	Mayores de 50	2019	6	Relacionado	–	Director de Área de Servicios Corporativos BAL	M
José Luis Alfonso Simón Havaux	Mayores de 50	2015	10	Independiente	–	Director General de Formas para Negocios, Formas y Sistemas Mexicanos y Compañía Litográfica y Tipográfica América	M
Mariana Orozco Aragón	Menor de 50	2018	7	Relacionado	–	Subdirectora de Análisis en Servicios Corporativos BAL, S.A. de C.V.	F
Jaime Lomelín Guillén	Mayores de 50	1990	35	Relacionado	–	Director Corporativo de Grupo BAL	M
Luis Manuel Murillo Peñaloza	Mayores de 50	2002	23	Relacionado	–	Director General de Valores Mexicanos Casa de Bolsa, S.A. de C.V.	M

Nota: Por motivos de privacidad y dada la sensibilidad de la información, no se divulgan datos relacionados con grupos subrepresentados.

Comités Especializados

Nuestra estructura de Gobierno Corporativo se fortalece con el apoyo de los comités especializados que gestionan los diferentes temas del negocio de manera eficiente, transparente y alineada con nuestros objetivos estratégicos. Estos espacios facilitan la coordinación con la Alta Dirección y las distintas áreas, aportando claridad a los procesos, asegurando que cada decisión mantenga coherencia con la visión a largo plazo y el cumplimiento de los valores que orientan nuestro camino.

Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

Acompaña al Consejo de Administración para garantizar que nuestras operaciones se realicen con transparencia y de acuerdo con las regulaciones vigentes. Entre sus principales funciones destacan:

- Analizar y discutir los estados financieros, apoyo en la preparación de la información y recomendar al Consejo su aprobación, considerando el dictamen del auditor externo.
- Informar al Consejo sobre la situación del Sistema de Control Interno y Auditoría Interna, así como vigilar las operaciones con partes relacionadas y el uso de los bienes de la compañía conforme a las políticas vigentes.
- Recomendar la contratación del auditor externo, evaluar su desempeño y determinar sus honorarios y servicios adicionales, asegurando imparcialidad y solidez en el proceso.

3 MIEMBROS
100% INDEPENDIENTES

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

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

Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones

Responsable de revisar la estructura organizacional de Grupo Palacio de Hierro y sus subsidiarias, asegurar que sus directivos cuenten con el liderazgo, la experiencia y la visión necesarios. Entre sus funciones principales se encuentran:

- Evaluar el desempeño de los directivos relevantes, asegurando coherencia entre resultados responsabilidades y objetivos estratégicos.
- Revisar y actualizar la política general de compensaciones para mantener su efectividad y competitividad.
- Validar perfiles directivos y recomendar su retribución con base en criterios objetivos y alineados al desarrollo del negocio.

3 MIEMBROS RELACIONADOS
(NO INDEPENDIENTES)

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

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

Comité de Finanzas y Planeación

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

- Revisar políticas y proyecciones financieras para anticipar escenarios y respaldar decisiones informadas.
- Evaluar proyectos de inversión considerando su viabilidad y contribución al desarrollo estratégico.
- Supervisar los esquemas de financiamiento para garantizar un manejo eficiente y responsable de los recursos.

7 MIEMBROS RELACIONADOS
(NO INDEPENDIENTES)

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

Su labor es fundamental para asegurar la solidez financiera de Grupo Palacio de Hierro al vincular inversión, planeación y estrategia bajo criterios rigurosos y de largo plazo.

Comite Ejecutivo

Bajo su responsabilidad tiene la revisión y debate de los asuntos estratégicos de la empresa para asegurar que los objetivos se cumplan conforme a lo establecido, por medio de:

- Analizar temas prioritarios que impactan el desempeño y la evolución de la organización.
- Informar al Consejo de Administración, al menos una vez al año, sobre los acuerdos y resoluciones adoptadas.

7 MIEMBROS RELACIONADOS
(NO INDEPENDIENTES)

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

Su actuación contribuye a mantener una conducción estratégica, consistente y alineada con la visión de largo plazo de Grupo Palacio de Hierro.

Remuneración al Consejo de Administración

Contamos con una política de compensación para los ejecutivos de alto nivel, la cual garantiza la competitividad al estar compuesta por un salario base de mercado, beneficios legales, así como incentivos que consideran las mejores prácticas del sector.

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

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

A través de esta política, aseguramos que la remuneración acompañe las prioridades estratégicas, fortalezca la toma de decisiones responsables y contribuya a la generación de valor compartido, garantizando la continuidad y solidez de Grupo Palacio de Hierro a largo plazo.

Gobernanza ASG

GOBERNANZA EN EL PALACIO DE HIERRO			
COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD	Supervisa la incorporación de la sostenibilidad en los procesos del negocio y la difusión de los objetivos ASG.	20 miembros directivos de diversas áreas estratégicas	Bimestral
COMITÉ DE ÉTICA	Promueve una cultura de integridad y asegura el cumplimiento del Código de Ética.	5 miembros directivos de diversas áreas estratégicas	Trimestral
COMITÉ DE INCLUSIÓN	Impulsa acciones para fortalecer la inclusión en toda la organización.	21 miembros de diversas áreas	Trimestral

Nota: Por motivos de privacidad y dada la sensibilidad de la información, no se divulgan datos relacionados con grupos subrepresentados.





GRI 2-14

Comité de Sostenibilidad

Tiene como objetivo fortalecer la integración de los criterios de sostenibilidad y ASG en la toma de decisiones al consolidar una participación más activa, constante y articulada de las distintas áreas del negocio. Este año su evolución se tradujo en una coordinación transversal más sólida, que permitió contar con seguimiento riguroso a los temas materiales, priorizarlos con mayor claridad y avanzar de manera consistente en las prioridades estratégicas que marcan el rumbo del negocio.

Bajo el liderazgo de la Dirección de Innovación y Sostenibilidad, y de la Gerencia de Sostenibilidad, se amplió la participación de distintas áreas, fortaleciendo la corresponsabilidad y el trabajo conjunto. Este proceso refleja una mayor madurez en la gestión, donde los cuatro ejes de enfoque: Medio Ambiente, Nuestra Gente, Comunidad y Negocio, se integran en la operación diaria.

20 MIEMBROS
DE ÁREAS ESTRATÉGICAS

PUESTO

- Dirección General
- Dirección de Innovación y Sostenibilidad
- Gerencia de Sostenibilidad
- Dirección de Administración
- Dirección de Cadena de Suministro
- Dirección de Ciberseguridad
- Dirección de Compras Hogar y Tecnología
- Dirección de Compras Lujo
- Dirección de Consumos Internos
- Dirección de Control Interno
- Dirección de Cultura, Bienestar, Inclusión y RSE
- Dirección de Cumplimiento
- Dirección de Diseño, Proyectos y Construcción
- Dirección de Experiencia del Colaborador
- Dirección de Mantenimiento
- Dirección Legal
- Dirección Legal Corporativo
- Dirección Legal Operaciones
- Gerencia de Comunicación Corporativa y Estrategia
- Gerencia de Inclusión y RSE

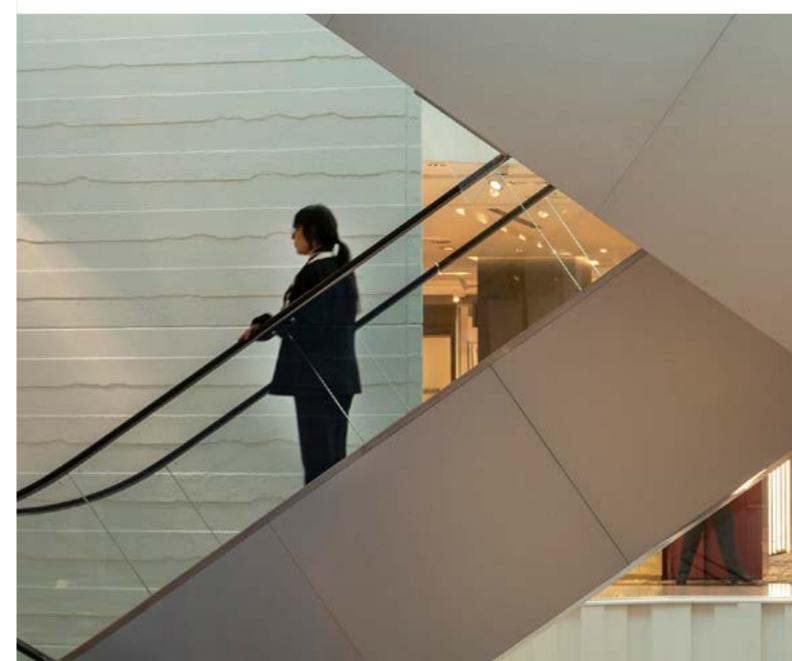


Comité de Inclusión: Un Palacio para Todos

Con la firme convicción de impulsar nuestro compromiso de construir un entorno seguro, respetuoso y libre de discriminación, donde cada persona pueda ser quien es, con orgullo y sin prejuicios, este Comité se actualizó durante el último año. Desde este espacio integramos la inclusión a lo largo del negocio, alineando acciones, políticas y mensajes con una visión común de respeto y equidad.

El Comité articula su trabajo a través de cuatro subcomités: Capacidad organizacional para la inclusión, Personas con discapacidad, Equidad de Género y Comunidad LGBT+. A partir de estos promovemos condiciones de accesibilidad, sensibilización y participación que se integran de manera transversal en la operación, fortalecidas por políticas de Igualdad Laboral y No Discriminación, Derechos Humanos y mecanismos de acompañamiento institucional como la Línea Correcta y el Ombudsperson.

SUBCOMITÉ	ÁREAS	NÚMERO DE MIEMBROS
SUBCOMITÉ CAPACIDAD ORGANIZACIONAL PARA LA INCLUSIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Cultura, Bienestar, Inclusión y RSE Dirección de Experiencia del Colaborador Dirección Legal Corporativo Dirección de Personal Shopping Líder de Salud 	5
SUBCOMITÉ DE EQUIDAD DE GÉNERO	<ul style="list-style-type: none"> Dirección Comercial Lujo Dirección de Logística y Distribución Dirección Legal Operaciones Dirección de Servicios Operaciones Dirección de Terrazas Gerencia de Marca 	6
SUBCOMITÉ DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Control Interno Dirección de Diseño, Proyectos y Construcción Dirección de Tienda Polanco Gerencia de Atracción de Talento Ejecutivos Gerencia de Proyecto de Obras 	5
SUBCOMITÉ COMUNIDAD LGBT+	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Clientes (Presidencia) Dirección de Consumos Internos Dirección de Desempeño Financiero Gerencia de Diseño, Proyectos y Construcción Gerencia de Gestión del Cambio 	5



COLABORADORES/AS DE EL PALACIO DE HIERRO





CUMPLIMIENTO

GRI 2-16; 2-23; 2-24; 2-25; 2-26; 2-27;
3-3; 205-2; 205-3; 206-1, 406-1, 417-3
SASB CG-MR-310A.3; CG-MR-330A.2

La ética y cumplimiento regulatorio son un elemento clave para operar con integridad, congruencia y responsabilidad en cada decisión. La toma de decisiones es de acuerdo con los más altos estándares éticos, asegurando que nuestro actuar sea respetuoso hacia nuestros colaboradores/as, clientes, socios comerciales y la comunidad en general.

Comité de Ética

Su labor es cuidar la coherencia entre lo que creemos y la manera en que actuamos cada día. Sesiona al menos cuatro veces al año e impulsa la difusión de nuestro Código de Ética y Conducta y las políticas, garantiza la existencia de canales de denuncia seguros y confidenciales, y da seguimiento responsable a los posibles incumplimientos.

Su trabajo es acorde con un enfoque integral, en el que participan miembros clave de la empresa, generando una supervisión activa que asegure que las políticas se implementen de una forma adecuada.

MIEMBROS DEL COMITÉ Y FUNCIONES

DIRECCIÓN GENERAL	DIRECCIÓN DE EXPERIENCIA DEL COLABORADOR	DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA	DIRECCIÓN LEGAL	DIRECCIÓN DE CUMPLIMIENTO
PRESIDENCIA DEL COMITÉ	VOCAL	VOCAL	VOCAL	SECRETARIO

RESPONSABILIDADES

- Dar seguimiento al cumplimiento de la Política de Integridad y del Código de Ética y Conducta, en coordinación con el área de Cumplimiento.
- Impulsar la actualización del Código de Ética y Conducta y promover la difusión efectiva de las políticas de integridad entre los colaboradores, en conjunto con Experiencia del Colaborador.
- Proporcionar orientación especializada para atender consultas en materia ética y de cumplimiento.
- Garantizar la existencia y correcto funcionamiento de canales seguros para la recepción de denuncias.
- Revisar y valorar los resultados de las investigaciones derivadas de denuncias recibidas.
- Salvaguardar la confidencialidad de los denunciantes y prevenir represalias, aplicando las medidas correspondientes en caso de conductas indebidas o denuncias maliciosas.
- Determinar acciones ante incumplimientos, conflictos de interés o falta de cooperación en procesos de investigación, dentro del marco legal aplicable.
- Promover una cultura preventiva que fomente la integridad y evite situaciones de conflicto de interés.
- Dar seguimiento a los casos relevantes para preservar la coherencia ética y la confianza en la organización.



Marco normativo y directrices

Estamos regidos por nuestro Código de Ética y Conducta, en el que se establecen con claridad los principios que orientan nuestra forma de actuar y se definen los límites que fortalecen una cultura de responsabilidad. Está fundamentado en los principios que nos distinguen como organización, en lo que hacemos y cómo lo hacemos, en nuestra filosofía organizacional y en nuestros valores, para todas/os aquellos que formamos parte de las empresas de Grupo Palacio de Hierro.

El Código de Ética y Conducta para colaboradores/as y las siguientes políticas de cumplimiento están disponibles para consulta pública en nuestro [sitio web](#):

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

De manera adicional, contamos con lineamientos internos disponibles en la intranet corporativa, entre ellos la Política de Prevención de Delitos, la Política de Línea Correcta y la Política de Protección de Datos Personales, que refuerzan la aplicación cotidiana de este marco normativo.

Supervisión y capacitación

Desde la Dirección de Cumplimiento, en coordinación con Auditoría Interna, Control Interno y Jurídico, aseguramos la implementación y supervisión de nuestras políticas, integrando el cumplimiento como una práctica compartida en toda la organización.

Un eje central de este enfoque es la **certificación anual de cumplimiento**, que refuerza la cultura de integridad en todas las áreas, priorizando temas como la prevención de lavado de dinero, ética organizacional y la prevención del acoso y hostigamiento.



Durante el año, **95%** de los colaboradores reafirmó su compromiso con el Código de Ética y **94%** participó en la Declaración Anual de Conflictos de Interés.

Como parte de esta evolución, ampliamos el alcance de la capacitación hacia nuestra cadena de suministro, incorporando a **177 empresas** y **267 participantes**, con el objetivo de fortalecer la adopción de estándares éticos y normativos comunes, buenas prácticas en temas de anticorrupción y consolidar relaciones a largo plazo con base en la integridad.

Seguiremos consolidando una cultura preventiva, alineada con la regulación vigente y las mejores prácticas, fortaleciendo los mecanismos de control y la capacitación continua, con la visión de construir un futuro sostenible, justo y responsable para todas y todos.





Mecanismos de denuncia

Como parte de nuestro compromiso con la integridad y el comportamiento ético mantenemos los esfuerzos para impulsar el uso del canal de denuncia confidencial y seguro, la **Línea Correcta**, para reportar posibles incumplimientos al Código de Ética y a las políticas internas.

Este medio está disponible para colaboradores/as, proveedores y cualquier otro grupo de interés, operado por un tercero independiente que garantiza confidencialidad, objetividad y una atención adecuada de cada caso. A través de este mecanismo pueden reportarse situaciones relacionadas con comportamiento laboral, fraude, conflictos de interés o posibles incumplimientos normativos.

Durante 2025 registramos un mayor uso del canal, reflejo de la confianza y certeza para reportar sin represalias. Derivado de este incremento, se incorporó un equipo de investigación especializado en conductas laborales, protocolos más claros y una coordinación más estrecha entre las áreas de Auditoría Interna y Cumplimiento para asegurar una canalización adecuada hacia los comités correspondientes.

La Línea Correcta se encuentra disponible a través de distintos medios para garantizar acceso confidencial:



Teléfono (sin costo):
800 0018477



Correo electrónico:
ph@lineacorrecta.com



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

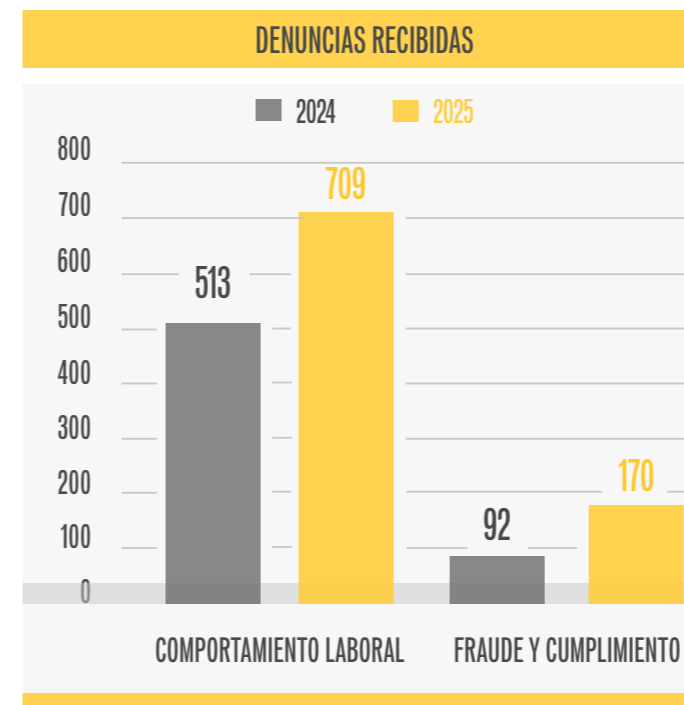


Chat en WhatsApp:
+1 (805) 590 4460



Denuncias recibidas

Realizamos revisiones periódicas de denuncias como parte de nuestra gestión de riesgos y crisis, conforme a nuestra Política de Cumplimiento. La administración, en conjunto con el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias de Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V., revisa de manera periódica esta información para garantizar transparencia y cumplimiento normativo.



TIPO DE DENUNCIA RECIBIDA	2024	2025
COMPORTAMIENTO LABORAL	513	709
FRAUDE Y CUMPLIMIENTO	92	170
TOTAL	605	879

El aumento de los casos con respecto al año anterior se relaciona con la cultura de transparencia y ética que hemos construido, así como de los canales que hemos facilitado.

Cumplimiento regulatorio y multas

En cumplimiento con el indicador GRI 2-27, confirmamos que no se presentaron casos que derivaran en sanciones monetarias ni multas significativas por incumplimientos a la legislación o a las normativas aplicables ni por prácticas relacionadas a competencia desleal o monopólicas, durante el periodo reportado o en ejercicios anteriores. Tampoco registramos incumplimientos significativos en materia ASG.

Para efectos de este reporte, consideramos como incumplimientos significativos aquellos que, a juicio de la administración, pudieran generar un impacto relevante en la situación financiera o en los resultados de operación. Esta información es revisada por el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias de Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V.

Un ambiente libre de acoso y violencia

Creemos en un entorno conformado por el respeto y, sobre todo, libre de violencia, donde cualquier forma de acoso o violencia resulta incompatible con la cultura que construimos, porque proteger la integridad y el bienestar de las personas es parte fundamental de la manera en que trabajamos.

NEGOCIO

GRI 3-3

Experiencia y satisfacción del cliente

El servicio y la atención al cliente son temas materiales que gestionamos de forma estructurada para asegurar experiencias consistentes, seguras y de alto valor en todos nuestros canales. Este enfoque integra la innovación tecnológica, la personalización y la protección de datos, bajo marcos claros de seguridad de la información, monitoreo y gestión de incidentes de ciberseguridad.

Ofrecer un servicio al cliente excepcional es parte central de nuestra manera de hacer negocio. Para ello, contamos con distintas herramientas, entre ellas, la capacidad de un modelo conversacional que nos permite escuchar a nuestros clientes en tiempo real y comprender cómo se vive cada visita a nuestras tiendas.

Como parte de este enfoque, utilizamos el **Net Promoter Score** (NPS), un indicador que mide la disposición de nuestros clientes a recomendarnos, que refleja de forma directa su nivel de satisfacción, lealtad y vínculo con la marca. El NPS nos permite evaluar tanto experiencias puntuales como la relación integral del cliente con El Palacio, orientar decisiones operativas y priorizar acciones que impactan positivamente en la experiencia del cliente. Manejamos dos tipos de NPS:

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

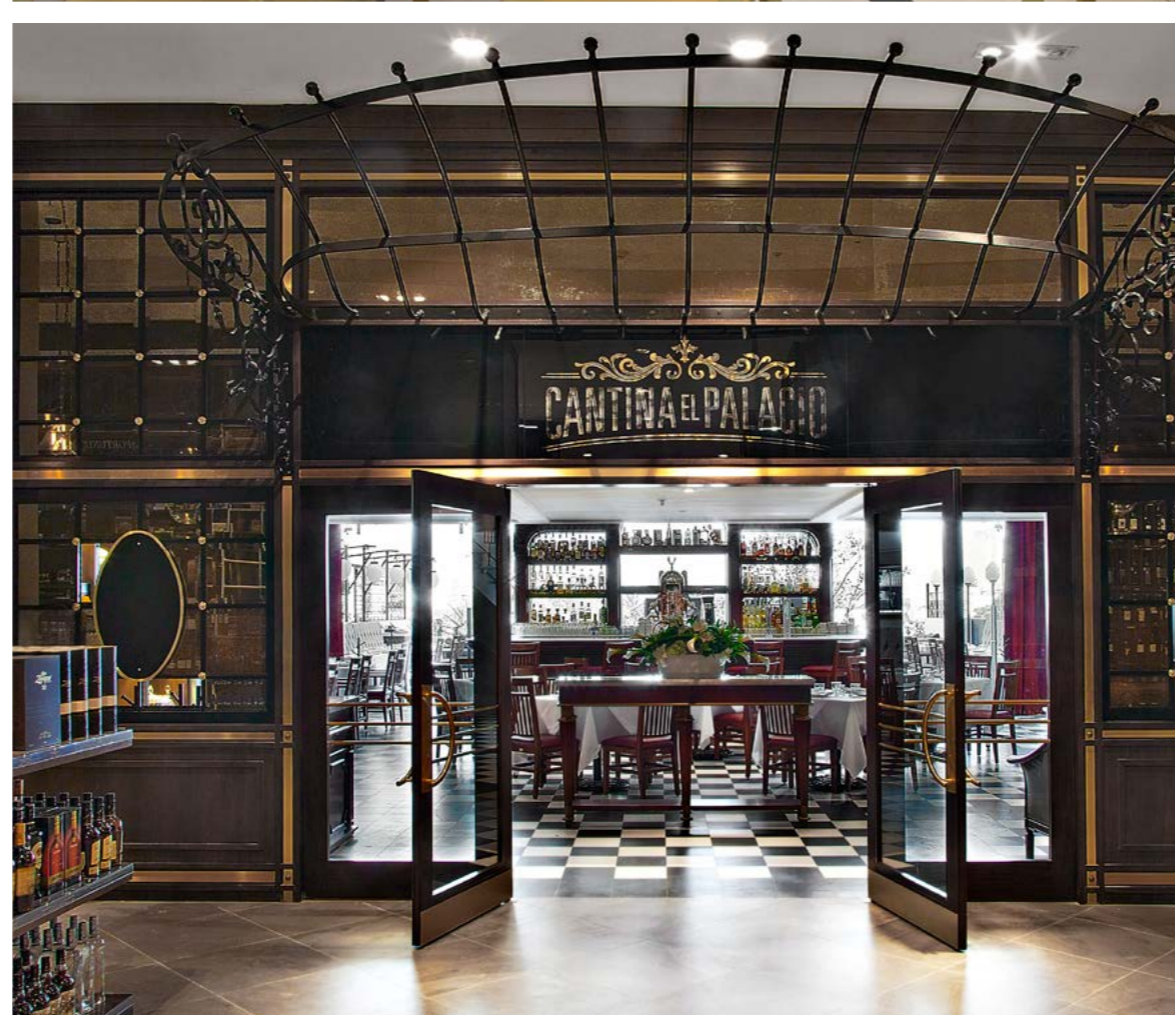
RESULTADOS NPS		
	2024	2025
NPS TRANSACCIONAL	81.5	81.4
NPS RELACIONAL	74.0	71.2

En 2025, el NPS Relacional presentó una ligera disminución con respecto al año anterior, asociada principalmente a tiempos de entrega en el canal de *e-commerce* durante el inicio del año, situación que fue corregida en el corto plazo. Por su parte, el NPS Transaccional se mantuvo por encima de los 81 puntos, impulsado por el desempeño de restaurantes y la estabilidad en el resto de los negocios. Estos resultados refuerzan la importancia de escuchar de manera continua a nuestros clientes e integrar su voz en la evolución de nuestros procesos, servicios y equipos, como base para mantener una experiencia de lujo consistente y cercana.





RESTAURANTES DE EL PALACIO DE HIERRO



Distintivo H: garantizando la calidad y seguridad alimentaria

La experiencia gastronómica es parte del lujo que nos distingue, elevando cada experiencia dentro de nuestros espacios. Mantener altos estándares de higiene y seguridad alimentaria es clave para ofrecer confianza y calidad en cada punto de contacto. En este camino, el **Distintivo H** avala la aplicación constante de buenas prácticas en el manejo de alimentos, integradas de forma natural a la operación diaria mediante:

- Capacitación certificada para el personal que maneja alimentos.
- Revisión constante de procesos de higiene.
- Estandarización de prácticas operativas.

Durante 2025, **121 unidades de la división de restaurantes** obtuvieron la certificación, distribuidas en las Tiendas de **Satélite, Interlomas, León, Puebla, Centro, Perisur, Coyoacán y Santa Fe, incluyendo el comedor para colaboradores de Legaria**. Este logro marca el inicio de la expansión hacia más espacios, tanto dentro como fuera del área metropolitana.

Nuestros logros de Gobernanza:

- **Índice de Integridad Corporativa 500**
Formamos parte de las organizaciones reconocidas por fortalecer prácticas de integridad y anticorrupción alineadas con altos estándares éticos.
- **Empresa Excepcional**
Obtuvimos nuevamente este reconocimiento por prácticas que impulsan diversidad e inclusión, sostenibilidad, cultura ética y experiencias diferenciadas, integrando valor social, ambiental y económico.
- **Evaluación de terceros (BAL Evalúa)**
Dimos continuidad a la evaluación estructurada de proveedores, consolidando relaciones estratégicas alineadas con criterios éticos.
- **Capacitación a proveedores y socios comerciales**
Extendimos la formación en materia de cumplimiento a la cadena de suministro, consolidando la transparencia como un compromiso compartido.
- **Capacitación en prevención de lavado de dinero**
Reforzamos la formación especializada y la alineación técnica con la normativa aplicable.
- **Actualización normativa y fortalecimiento de políticas internas**
Actualizamos la Política de Conflictos de Interés, el Código de Ética y lineamientos de contratación, incorporando adecuaciones regulatorias que fortalecen la vigencia del marco de integridad.
- **Comunicación clara y transparente con los colaboradores**
Impulsamos canales abiertos que fortalecen la confianza y la coherencia entre nuestros valores y decisiones.

Seguimos fortaleciendo una base de integridad que nos permite avanzar con confianza, responsabilidad y transparencia, cuidando que cada decisión refleje lo que somos y la forma en la que hacemos negocio.





INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

GRI 3-3

Como parte de nuestra transformación y escucha de las necesidades y tendencias en el sector, trabajamos para elevar la eficiencia operativa y enriquecer la experiencia que ofrecemos a nuestros clientes, realizando inversiones en innovación y tecnología e incorporando soluciones digitales de manera sostenible, con una visión de largo plazo. Este enfoque, respaldado por nuestra Política de Sostenibilidad y por el marco de gestión de la organización, prioriza la identificación de oportunidades, la prevención de riesgos tecnológicos y la adopción gradual de herramientas que generan valor para el negocio y para nuestros grupos de interés.

Protección de la información

- **Recertificación PCI-DSS v4.1:** otorgada por *Payment Card Industry Data Security Standards Council* (PCI DSS) nos recertificamos con el estándar Oro en Seguridad de Pagos Bancarios a nivel mundial, para nuestro sitio de *e-commerce* y la app Mi Palacio.

Innovación en logística y comercio digital

- **E-concession y Tarjeta Palacio Digital:** ampliamos las opciones de interacción y pago con la Tarjeta Palacio Digital, integramos el modelo *e-concession* con marcas de lujo para ampliar nuestra oferta de producto y fortalecimos la trazabilidad de las compras para impulsar la lealtad de nuestros clientes.

Optimización de la experiencia del cliente

- **Nueva plataforma de Viajes Palacio:** transformamos la forma de planear y vivir experiencias, con procesos más claros y una navegación más intuitiva al incrementar la oferta de paquetes y servicios como hoteles, aviones, cruceros, circuitos y experiencias; mejorando la experiencia hacia el cliente final, buscando que Viajes Palacio sea una agencia de viajes premium.

Innovación en servicios financieros

- **Switch de pagos bancarios en punto de venta:** fortaleciendo la eficiencia y seguridad de las operaciones de pago al incrementar la capacidad de procesamiento de transacciones simultáneas, robusteciendo la disponibilidad del servicio de pagos con tarjetas durante temporadas de promociones.
- **Nuevas funcionalidades en Mi Palacio App:** facilitando el pago de servicios de la Ciudad de México y tarjetas, haciendo más ágil la experiencia de compra.

Optimización en operaciones comerciales

- **Sistema de generación de órdenes de compra consolidadas:** seguimos impulsando mejoras en la planeación y eficiencia en el abastecimiento por medio de órdenes de compra, 72.44% de los usuarios de la célula comercial fueron capacitados.
- **Ampliación de la instalación de POS Enactor en boutiques:** impulsamos la estabilidad y el control en nuestra operación, contamos con 100% de las 160 *boutiques stand alone* en 19 Tiendas de El Palacio y Agencias de Viajes, ofreciendo así una mejor experiencia de compra.
- **Fortalecimiento de procesos internos:** nuevo sistema de Tiempos y Asistencia-Check in Palacio, mediante el cual buscamos cómo asegurar la continuidad de la operación del negocio para la administración de horarios y asistencia de los colaboradores y personal externo, garantizando la consulta en tiempo real, la validación y seguimiento por medio de procesos sencillos.



Ofrecemos nuevas experiencias Totalmente Palacio

- **Campaña de imagen “Sí Soy”:** evolucionamos nuestro posicionamiento y conectamos con una audiencia multigeneracional que se identifica con un estilo sin etiquetas ni reglas, desde la libertad y la identidad. Celebramos la autenticidad de nuestros clientes y la seguridad de ser uno mismo.
- **Exposición “De Lo último, lo diferente a Soy Totalmente Palacio”:** mostramos la evolución de nuestras campañas de comunicación más memorables, a través de piezas y recuerdos emblemáticos de nuestra publicidad.
- **Selfie Experience Japón:** creamos una experiencia inmersiva 360° que trasladó a nuestros clientes a Japón mediante realidad virtual, combinando moda, tecnología y tradición en una propuesta sensorial dentro de El Palacio de Hierro Polanco.
- **Celebramos 10 años del Palacio de los Palacios:** en noviembre conmemoramos una década de la reapertura de nuestra tienda insignia en Polanco, Ciudad de México, la cual es conocida como “El Palacio de los Palacios”, con un encuentro que reunió a más de 3,800 personas, poniendo en el centro la historia, el estilo y la conexión. La conmemoración incluyó un mes de celebración con experiencias exclusivas como una cena para tarjetahabientes Palacio, a cargo de la chef Martha Ortiz, así como la exhibición de piezas únicas de lujo, una instalación monumental: El Pabellón A10 que transformó la fuente principal de nuestra tienda insignia en una experiencia arquitectónica y sensorial, y un mensaje por parte de nuestra nueva Directora General en la noche de gala del aniversario.



PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

GRI 3-3; 418-1

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

La privacidad y la seguridad de la información son pilares esenciales para preservar la confianza de clientes, colaboradores/as, y socios comerciales. Gestionamos este tema material como parte integral de nuestra operación y de la toma de decisiones, apoyados en un marco normativo con base en la regulación relacionada con la protección de datos personales y en NIST 2.0, donde se incluye la **Política de Seguridad de la Información y Protección de Datos, la Política de Monitoreo de Seguridad y la Política de Gestión de Incidentes de Ciberseguridad**. A través de tres directrices, priorizamos la prevención de riesgos, el cumplimiento regulatorio y la mejora continua, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en todos nuestros canales y procesos, en coherencia con las mejores prácticas de la industria y los estándares internacionales aplicables.

- **Cumplimiento y certificación PCI DSS v4.1:** mantenemos un programa continuo que protege transacciones digitales y datos bancarios mediante controles actualizados, pruebas periódicas y una atención oportuna de vulnerabilidades.
- **SOC con capacidades avanzadas:** implementamos un modelo híbrido de monitoreo 24/7, con recursos internos y externos, que integra ciberinteligencia, detección de amenazas, automatización de respuesta y gestión de vulnerabilidades, permitiendo anticipar y atender riesgos de forma proactiva.
- **Gobierno y políticas de seguridad:** actualizamos el marco corporativo de políticas, roles y procesos para fortalecer la gestión de incidentes, el control de accesos y la atención de riesgos emergentes, así como los protocolos para asegurar la continuidad operativa de nuestro negocio.

Contacto para el ejercicio de Derechos ARCO

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



Correo electrónico:
privaciddedatos@ph.com.mx



Atención a Clientes:
En cualquiera de nuestras sucursales.



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



Actualmente, colaboramos con más de **3 mil** proveedores y socios comerciales en distintas regiones de México y del mundo.

CADENA DE SUMINISTRO

GRI 2-6, 3-3; 204-1; 407-1

Nuestra cadena de suministro es una red viva de relaciones que sostienen nuestra operación, amplía nuestra oferta y que refleja los valores con los que hacemos negocio. En cada vínculo buscamos calidad, eficiencia y una forma responsable de crecer juntos.

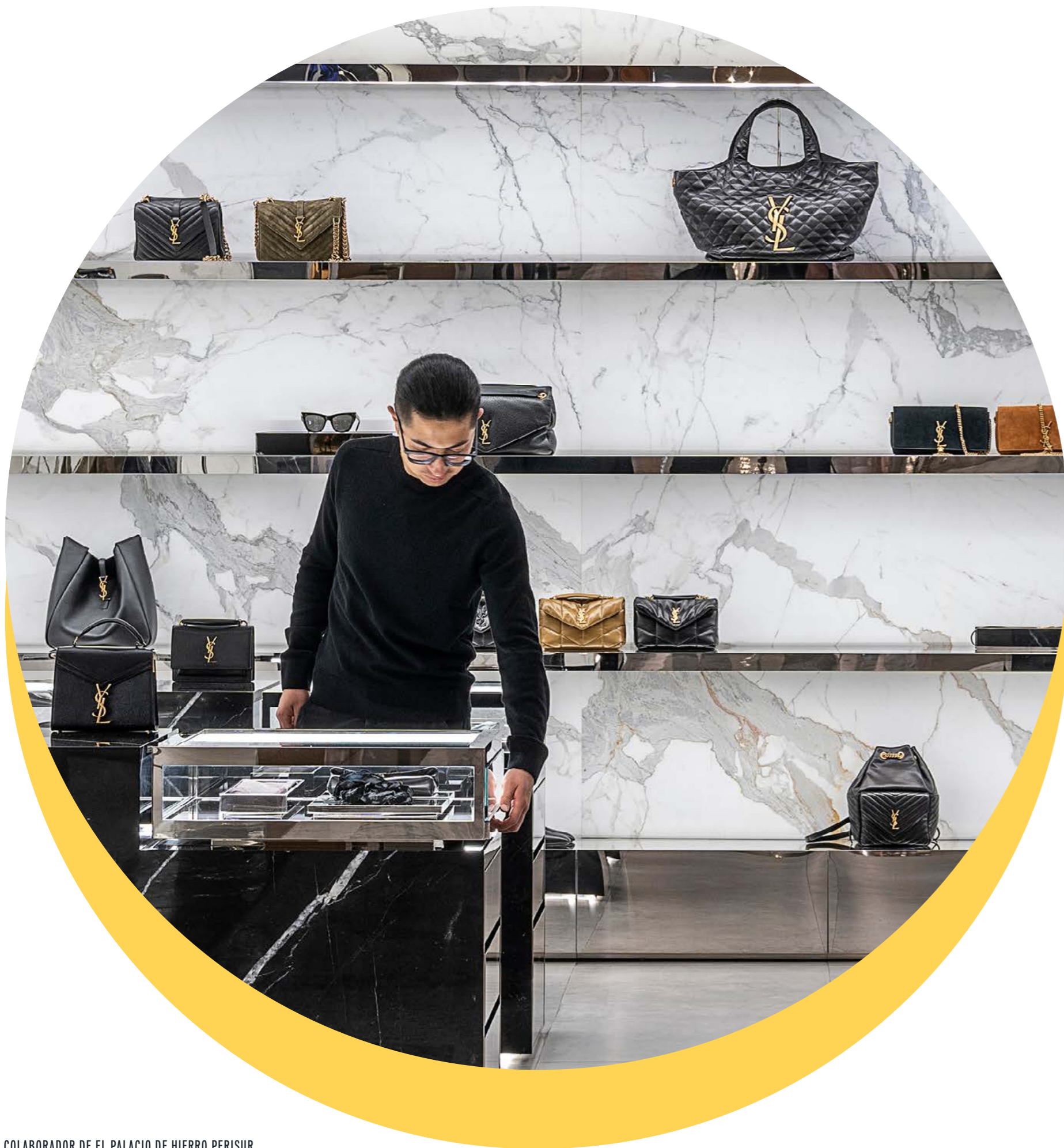
La gestión de esta red se organiza en tres grandes segmentos:

- **Comercial:** proveedores de productos de alta gama, nacionales e internacionales, que dan forma a la experiencia que ofrecemos a nuestros clientes.
- **Consumos internos:** bienes y servicios esenciales para la operación diaria de tiendas, oficinas y centros de distribución.
- **Proyectos y construcción:** proveedores que acompañan la expansión, remodelación y mantenimiento de nuestra infraestructura.

Gestionamos este tema desde un enfoque preventivo y de largo plazo, integrando criterios éticos, sociales, ambientales y de gobernanza en la toma de decisiones de compra y en la relación con proveedores, en alineación con nuestra Política de Sostenibilidad y con los temas materiales identificados.

Todo esto se sustenta en el Marco General de Compras Sostenibles y el Código de Ética y Conducta para Proveedores, en el que se establecen lineamientos de conducta, reglas claras, responsabilidades compartidas y expectativas comunes para promover relaciones comerciales transparentes, responsables y resilientes, fortaleciendo la trazabilidad, la mitigación de riesgos y la creación de valor compartido a lo largo de toda la cadena de suministro.





A través de una red nacional e internacional de socios comerciales, ampliamos nuestra oferta de productos de alta calidad y, al mismo tiempo, nos reta a fortalecer nuestros procesos de monitoreo, trazabilidad y reducción de huella de carbono, avanzando hacia esquemas de abastecimiento cada vez más sostenibles.

Al cierre de 2025, la distribución de nuestros proveedores y gastos se detalla de la siguiente manera:

RESULTADOS DE GASTO		
CATEGORÍA DE PROVEEDORES	MXN	PROPORCIÓN DEL GASTO TOTAL
NACIONALES*	\$62,440,077,880.10	94.11%
EXTRANJEROS	\$3,904,874,238.66	5.89%
TOTAL	\$66,344,952,118.76	100%

RESULTADOS DE PROVEEDORES		
CATEGORÍA DE PROVEEDORES	NÚMERO DE PROVEEDORES	PROPORCIÓN DEL PROVEEDORES
NACIONALES*	2,625	83.49%
EXTRANJEROS	519	16.51%
TOTAL	3,144	100

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



BAL EVALUA

Como parte del fortalecimiento continuo de nuestros mecanismos de evaluación a terceros, y en línea con las iniciativas de Grupo BAL, consolidamos el uso de una herramienta estructurada que nos permite analizar riesgos de cumplimiento y ciberseguridad en nuestra cadena de suministro. A través de cuestionarios especializados, enfocamos esta revisión en proveedores vinculados a consumos internos, priorizando aquellos con mayor riesgo.

Este enfoque refuerza nuestros controles preventivos, permite identificar vulnerabilidades de manera oportuna y fortalece la gestión de riesgos regulatorios y tecnológicos que respaldan la continuidad y protección del negocio.



Contamos con un mecanismo de evaluación a terceros.



Logros en la Cadena de Suministro: escribiendo la nueva historia de El Palacio de Hierro

Fortalecer nuestra cadena de suministro es fortalecer la base que sostiene el crecimiento y la experiencia que ofrecemos, por eso, este año avanzamos con proyectos que amplían nuestra capacidad y eficiencia:

- **Nuevo Centro de Distribución:** iniciamos la construcción para duplicar el área de almacenamiento, automatizar procesos e integrar un modelo omnicanal que permitirá atender el volumen proyectado para los próximos 20 años con una operación completamente integrada.
- **Rediseño de la red de entrega a clientes:** incorporamos almacenes dedicados y tecnología de ruteo de última milla, aumentando capacidad operativa y mejorando la experiencia de entrega.

Incremento en la capacidad de almacenamiento y distribución

- Contamos con un almacén temporal para incrementar la capacidad en los servicios de logística inversa y en el volumen de material importado; ampliamos la capacidad de almacenamiento en el Centro de Distribución al mejorar la configuración.
- Rediseñamos los flujos de recibo de mercancía, preparación de órdenes y embarque en el WMS para lograr mayor eficiencia operativa.

Mejora en la experiencia de compra de *e-commerce*

- Incrementamos la capacidad para el procesamiento de productos y envíos de *e-commerce* reforzando nuestro equipo operativo y la infraestructura.
- Implementamos un nuevo proceso de administración de proveedores de entrega a clientes para mejorar los tiempos de entrega y la trazabilidad de envíos a los clientes.

Fortaleciendo las competencias en temas ASG con la Cadena de Suministro

Creemos que una cadena de suministro sólida se construye con acompañamiento real. Por ello decidimos ir más allá de lo esperado y asumir un rol activo en el desarrollo de competencias ASG de nuestros proveedores y socios comerciales, apostando por un modelo formativo estructurado, cercano y exigente, orientado a acompañar y promover buenas prácticas para su operación y evolución.

A través del programa de capacitación en temas de Sostenibilidad “Hacia un Palacio Sostenible”, elevamos el estándar y sentamos bases hacia el objetivo común que buscamos lograr.

Combinamos **sesiones en línea y encuentros en vivo** para impartir 13 cursos con temas clave como:

- Definición de la estrategia de sostenibilidad
- Prácticas laborales y derechos humanos
- Creación de valor en la comunidad
- Eficiencia energética y reducción de emisiones
- Gestión de residuos y economía circular
- Buenas prácticas de cumplimiento y sostenibilidad

Durante cinco meses, **267 personas y 177 empresas** proveedoras participaron activamente en el programa, reflejando un compromiso genuino por evolucionar junto con nosotros y sentar bases más sólidas para el crecimiento futuro.



+1,000 horas de capacitación en Sostenibilidad invertidas para la cadena de suministro.





ANEXOS

ACERCA DE ESTE INFORME

A continuación, presentamos las Compañías sobre las que Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V. tiene control, y en las cuales tiene participación accionaria, conforme a lo reportado en los estados financieros:

NOMBRE	% PARTICIPACIÓN	GIRO
EL PALACIO DE HIERRO, S.A. DE C.V.	100	Opera tiendas departamentales, boutiques y restaurantes
ALBAGO, S.A. DE C.V.	100	Arrendamiento de terreno Centro Comercial Santa Fe
ALVAÍN, S.A. DE C.V.	100	Arrendamiento Tienda Polanco
IMPULSORA DISERTA, S.A. DE C.V.	100	Otros servicios de apoyo a los negocios
INMOBILIARIA TOTOLAPA SANTA FE, S.A. DE C.V.	100	Copropiedad 20% Centro Comercial Santa Fe
PRESTADORA DE SERVICIOS P.H., S.A. DE C.V.	100	Otros servicios de apoyo a los negocios
ESTACIONAMIENTOS COMERCIALES, S.A.	100	Otros servicios de apoyo a los negocios
ALTERTOUR, S.A. DE C.V.	100	Agencia de viajes
INMOBILIARIA P.H. SALAMANCA, S.A. DE C.V.	100	Arrendamiento de oficinas
INMOBILIARIA P.H. SANTA FE, S.A. DE C.V.	100	Copropiedad 20% ampliación Centro Comercial Santa Fe
INMOBILIARIA P.H. SATÉLITE, S.A. DE C.V.	100	Arrendamiento de terrenos
INMOBILIARIA P.H. PUEBLA, S.A. DE C.V.	100	Arrendamiento de terrenos
PROMOTORA P.H. PUEBLA, S.A. DE C.V.	100	Copropiedad 35% Centro Comercial Angelópolis

NOMBRE	% PARTICIPACIÓN	GIRO
POLANCO INMOBILIARIA Y COMERCIAL, S.A. DE C.V.	100	Arrendamiento de Tienda Polanco
INMOBILIARIA P.H. POLANCO, S.A. DE C.V.	100	Arrendamiento de terrenos
COMERCIALIZADORA EL PALACIO DE HIERRO, S.A. DE C.V.	100	Otros servicios de apoyo a los negocios
GERES, S.A. DE C.V.	100	Otros servicios de apoyo a los negocios
IMPORTACIONES P.H., S.A. DE C.V.	100	Importación y exportación de toda clase de mercancías
COMERCIALIZADORA 1888, S.A. DE C.V.	100	Importación y exportación de toda clase de mercancías
DISTRIBUIDORA P.H., S.A. DE C.V.	100	Importación y exportación de toda clase de mercancías
MAGENGE, S.A. DE C.V.	70.64	Administrar, adquirir, transferir, el dominio y el usufructo de bienes inmuebles y muebles, inversiones en empresas, sociedades e inmobiliarias

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO DE DOBLE MATERIALIDAD

Para el análisis de doble materialidad realizado en 2024, contamos con la asesoría de un tercero especializado que aplicó una metodología propia tomando de base elementos de GRI y alineada con CSRD. El proceso se desarrolló de la siguiente manera:

1. Reforzamos los temas evaluados en la materialidad de impacto en 2022 mediante un análisis de tendencias y mejores prácticas del sector.
2. Validamos estos temas con los líderes de sostenibilidad de la organización.
3. Realizamos sesiones de trabajo con directivos integrantes del Comité de Sostenibilidad, quienes evaluaron los riesgos y oportunidades de los temas ASG para el negocio.
4. A partir de los resultados, construimos la matriz financiera y la matriz de doble materialidad.
5. La categorización de los temas se definió con base en su posición dentro de la matriz de doble materialidad:
 - a. **Muy alto impacto:** temas doblemente materiales, con alta relevancia financiera y con un alto impacto para los grupos de interés.
 - b. **Alto impacto:** temas con mayor impacto para los grupos de interés.
 - c. **Mediano impacto:** temas con relevancia financiera alta para la empresa y menor impacto para los grupos de interés.
 - d. **Bajo impacto:** temas con menor impacto en los grupos de interés y menor relevancia financiera.

Este enfoque permitió priorizar los temas con mayor impacto integral y orientar la Estrategia de Sostenibilidad de manera más precisa.



ALINEACIÓN CON ESTÁNDARES DE REPORTEO ÍNDICE GRI

Matriz detallada con indicadores y su conexión con las acciones de 2025.

Declaración de uso: El Palacio de Hierro, S.A. de C.V. ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025, utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 usado: Fundamentos 2021

GRI 2: Contenidos Generales 2021

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN		OMISIÓN	VERIFICACIÓN*	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL	
			CAPÍTULO	PÁGINA / RESPUESTA					
1. La organización y sus practicas de presentación de informes									
2-1	Detalles organizacionales	a.	Indicar su nombre legal	Acerca de este Informe	5, 8				
		b.	Indicar la naturaleza de la propiedad y su forma jurídica						
		c.	Indicar la ubicación de su sede central						
		d.	Indicar en qué países opera						
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	a.	Enumerar todas sus entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Acerca de este Informe	5	No aplica	ODS 16	Anticorrupción 10	
		b.	Mencione si la organización tiene estados financieros consolidados y auditados o información financiera archivada en registros públicos, especificar las diferencias existentes entre la lista de entidades incluida en sus informes financieros y la de sus informes de sostenibilidad						
		c.	Si la organización se compone de varias entidades, explicar el enfoque adoptado para consolidar la información, incluido:						
			i.						Si el enfoque supone ajustes de la información para participaciones minoritarias
			ii.						Qué enfoque adoptó ante fusiones, adquisiciones y escisiones de entidades o partes de dichas entidades
iii.	Si el enfoque cambia y cómo, en los distintos contenidos de este Estándar y en los diferentes temas materiales								
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	a.	Especificar el periodo objeto del informar y la frecuencia de sus informes de sostenibilidad	Acerca de este Informe	Tanto el Informe de Sostenibilidad como el Informe Financiero, corresponden al mismo periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025.				
		b.	Especificar el periodo objeto de sus informes financieros y, en caso de que no se alinee con el periodo objeto de los informes de sostenibilidad, explicar la razón		5				
		c.	Indicar la fecha de publicación del informe o de la información presentada; especificar el punto de contacto para cuestiones relacionadas con el informar o la información presentada		113				
		d.	Especificar el punto de contacto para cuestiones relacionadas con el informar o la información presentada						
2-4	Actualización de la información	a.	Mencione las actualizaciones de la información presentada en periodos objeto de informes anteriores y explicar:	Nuestra Gente: Una cultura que se vive: Salud y seguridad	5	No aplica	ODS 16	Anticorrupción 10	
		i.	Los motivos de las actualizaciones						
		ii.	El efecto de las actualizaciones						
2-5	Verificación externa	a.	Describir su política y su práctica de solicitud de verificación externa e indicar si el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos participan y, de ser así, de qué manera	Acerca de este Informe	5	No aplica	ODS 16	Anticorrupción 10	
		b.	Si la presentación de informes de sostenibilidad de la organización se ha sometido a verificación externa:						
			i.						Facilitar un enlace o referencia al informar de verificación externa o a la declaración de verificación
			ii.						Describir qué se ha verificado y en base a qué e indicar los estándares de verificación utilizados, el nivel de verificación obtenido y cualquier limitación del proceso de verificación
iii.	Describir la relación existente entre la organización y el proveedor de la verificación								
2. Actividades de los trabajadores									
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	a.	Indicar el sector o los sectores en los que tiene actividad	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Cadena de suministro	8	No aplica	ODS 8 ODS 12	Derechos Humanos Normas laborales Medio ambiente Anticorrupción 1, 2, 4, 5, 7, 8, 10	
		b.	Describir su cadena de valor, incluyendo:		8-11, 82, 83				
			i.						Las actividades, los productos y los servicios de la organización, y los mercados atendidos
ii.	La cadena de suministro de la organización								

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO			UBICACIÓN		OMISIÓN	VERIFICACIÓN*	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
				CAPÍTULO	PÁGINA / RESPUESTA				
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	iii.	Las entidades aguas abajo de la organización y sus actividades		8-11, 82, 83		No aplica	ODS 8 ODS 12	Derechos Humanos Normas Laborales Medio ambiente Anticorrupción 1, 2, 4, 5, 7, 8, 10
		c.	Describir cambios significativos en 2-6-a, 2-6-b y 2-6-c en comparación con el período de informar anterior		No se tuvieron cambios significativos.				
2-7	Empleados	a.	Indicar el número total de empleados, y desglosarlo por género y región; Indicar el número total de:	Nuestra Gente: Una cultura que se vive: Inclusión	35-38		*	ODS 5 ODS 10	Derechos Humanos Normas Laborales Anticorrupción 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
			Indicar el número total de:						
		i.	Empleados fijos, y desglosarlo por género y región						
		ii.	Empleados temporales, y desglosarlo por género y región						
		iii.	Empleados por horas no garantizadas, y desglosarlo por género y región						
		iv.	Empleados a tiempo completo, y desglosarlo por género y región						
		v.	Empleados a tiempo parcial, y desglosarlo por género y región						
		c.	Describir los métodos y las suposiciones empleados para compilar los datos y si se presentan las cifras:						
		i.	Como plantilla de personal, unidades equivalentes de tiempo completo u otra metodología						
		ii.	Al final del período objeto del informar, como media de todo el período objeto del informar o con otra metodología						
		d.	Presente la información de contexto necesaria para entender los datos presentados en 2-7-a y 2-7-b						
		e.	Describir fluctuaciones significativas del número de empleados durante el período objeto del informar y entre distintos períodos objeto de los informes		No hubo variaciones significativas.				
2-8	Trabajadores que no son empleados	a.	Indicar el número total de: trabajadores que no son empleados y cuyo trabajo es controlado por la organización y describir:	N/A	N/A	Este indicador no se presenta ya que en El Palacio de Hierro no contamos con trabajadores que no son empleados.	No aplica	ODS 8	Normas Laborales 3, 4, 5, 6
		i.	Los tipos de trabajadores más habituales y su relación contractual con la organización						
		ii.	El tipo de trabajo que realizan						
		b.	Describir los métodos y las suposiciones empleados para compilar los datos y si se presenta el número de trabajadores que no son empleados:						
		i.	Como plantilla de personal, unidades equivalentes de tiempo completo u otra metodología						
		ii.	Al final del período objeto del informar, como media de todo el período objeto del informar o con otra metodología						
		c.	Describir fluctuaciones significativas del número de trabajadores que no son empleados durante el período objeto del informar y entre distintos períodos objeto de los informes						
3. Gobernanza									
2-9	Estructura de gobernanza y composición	a.	Describir su estructura de gobernanza, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Gobierno corporativo	64-68		*	ODS 16	Derechos Humanos Normas Laborales Anticorrupción 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
		b.	Enumerar los comités del máximo órgano de gobierno encargados de la toma de decisiones y de la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas						
			Describir la composición del máximo órgano de gobierno y sus comités según:						
		i.	El número de miembros ejecutivos y no ejecutivos						
		ii.	Independencia						
		iii.	La antigüedad de los miembros en el órgano de gobierno						
		iv.	El número de otros cargos y compromisos significativos de cada miembro y la naturaleza de los compromisos						
		v.	Género						
		vi.	Los grupos sociales infrarrepresentados						
		vii.	Las competencias relevantes para los impactos de la organización						
		viii.	La representación de los grupos de interés						
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	a.	Describir los procesos de designación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités						
		b.	Describir los criterios empleados para designar y seleccionar a los miembros del máximo órgano de gobierno e indicar si se tiene en cuenta lo siguiente y cómo:						
		i.	Opiniones de los grupos de interés (incluidos los accionistas)		N/A	Esta información se considera como confidencial.	No aplica		
		ii.	Diversidad						
		iii.	Independencia						
		iv.	Competencias pertinentes para los impactos de la organización						

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN		OMISIÓN	VERIFICACIÓN*	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
			CAPÍTULO	PÁGINA / RESPUESTA				
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	a.	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno es también un alto ejecutivo de la organización	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Gobierno corporativo	64, 66, 68	No aplica	ODS 16	Derechos Humanos Normas Laborales Anticorrupción 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
		b.	Mencione si el presidente también es un alto ejecutivo, explicar su función dentro de la gerencia de la organización, las razones de esta configuración y cómo se evitan y mitigan los conflictos de interés		El presidente del máximo órgano de gobierno no cuenta con otro puesto de alto ejecutivo.			
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	a.	Describir la función que desempeñan el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito de la organización, las declaraciones de valores o misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relacionados con el desarrollo sostenible	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Gobierno corporativo	63-68, 70	No aplica	ODS 16	Derechos Humanos Normas Laborales Anticorrupción 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
		b.	Describir la función que desempeña el máximo órgano de gobierno en la supervisión de la debida diligencia de la organización y de otros procesos para identificar y abordar sus impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas, entre ellos:					
		i.	Si el máximo órgano de gobierno se involucra en la participación de los grupos de interés en este proceso y, de ser así, de qué manera					
		ii.	Cómo considera el máximo órgano de gobierno los resultados de estos procesos					
		c.	Describir la función que desempeña el máximo órgano de gobierno en la revisión de la eficacia de los procesos de la organización, según lo descrito en 2-12-b, e indicar la frecuencia de estas revisiones					
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	a.	Describir cómo delega el máximo órgano de gobierno la responsabilidad de gestionar los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluido:	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Gobierno corporativo	63-68	No aplica	ODS 16	Derechos Humanos Normas Laborales Anticorrupción 1, 10
		i.	Si ha designado a algún alto ejecutivo con responsabilidad para la gestión de los impactos					
		ii.	Si ha delegado la responsabilidad de gestión de los impactos sobre otros empleados					
		b.	Describir los procesos y la frecuencia con la que los altos ejecutivos y otros empleados informan al máximo órgano de gobierno sobre la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas					
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	a.	Indicar si el máximo órgano de gobierno tiene la responsabilidad de revisar y aprobar la información presentada, incluidos los temas materiales de la organización y, de ser así, describir el proceso de revisión y aprobación de la información	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Gobierno corporativo	5	No aplica	ODS 16	Derechos Humanos Normas Laborales Anticorrupción 1, 10
		b.	Indicar si el máximo órgano de gobierno no tiene la responsabilidad de revisar y aprobar la información presentada, incluidos los temas materiales de la organización y, de ser así, explicar la razón					
2-15	Conflictos de interés	a.	Describir los procesos para que el máximo órgano de gobierno asegure que los conflictos de interés se previenen y se mitigan	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Gobierno corporativo	73	No aplica	ODS 16	Derechos Humanos Normas Laborales Anticorrupción 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
		b.	Indicar si se informa de los conflictos de interés a los grupos de interés, incluidos, como mínimo, los conflictos de interés relativos a:					
		i.	La pertenencia a distintos consejos directivos					
		ii.	La participación accionarial cruzada con proveedores y otros grupos de interés					
		iii.	La existencia de accionistas controladores					
		iv.	Las partes relacionadas, sus relaciones, transacciones y saldos pendientes					
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	a.	Describir si se comunican las inquietudes críticas al máximo órgano de gobierno y, de ser así, de qué manera	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Gobierno corporativo	N/A	Esta información se considera como confidencial.	ODS 8 ODS 16	Derechos Humanos Normas Laborales Anticorrupción 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
		b.	Indicar el número total y la naturaleza de las inquietudes críticas comunicadas al máximo órgano de gobierno durante el periodo objeto del informar					
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	a.	Presente información sobre las medidas adoptadas para incrementar los conocimientos, las habilidades y la experiencia colectivos del máximo órgano de gobierno en materia de desarrollo sostenible	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Gobierno corporativo	45	No aplica	ODS 16	Derechos Humanos Normas Laborales Anticorrupción 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
2-18	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	a.	Describir los procesos de evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno en lo relativo a la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas					
		b.	Indicar si las evaluaciones son independientes y la frecuencia con que se realizan					
		c.	Describir las medidas adoptadas en respuesta a las evaluaciones, incluidos los cambios en la composición del máximo órgano de gobierno y en las prácticas organizativas					
2-19	Políticas de remuneración	a.	Describir las políticas de remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos, lo que incluye:	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Gobierno corporativo				
		i.	Remuneración fija y variable					
		ii.	Bonos de contratación o pagos de incentivos por la contratación					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN		OMISIÓN	VERIFICACIÓN*	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL	
			CAPÍTULO	PÁGINA / RESPUESTA					
2-19	Políticas de remuneración	iii.	Indemnizaciones por rescisión del contrato		69				
		iv.	Reembolsos						
		v.	Prestaciones de jubilación						
		b.	Describir cómo se vinculan las políticas de remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos con sus objetivos y su desempeño en la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas						
2-20	Proceso para determinar la remuneración	a.	Describir el proceso de diseño de sus políticas de remuneración y de determinación de la remuneración, lo que incluye:	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Gobierno corporativo	69	No aplica	ODS 16	Derechos Humanos Normas Laborales Anticorrupción 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10	
			i.						Si miembros independientes del máximo órgano de gobierno o un comité de remuneraciones independiente supervisan el proceso de determinación de la remuneración
			ii.						Cómo se solicita y se toma en cuenta la opinión de los grupos de interés (incluidos los accionistas) para determinar la remuneración
		iii.	Si participan consultores especialistas en remuneraciones en la determinación de la remuneración y, de ser así, si son independientes de la organización, su máximo órgano de gobierno y sus altos ejecutivos						
b.	Presente la información sobre el resultado de los votos de los grupos de interés (incluidos los accionistas) en relación a las políticas y las propuestas de remuneración, si procede								
2-21	Ratio de compensación total anual	a.	Indicar el ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada)		N/A	La divulgación de esta información podría afectar la privacidad de las personas involucradas, ya que incluye datos sensibles sobre la estructura de compensación de la compañía.			
		b.	Mencione el ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana del porcentaje de incremento de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada)						
		c.	Mencione la información contextual necesaria para entender los datos y cómo se han recopilado						
4. Estrategia, políticas y prácticas									
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	a.	Mencione una declaración del máximo órgano de gobierno o el más alto ejecutivo de la organización sobre la importancia del desarrollo sostenible para la organización y su estrategia de contribución a este	Nuestra estrategia de Sostenibilidad: Una experiencia que se vive todos los días	4				
2-23	Compromisos y políticas	a.	Describir sus compromisos y políticas de conducta empresarial responsable, lo que incluye:	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Cumplimiento	55, 72-75	No aplica	ODS 16	Derechos Humanos Normas Laborales Anticorrupción 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10	
			i.						Los instrumentos intergubernamentales a los que los compromisos hacen referencia
			ii.						Si los compromisos estipulan la realización de una debida diligencia
			iii.						Si los compromisos estipulan la aplicación del principio precautorio
		iv.	Si los compromisos estipulan el respeto de los derechos humanos						
		b.	Describir sus compromisos y políticas específicas para el respeto de los derechos humanos, lo que incluye:						
			i.						Los derechos humanos reconocidos internacionalmente que el compromiso contempla
		ii.	Las categorías de grupos de interés, incluidos los grupos de riesgo o los grupos vulnerables, a los que la organización presta especial atención en el compromiso						
c.	Proporcionar enlaces a los compromisos y políticas si son de acceso público o, si los compromisos y políticas no están disponibles para el público, explicar la razón								
d.	Indicar el nivel al que se aprobó cada uno de los compromisos y políticas dentro de la organización, y si se trata del máximo nivel								
e.	Indicar la medida en que los compromisos y políticas son de aplicación a las actividades de la organización y a sus relaciones comerciales								
f.	Describir cómo se comunican los compromisos y políticas a trabajadores, socios comerciales, y otras partes pertinentes								
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	a.	Describir cómo incorpora cada uno de sus compromisos o políticas para una conducta empresarial responsable en todas sus actividades y relaciones comerciales, lo que incluye:		72-73	Información confidencial.			
			i.						Cómo asigna responsabilidades para aplicar los compromisos en los diferentes niveles de la organización
			ii.						Cómo integra los compromisos en las estrategias organizativas y las políticas y los procedimientos operativos
			iii.						Cómo aplica sus compromisos con sus relaciones comerciales y a través de ellas
			iv.						La formación sobre la aplicación de los compromisos que imparte la organización



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO			UBICACIÓN		OMISIÓN	VERIFICACIÓN*	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
				CAPÍTULO	PÁGINA / RESPUESTA				
2-25	74, 75	a.	Describir sus compromisos para proporcionar o colaborar en la remediación de los impactos negativos que la organización reconoce que ha ocasionado o a los que ha contribuido		72-76		No aplica	ODS 16	
	b.	Describir su enfoque para identificar y abordar las reclamaciones, incluidos los mecanismos de quejas y reclamación que ha instaurado o en los que participa							
	c.	Describir otros procesos mediante los que proporciona o colabora en la remediación de los impactos negativos que la organización reconoce que ha ocasionado o a los que ha contribuido							
	d.	Describir cómo se cuenta con la participación de los grupos de interés que son los usuarios previstos de los mecanismos de quejas y reclamación para el diseño, la revisión, la operación y la mejora de estos mecanismos							
	e.	Describir cómo hace la organización un seguimiento de la eficacia de los mecanismos de quejas y reclamación y de otros procesos de remediación y presentar ejemplos de su eficacia, con la retroalimentación de los grupos de interés							
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	a.	Describir los mecanismos para que los individuos:	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Cumplimiento	74, 75		*	ODS 16	
	i.	Soliciten asesoramiento sobre la aplicación de las políticas y prácticas de la organización para una conducta empresarial responsable							
	ii.	Planteen sus inquietudes sobre la conducta empresarial de la organización							
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	a.	Presente la información sobre el número total de casos de incumplimiento significativos de la legislación y las normativas durante el periodo objeto del informar, y un desglose de este total por:		Para que un caso se considere significativo, debe ser igual o mayor a lo que marca la auditoría financiera conforme el % de materialidad, que es de 1% sobre los ingresos consolidados.		*	ODS 16	Derechos Humanos Normas Laborales Anticorrupción 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
	i.	Casos que derivaron en multas							
	ii.	Casos que derivaron en sanciones no monetarias							
	b.	Informar el número total y el valor monetario de las multas que se pagaron durante el periodo objeto del informar por el incumplimiento de la legislación y las normativas, y desglosado por:							
	i.	Multas por casos de incumplimiento de la legislación y las normativas que se hayan producido durante el periodo objeto del informar							
	ii.	Multas por casos de incumplimiento de la legislación y las normativas que se hayan producido en informes anteriores							
	d.	Describir cómo ha determinado los casos de incumplimiento significativos							
2-28	Afiliación a asociaciones	a.	Mencione información sobre asociaciones del sector, otras afiliaciones a asociaciones y organizaciones nacionales o internacionales de defensa de intereses en las que tiene un papel significativo	Compromisos que fortalecen nuestro camino	17		No aplica	ODS 16 ODS 17	
5. Participación de los grupos de interés									
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	a.	Describir su enfoque para contar con la participación de los grupos de interés, incluido:	Nuestra estrategia de Sostenibilidad: Una experiencia que se vive todos los días	18		No aplica	ODS 16 ODS 17	
	i.	Las categorías de grupos de interés con las que se involucra y cómo las identifica							
	ii.	El propósito de la participación de los grupos de interés							
2-30	Convenios de negociación colectiva	a.	Cómo la organización busca asegurar que la participación de los grupos de interés resulte provechosa	Nuestra Gente: Una cultura que se vive: Prácticas laborales	42		No aplica	ODS 8 ODS 17	Normas Laborales 3
	b.	Para los empleados que no estén cubiertos por los convenios de negociación colectiva, indicar si la organización determina sus condiciones laborales y los términos de su empleo en función de los convenios de negociación colectiva que cubren al resto de los empleados o en función de los convenios de negociación colectiva de otras organizaciones							
GRI 3: Temas Materiales 2021									
Temas materiales									
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	a.	Describir el proceso que ha seguido para determinar sus temas materiales, incluido:	Nuestra estrategia de Sostenibilidad: Una experiencia que se vive todos los días	13-15, 87		No aplica	ODS 12 ODS 16	Derechos Humanos Normas Laborales Medio Ambiente Anticorrupción 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
	i.	Cómo ha identificado sus impactos reales y potenciales, negativos y positivos, sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos, en todas sus actividades y relaciones comerciales							
	ii.	Cómo ha priorizado los impactos sobre los que informar en función de su importancia							
	b.	Especificar los grupos de interés y expertos cuyos puntos de vista han participado en el proceso de determinación de sus temas materiales							
3-2	Lista de temas materiales	a.	Enumerar sus temas materiales		14				
	b.	Informar de los cambios que se hayan producido en la lista de temas materiales con respecto al periodo objeto del informar anterior							

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN		OMISIÓN	VERIFICACIÓN*	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL		
			CAPÍTULO	PÁGINA / RESPUESTA						
3-3	Gestión de los temas materiales		Respecto al enfoque de gestión de cada tema material, responder lo siguiente:	Nuestra estrategia de Sostenibilidad: Una experiencia que se vive todos los días	13-15, 87			Derechos Humanos Normas Laborales Medio Ambiente Anticorrupción 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10		
		a.	Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en sus derechos humanos							
		b.	Informar si la organización está involucrada con los impactos negativos a través de sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales							
		c.	Describir sus políticas o compromisos en relación con el tema material							
		d.							Describir las acciones tomadas para manejar el tema y los impactos relacionados, incluyendo:	
			i.						Acciones para prevenir o mitigar posibles impactos negativos	
			ii.						Acciones para abordar los impactos negativos reales, incluidas acciones para proporcionar o cooperar en su remediación	
		e.							Reportar la siguiente información sobre el seguimiento de la efectividad de las acciones tomadas:	
									i.	Procesos utilizados para rastrear la efectividad de las acciones
									ii.	Objetivos, metas e indicadores utilizados para evaluar el progreso
		f.							iii.	La efectividad de las acciones, incluido el progreso hacia las metas y objetivos
									vi.	Lecciones aprendidas y cómo se han incorporado en las políticas y procedimientos operativos de la organización
									f.	Describir cómo la participación de los grupos de interés ha influido en las medidas adoptadas (3-3-d) y cómo ha informado si estas han sido efectivas (3-3-e)
Estándares temáticos										
Ética y cumplimiento regulatorio										
GRI 3: Temas Materiales 2021										
3-3	Gestión de los temas materiales		Respecto al enfoque de gestión de cada tema material, responder lo siguiente:	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Cumplimiento	72-75			Anticorrupción 10		
		a.	Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en sus derechos humanos							
		b.	Informar si la organización está involucrada con los impactos negativos a través de sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales							
		c.	Describir sus políticas o compromisos en relación con el tema material							
		d.							Describir las acciones tomadas para manejar el tema y los impactos relacionados, incluyendo:	
			i.						Acciones para prevenir o mitigar posibles impactos negativos	
			ii.						Acciones para abordar los impactos negativos reales, incluidas acciones para proporcionar o cooperar en su remediación	
		e.							Reportar la siguiente información sobre el seguimiento de la efectividad de las acciones tomadas:	
									i.	Procesos utilizados para rastrear la efectividad de las acciones
									ii.	Objetivos, metas e indicadores utilizados para evaluar el progreso
		f.							iii.	La efectividad de las acciones, incluido el progreso hacia las metas y objetivos
									vi.	Lecciones aprendidas y cómo se han incorporado en las políticas y procedimientos operativos de la organización
									f.	Describir cómo la participación de los grupos de interés ha influido en las medidas adoptadas (3-3-d) y cómo ha informado si estas han sido efectivas (3-3-e)
GRI 205: Anticorrupción 2016										
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	a.	Indicar el número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por región	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Cumplimiento	72, 73			Anticorrupción 10		
		b.	Proporcione el número total y el porcentaje de empleados a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por categoría laboral y región							
		c.	Mencione el número total y el porcentaje de socios de negocio a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por tipo de socio de negocio y región. Describir si las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización se han comunicado a alguna otra persona u organización							



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO			UBICACIÓN		OMISIÓN	VERIFICACIÓN*	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
				CAPÍTULO	PÁGINA / RESPUESTA				
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	d.	Indicar el número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por región		72, 73		No aplica		
e.		Proporcionar el número total y el porcentaje de empleados que haya recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por categoría laboral y región							
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	a.	Proporcionar el número total y la naturaleza de los casos de corrupción confirmados	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Cumplimiento	Durante el periodo reportado no hubo ningún incidente de corrupción.		*	ODS 16	Anticorrupción 10
b.		Indicar el número total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado por corrupción o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto							
c.		Indicar número total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción							
d.		Proporcionar los casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informar y los resultados de esos casos							
GRI 206: Competencia desleal 2016									
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	a.	Indicar el número de acciones jurídicas pendientes o finalizadas durante el periodo objeto del informar con respecto a la competencia desleal y las infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia en las que se haya identificado que la organización ha participado	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Cumplimiento	No se tuvieron en el periodo reportado. 72, 75		No aplica	ODS 16	Anticorrupción 10
b.		Mencione los principales resultados de las acciones jurídicas finalizadas, incluidas decisiones o sentencias							
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016									
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	a.	Indicar la cantidad total de casos de incumplimiento de la normativa o códigos voluntarios relativos a comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio, clasificados por:	No tuvimos casos de incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios.	No se tuvieron en el periodo reportado. 72, 75		No aplica	ODS 12 ODS 16	Derechos Humanos Anticorrupción 1, 10
i.			Casos de incumplimiento de la normativa que den lugar a multas o sanciones						
ii.			Casos de incumplimiento de la normativa que den lugar a una advertencia						
iii.		Casos de incumplimiento de códigos voluntarios							
b.	Informar si la organización no ha identificado incumplimientos de la normativa o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve								
Riesgos de cambio climático									
GRI 3: Temas Materiales 2021									
3-3	Gestión de los temas materiales		Respecto al enfoque de gestión de cada tema material, responder lo siguiente:	Medio Ambiente: Nuestro compromiso con el entorno: Cambio climático	32		No aplica	ODS 13	Medio Ambiente 7, 8
a.		Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en sus derechos humanos							
b.		Informar si la organización está involucrada con los impactos negativos a través de sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales							
c.		Describir sus políticas o compromisos en relación con el tema material							
d.		Describir las acciones tomadas para manejar el tema y los impactos relacionados, incluyendo:							
		i.	Acciones para prevenir o mitigar posibles impactos negativos						
		ii.	Acciones para abordar los impactos negativos reales, incluidas acciones para proporcionar o cooperar en su remediación						
e.		iii.	Acciones para gestionar los impactos positivos reales y potenciales						
		Reportar la siguiente información sobre el seguimiento de la efectividad de las acciones tomadas:							
		i.	Procesos utilizados para rastrear la efectividad de las acciones						
		ii.	Objetivos, metas e indicadores utilizados para evaluar el progreso						
f.		iii.	La efectividad de las acciones, incluido el progreso hacia las metas y objetivos						
		vi.	Lecciones aprendidas y cómo se han incorporado en las políticas y procedimientos operativos de la organización						
	Describir cómo la participación de los grupos de interés ha influido en las medidas adoptadas (3-3-d) y cómo ha informado si estas han sido efectivas (3-3-e)								

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN		OMISIÓN	VERIFICACIÓN*	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL		
			CAPÍTULO	PÁGINA / RESPUESTA						
Gestión de la cadena de valor										
GRI 3: Temas Materiales 2021										
3-3	Gestión de los temas materiales		Respecto al enfoque de gestión de cada tema material, responder lo siguiente:	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Cadena de suministro	82, 83	No aplica	ODS 8 ODS 12	Derechos Humanos Normas Laborales 1, 2, 3, 4, 5, 6		
		a.	Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en sus derechos humanos							
		b.	Informar si la organización está involucrada con los impactos negativos a través de sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales							
		c.	Describir sus políticas o compromisos en relación con el tema material							
		d.							Describir las acciones tomadas para manejar el tema y los impactos relacionados, incluyendo:	
			i.						Acciones para prevenir o mitigar posibles impactos negativos	
			ii.						Acciones para abordar los impactos negativos reales, incluidas acciones para proporcionar o cooperar en su remediación	
		iii.							Acciones para gestionar los impactos positivos reales y potenciales	
			e.							Reportar la siguiente información sobre el seguimiento de la efectividad de las acciones tomadas:
									i.	Procesos utilizados para rastrear la efectividad de las acciones
		ii.							Objetivos, metas e indicadores utilizados para evaluar el progreso	
		iii.							La efectividad de las acciones, incluido el progreso hacia las metas y objetivos	
vi.	Lecciones aprendidas y cómo se han incorporado en las políticas y procedimientos operativos de la organización									
f.	Describir cómo la participación de los grupos de interés ha influido en las medidas adoptadas (3-3-d) y cómo ha informado si estas han sido efectivas (3-3-e)									
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016										
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	a.	Mencione el porcentaje del presupuesto de abastecimiento para las ubicaciones de operación significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación (como el porcentaje de productos y servicios que se compra en el ámbito local)	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Cumplimiento	82, 83	No aplica	ODS 8 ODS 12	Derechos Humanos Normas Laborales Medio ambiente Anticorrupción 1, 2, 4, 5, 7, 8, 10		
		b.	Proporcionar la definición geográfica de "local" de la organización							
		c.	Proporcionar la definición utilizada para "ubicaciones de operación significativas"							
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	a.	Mencione las operaciones y proveedores en los que los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación o negociación colectiva puedan infringirse o corran riesgo significativo en cuanto a alguno de los siguientes puntos:	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Cadena de suministro	No se tuvieron en el periodo reportado. 82	No aplica	ODS 8 ODS 16	Derechos Humanos Normas Laborales 1, 2, 3, 4, 5		
			i.						Tipo de operación (como una planta de fabricación) y proveedor	
		ii.	Países o áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo							
b.	Mencione las medidas tomadas por la organización en el periodo objeto del informar y dirigidas a apoyar el derecho a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva									
Energía y emisiones										
GRI 3: Temas Materiales 2021										
3-3	Gestión de los temas materiales		Respecto al enfoque de gestión de cada tema material, responder lo siguiente:	Medio Ambiente: Nuestro compromiso con el entorno: Emisiones y Energía	20-21, 24-25	No aplica	ODS 7 ODS 13	Medio Ambiente 7, 8, 9		
		a.	Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en sus derechos humanos							
		b.	Informar si la organización está involucrada con los impactos negativos a través de sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales							
		c.	Describir sus políticas o compromisos en relación con el tema material							
		d.							Describir las acciones tomadas para manejar el tema y los impactos relacionados, incluyendo:	
			i.						Acciones para prevenir o mitigar posibles impactos negativos	
ii.	Acciones para abordar los impactos negativos reales, incluidas acciones para proporcionar o cooperar en su remediación									

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN		OMISIÓN	VERIFICACIÓN*	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
			CAPÍTULO	PÁGINA / RESPUESTA				
3-3	Gestión de los temas materiales	<ul style="list-style-type: none"> iii. Acciones para gestionar los impactos positivos reales y potenciales Reportar la siguiente información sobre el seguimiento de la efectividad de las acciones tomadas: <ul style="list-style-type: none"> i. Procesos utilizados para rastrear la efectividad de las acciones ii. Objetivos, metas e indicadores utilizados para evaluar el progreso iii. La efectividad de las acciones, incluido el progreso hacia las metas y objetivos vi. Lecciones aprendidas y cómo se han incorporado en las políticas y procedimientos operativos de la organización f. Describir cómo la participación de los grupos de interés ha influido en las medidas adoptadas (3-3-d) y cómo ha informado si estas han sido efectivas (3-3-e) 	Medio Ambiente: Nuestro compromiso con el entorno: Emisiones y Energía	20-21, 24-25		No aplica	ODS 7 ODS 13	Medio Ambiente 7, 8, 9
GRI 302: Energía 2016								
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	<ul style="list-style-type: none"> a. Mencione el consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización, en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustible utilizados b. Indicar el consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización, en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustible utilizados c. Proporcionar en julios, vatios-hora o múltiplos, el total de: <ul style="list-style-type: none"> i. Consumo de electricidad ii. Consumo de calefacción iii. Consumo de refrigeración iv. Consumo de vapor d. Proporcionar en julios, vatios-hora o múltiplos, el total de: <ul style="list-style-type: none"> i. La electricidad vendida ii. La calefacción vendida iii. La refrigeración vendida iv. El vapor vendido e. Mencione el consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos f. Indicar los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados g. Mencione la fuente de los factores de conversión utilizados 	Medio Ambiente: Nuestro compromiso con el entorno: Energía	24 24-26		*	ODS 7 ODS 13	Medio Ambiente 7, 8, 9
302-3	Intensidad energética	<ul style="list-style-type: none"> a. Indicar el ratio de intensidad energética de la organización b. Mencione el parámetro (denominador) específico que se haya seleccionado para calcular el ratio c. Proporcionar los tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos) d. Mencione si el ratio abarca el consumo de energía dentro de la organización, fuera de ella o ambos 		25		*		
302-4	Reducción del consumo energético	<ul style="list-style-type: none"> a. Mencione la magnitud de las reducciones de consumo energético logradas como resultado directo de iniciativas de conservación y eficiencia, en julios o múltiplos b. Proporcionar los tipos de energía incluidos en dicha reducción (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos) c. Indicar la base del cálculo de las reducciones del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección d. Mencione los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados 		26		No aplica		
GRI 305: Emisiones 2016								
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	<ul style="list-style-type: none"> a. Mencione el valor bruto de las emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO₂ equivalente b. Indicar los gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos c. Proporcionar las emisiones biogénicas de CO₂ en toneladas métricas de CO₂ equivalente d. Mencione el año base para el cálculo, si procede, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> i. La justificación de la selección ii. Las emisiones en el año base 	Medio Ambiente: Nuestro compromiso con el entorno: Emisiones	5,552.14 22 Se incluyen CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O No se emiten emisiones biogénicas Año base: 2022 5,783.90		*	ODS 7 ODS 12 ODS 13	Medio Ambiente 7, 8, 9



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN		OMISIÓN	VERIFICACIÓN*	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL	
			CAPÍTULO	PÁGINA / RESPUESTA					
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	iii.	El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base	Medio Ambiente: Nuestro compromiso con el entorno: Emisiones	No hubo cambios significativos	*	ODS 7 ODS 12 ODS 13	Medio Ambiente 7, 8, 9	
		e.	Mencione la fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (GWP) utilizadas o una referencia a la fuente del GWP		Conforme a los publicados por la Secretaría de Energía Control Operacional. Utilizamos las particularidades técnicas y las fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones de gases o compuestos de efecto invernadero, y Microsoft Excel				
		f.	Indicar el enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional						
		g.	Indicar los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados						
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	a.	Proporcionar el valor bruto de las emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) basadas en la ubicación en toneladas métricas de CO ₂ equivalente		17,717.60				
		b.	Indicar si procede, valor bruto de las emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) basadas en el mercado en toneladas métricas de CO ₂ equivalente		22				
		c.	Mencione si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ , NF ₃ o todos		Se incluyen CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O				
		d.			Proporcionar el año base para el cálculo, si procede, e incluir:				Emisiones por compra de energía a CFE y FEI. Año base: 2022
			i.		La justificación de la selección				9,413
			ii.		Las emisiones en el año base				
		iii.	El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base		No hubo cambios significativos				
		e.	Proporcionar la fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de		Utilizamos el factor de emisión del Sistema Eléctrico Nacional de 2025				
		f.	Mencione el enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional		Control Operacional. Utilizamos las particularidades técnicas y las fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones de gases o compuestos de efecto invernadero, y Microsoft Excel.				
g.	Indicar los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados								
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	a.	Mencione el ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización	22					
		b.	Indicar el parámetro (denominador) específico que se haya seleccionado para calcular el ratio						
		c.	Proporcionar los tipos de emisiones de GEI incluidos en el ratio de intensidad: directas (alcance 1), indirectas asociadas a la energía (alcance 2), y otras indirectas (alcance 3)	Incluye Alcance 1 y 2					
		d.	Indicar los gases incluidos en el cálculo: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ , NF ₃ o todos	Se incluyen CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O					
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	a.	Proporcionar la reducción de las emisiones de GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción en toneladas métricas de CO ₂ equivalente	22					
		b.	Mencione los gases incluidos en el cálculo: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ , NF ₃ o todos	Se incluyen CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O					
		c.	Indique el año base o línea base, incluida la justificación de la selección	Año base: 2024, al ser el año inmediato anterior.					
		d.	Proporcionar los alcances en los que se produjeron reducciones: emisiones directas (alcance 1), indirectas asociadas a la energía (alcance 2) u otras indirectas (alcance 3)	Reducciones en los Alcances 1 y 2					
		e.	Indicar los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados	Control Operacional. Utilizamos las particularidades técnicas y las fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones de gases o compuestos de efecto invernadero, y Microsoft Excel.					
Diversidad e inclusión									
GRI 3: Temas Materiales 2021									
3-3	Gestión de los temas materiales		Respecto al enfoque de gestión de cada tema material, responder lo siguiente:	Nuestra Gente: Una cultura que se vive: Inclusión	34	No aplica	ODS 5 ODS 10	Derechos Humanos Normas Laborales 1, 6	
		a.	Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en sus derechos humanos						
		b.	Informar si la organización está involucrada con los impactos negativos a través de sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales						
		c.	Describir sus políticas o compromisos en relación con el tema material						
		d.							Describir las acciones tomadas para manejar el tema y los impactos relacionados, incluyendo:
			i.						Acciones para prevenir o mitigar posibles impactos negativos
ii.	Acciones para abordar los impactos negativos reales, incluidas acciones para proporcionar o cooperar en su remediación								
iii.	Acciones para gestionar los impactos positivos reales y potenciales								



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO			UBICACIÓN		OMISIÓN	VERIFICACIÓN*	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
				CAPÍTULO	PÁGINA / RESPUESTA				
3-3	Gestión de los temas materiales	e.		Reportar la siguiente información sobre el seguimiento de la efectividad de las acciones tomadas:	Nuestra Gente: Una cultura que se vive: Inclusión	34	No aplica	ODS 5 ODS 10	Derechos Humanos Normas Laborales 1, 6
			i.	Procesos utilizados para rastrear la efectividad de las acciones					
			ii.	Objetivos, metas e indicadores utilizados para evaluar el progreso					
			iii.	La efectividad de las acciones, incluido el progreso hacia las metas y objetivos					
			iv.	Lecciones aprendidas y cómo se han incorporado en las políticas y procedimientos operativos de la organización					
f.	Describir cómo la participación de los grupos de interés ha influido en las medidas adoptadas (3-3-d) y cómo ha informado si estas han sido efectivas (3-3-e)								
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016									
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	a.		Proporcionar el porcentaje de personas dentro de los órganos de gobierno de la organización en cada una de las siguientes categorías de diversidad:	Nuestra Gente: Una cultura que se vive: Inclusión	66, 67	No procede ningún otro indicador de diversidad para los Consejeros.	* ODS 5 ODS 10	Derechos Humanos Normas Laborales Anticorrupción 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
			i.	Género					
			ii.	Grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años					
		iii.	Otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o vulnerables)						
		b.		Mencione el porcentaje de empleados por categoría laboral en cada una de las siguientes categorías de diversidad:	35-37				
			i.	Género					
ii.	Grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años								
iii.	Otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o vulnerables)								
GRI 406: No discriminación 2016									
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	a.		Mencione la cantidad total de casos de discriminación durante el periodo objeto del informar	No se contaron con casos de discriminación en el periodo reportado	No se contaron con casos de discriminación en el periodo reportado.	No aplica	ODS 10 ODS 5 ODS 8	Normas Laborales 6
				Proporcionar el estatus de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente:					
		b.	i.	Caso evaluado por la organización					
			ii.	Aplicación de planes de reparación en curso					
			iii.	Planes de reparación cuyos resultados hayan sido implementados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios					
iv.	Caso que ya no está sujeto a acciones								
Gobierno corporativo									
GRI 3: Temas Materiales 2021									
3-3	Gestión de los temas materiales			Respecto al enfoque de gestión de cada tema material, responder lo siguiente:	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Gobierno corporativo	63-68	No aplica	ODS 16	Derechos Humanos Anticorrupción 1, 10
		a.		Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en sus derechos humanos					
		b.		Informar si la organización está involucrada con los impactos negativos a través de sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales					
		c.		Describir sus políticas o compromisos en relación con el tema material					
		d.		Describir las acciones tomadas para manejar el tema y los impactos relacionados, incluyendo:					
			i.	Acciones para prevenir o mitigar posibles impactos negativos					
			ii.	Acciones para abordar los impactos negativos reales, incluidas acciones para proporcionar o cooperar en su remediación					
		iii.	Acciones para gestionar los impactos positivos reales y potenciales						
		e.		Reportar la siguiente información sobre el seguimiento de la efectividad de las acciones tomadas:					
			i.	Procesos utilizados para rastrear la efectividad de las acciones					
			ii.	Objetivos, metas e indicadores utilizados para evaluar el progreso					
			iii.	La efectividad de las acciones, incluido el progreso hacia las metas y objetivos					
iv.	Lecciones aprendidas y cómo se han incorporado en las políticas y procedimientos operativos de la organización								
f.		Describir cómo la participación de los grupos de interés ha influido en las medidas adoptadas (3-3-d) y cómo ha informado si estas han sido efectivas (3-3-e)							

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN		OMISIÓN	VERIFICACIÓN*	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL		
			CAPÍTULO	PÁGINA / RESPUESTA						
Prácticas laborales y derechos humanos										
GRI 3: Temas Materiales 2021										
3-3	Gestión de los temas materiales		Respecto al enfoque de gestión de cada tema material, responder lo siguiente:	Nuestra Gente: Una cultura que se vive: Prácticas laborales	41-48, 55			Derechos Humanos Normas Laborales 1, 2, 3, 4, 5, 6		
		a.	Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en sus derechos humanos							
		b.	Informar si la organización está involucrada con los impactos negativos a través de sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales							
		c.	Describir sus políticas o compromisos en relación con el tema material							
		d.							Describir las acciones tomadas para manejar el tema y los impactos relacionados, incluyendo:	
			i.						Acciones para prevenir o mitigar posibles impactos negativos	
			ii.						Acciones para abordar los impactos negativos reales, incluidas acciones para proporcionar o cooperar en su remediación	
		e.							iii.	Acciones para gestionar los impactos positivos reales y potenciales
										Reportar la siguiente información sobre el seguimiento de la efectividad de las acciones tomadas:
									i.	Procesos utilizados para rastrear la efectividad de las acciones
									ii.	Objetivos, metas e indicadores utilizados para evaluar el progreso
		f.							iii.	La efectividad de las acciones, incluido el progreso hacia las metas y objetivos
									iv.	Lecciones aprendidas y cómo se han incorporado en las políticas y procedimientos operativos de la organización
									Reportar la siguiente información sobre el seguimiento de la efectividad de las acciones tomadas:	
		iv.	Lecciones aprendidas y cómo se han incorporado en las políticas y procedimientos operativos de la organización							
		f.	Describir cómo la participación de los grupos de interés ha influido en las medidas adoptadas (3-3-d) y cómo ha informado si estas han sido efectivas (3-3-e)							
GRI 404: Formación y educación 2016										
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	a.		Nuestra Gente: Una cultura que se vive: Talento	45, 46			Derechos Humanos Normas Laborales 1, 2, 3, 4, 5, 6		
			i.						Género	
			ii.						Categoría laboral	
Privacidad y seguridad de la información										
GRI 3: Temas Materiales 2021										
3-3	Gestión de los temas materiales		Respecto al enfoque de gestión de cada tema material, responder lo siguiente:	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Privacidad y seguridad de la información	81			Derechos Humanos 1		
		a.	Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en sus derechos humanos							
		b.	Informar si la organización está involucrada con los impactos negativos a través de sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales							
		c.	Describir sus políticas o compromisos en relación con el tema material							
		d.							Describir las acciones tomadas para manejar el tema y los impactos relacionados, incluyendo:	
			i.						Acciones para prevenir o mitigar posibles impactos negativos	
			ii.						Acciones para abordar los impactos negativos reales, incluidas acciones para proporcionar o cooperar en su remediación	
		e.							iii.	Acciones para gestionar los impactos positivos reales y potenciales
										Reportar la siguiente información sobre el seguimiento de la efectividad de las acciones tomadas:
									i.	Procesos utilizados para rastrear la efectividad de las acciones
									ii.	Objetivos, metas e indicadores utilizados para evaluar el progreso
		f.							iii.	La efectividad de las acciones, incluido el progreso hacia las metas y objetivos
									iv.	Lecciones aprendidas y cómo se han incorporado en las políticas y procedimientos operativos de la organización
									Reportar la siguiente información sobre el seguimiento de la efectividad de las acciones tomadas:	
		iv.	Lecciones aprendidas y cómo se han incorporado en las políticas y procedimientos operativos de la organización							
		f.	Describir cómo la participación de los grupos de interés ha influido en las medidas adoptadas (3-3-d) y cómo ha informado si estas han sido efectivas (3-3-e)							



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN		OMISIÓN	VERIFICACIÓN*	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL	
			CAPÍTULO	PÁGINA / RESPUESTA					
GRI 418: Privacidad del cliente 2016									
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	a.	Mencione la cantidad total de reclamaciones fundamentadas recibidas relativas a violaciones de la privacidad del cliente, clasificadas por:	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Privacidad y seguridad de la información	No se tuvieron en el periodo reportado.	No aplica	ODS 9	Anticorrupción 10	
		i.	Reclamaciones recibidas de terceros y corroboradas por la organización						
		ii.	Reclamaciones de autoridades regulatorias						
		b.	Proporcionar la cantidad total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes						
		c.	Mencione si la organización no ha identificado ninguna reclamación fundamentada, basta con señalar este hecho en una declaración breve						
Atención al cliente									
GRI 3: Temas Materiales 2021									
3-3	Gestión de los temas materiales		Respecto al enfoque de gestión de cada tema material, responder lo siguiente:	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Negocio	76	No aplica	ODS 12	Derechos Humanos 1	
		a.	Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en sus derechos humanos						
		b.	Informar si la organización está involucrada con los impactos negativos a través de sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales						
		c.	Describir sus políticas o compromisos en relación con el tema material						
		d.	Describir las acciones tomadas para manejar el tema y los impactos relacionados, incluyendo:						
			i.						Acciones para prevenir o mitigar posibles impactos negativos
			ii.						Acciones para abordar los impactos negativos reales, incluidas acciones para proporcionar o cooperar en su remediación
			iii.						Acciones para gestionar los impactos positivos reales y potenciales
		e.	Reportar la siguiente información sobre el seguimiento de la efectividad de las acciones tomadas:						
			i.						Procesos utilizados para rastrear la efectividad de las acciones
			ii.						Objetivos, metas e indicadores utilizados para evaluar el progreso
			iii.						La efectividad de las acciones, incluido el progreso hacia las metas y objetivos
		f.	iv.						Lecciones aprendidas y cómo se han incorporado en las políticas y procedimientos operativos de la organización
		f.	Describir cómo la participación de los grupos de interés ha influido en las medidas adoptadas (3-3-d) y cómo ha informado si estas han sido efectivas (3-3-e)						
Innovación y tecnología									
GRI 3: Temas Materiales 2021									
3-3	Gestión de los temas materiales		Respecto al enfoque de gestión de cada tema material, responder lo siguiente:	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Innovación y tecnología	79	No aplica	ODS 9	Medio Ambiente 7, 8, 9	
		a.	Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en sus derechos humanos						
		b.	Informar si la organización está involucrada con los impactos negativos a través de sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales						
		c.	Describir sus políticas o compromisos en relación con el tema material						
		d.	Describir las acciones tomadas para manejar el tema y los impactos relacionados, incluyendo:						
			i.						Acciones para prevenir o mitigar posibles impactos negativos
			ii.						Acciones para abordar los impactos negativos reales, incluidas acciones para proporcionar o cooperar en su remediación
			iii.						Acciones para gestionar los impactos positivos reales y potenciales
		e.	Reportar la siguiente información sobre el seguimiento de la efectividad de las acciones tomadas:						
			i.						Procesos utilizados para rastrear la efectividad de las acciones
			ii.						Objetivos, metas e indicadores utilizados para evaluar el progreso
			iii.						La efectividad de las acciones, incluido el progreso hacia las metas y objetivos

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO			UBICACIÓN		OMISIÓN	VERIFICACIÓN*	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL	
				CAPÍTULO	PÁGINA / RESPUESTA					
3-3	Gestión de los temas materiales	iv.	Lecciones aprendidas y cómo se han incorporado en las políticas y procedimientos operativos de la organización	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Innovación y tecnología	79		No aplica	ODS 9	Medio Ambiente 7, 8, 9	
		f.	Describir cómo la participación de los grupos de interés ha influido en las medidas adoptadas (3-3-d) y cómo ha informado si estas han sido efectivas (3-3-e)							
Gestión de riesgos y crisis										
GRI 3: Temas Materiales 2021										
3-3	Gestión de los temas materiales		Respecto al enfoque de gestión de cada tema material, responder lo siguiente:	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Cumplimiento. Mecanismos de denuncia	74, 75		No aplica	ODS 16	Derechos Humanos Anticorrupción 1, 10	
		a.	Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en sus derechos humanos							
		b.	Informar si la organización está involucrada con los impactos negativos a través de sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales							
		c.	Describir sus políticas o compromisos en relación con el tema material							
		d.								Describir las acciones tomadas para manejar el tema y los impactos relacionados, incluyendo:
			i.							Acciones para prevenir o mitigar posibles impactos negativos
			ii.							Acciones para abordar los impactos negativos reales, incluidas acciones para proporcionar o cooperar en su remediación
		e.	iii.							Acciones para gestionar los impactos positivos reales y potenciales
										Reportar la siguiente información sobre el seguimiento de la efectividad de las acciones tomadas:
			i.							Procesos utilizados para rastrear la efectividad de las acciones
			ii.							Objetivos, metas e indicadores utilizados para evaluar el progreso
		f.	iii.							La efectividad de las acciones, incluido el progreso hacia las metas y objetivos
			iv.							Lecciones aprendidas y cómo se han incorporado en las políticas y procedimientos operativos de la organización
			f.							Describir cómo la participación de los grupos de interés ha influido en las medidas adoptadas (3-3-d) y cómo ha informado si estas han sido efectivas (3-3-e)
Atracción, retención y desarrollo de talento										
GRI 3: Temas Materiales 2021										
3-3	Gestión de los temas materiales		Respecto al enfoque de gestión de cada tema material, responder lo siguiente:	Nuestra Gente: Una cultura que se vive: Talento	45-47		No aplica	ODS 8	Normas Laborales 3, 6	
		a.	Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en sus derechos humanos							
		b.	Informar si la organización está involucrada con los impactos negativos a través de sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales							
		c.	Describir sus políticas o compromisos en relación con el tema material							
		d.								Describir las acciones tomadas para manejar el tema y los impactos relacionados, incluyendo:
			i.							Acciones para prevenir o mitigar posibles impactos negativos
			ii.							Acciones para abordar los impactos negativos reales, incluidas acciones para proporcionar o cooperar en su remediación
		e.	iii.							Acciones para gestionar los impactos positivos reales y potenciales
										Reportar la siguiente información sobre el seguimiento de la efectividad de las acciones tomadas:
			i.							Procesos utilizados para rastrear la efectividad de las acciones
			ii.							Objetivos, metas e indicadores utilizados para evaluar el progreso
		f.	iii.							La efectividad de las acciones, incluido el progreso hacia las metas y objetivos
			iv.							Lecciones aprendidas y cómo se han incorporado en las políticas y procedimientos operativos de la organización
			f.							Describir cómo la participación de los grupos de interés ha influido en las medidas adoptadas (3-3-d) y cómo ha informado si estas han sido efectivas (3-3-e)



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN		OMISIÓN	VERIFICACIÓN*	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
			CAPÍTULO	PÁGINA / RESPUESTA				
GRI 401: Empleo 2016								
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	a.	La cantidad total y la tasa de contrataciones de nuevos empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, género y región.	Nuestra Gente: Una cultura que se vive: Prácticas laborales	Con "región" nos referimos a "México". 42, 43	*	ODS 8	Normas Laborales 3, 6
		b.	La cantidad total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, género y región.					
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	d.	Indicar las prestaciones que son habituales para los empleados a tiempo completo de la organización, pero que no se dan a los empleados temporales o a tiempo parcial, clasificadas por ubicaciones de operación significativas. Estas incluyen, como mínimo:		41	No aplica	ODS 4 ODS 8	Derechos Humanos Normas Laborales 1, 2, 3, 4, 5, 6
		i.	Seguro de vida					
		ii.	Asistencia sanitaria					
		iii.	Cobertura por incapacidad e invalidez					
		iv.	Permiso parental					
		v.	Previsión para la jubilación					
		vi.	Participación accionaria					
		vii.	Otros					
		b.	Indicar la definición utilizada para "ubicaciones de operación significativas"					
401-3	Permiso parental	a.	Mencione la cantidad total de empleados que han tenido derecho al permiso parental, por género	41				
		b.	Proporcionar la cantidad total de empleados que se han acogido al permiso parental, por género					
		c.	Indicar la cantidad total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informar después de terminar el permiso parental, por género					
		d.	Mencione la cantidad total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por género					
		e.	Proporcionar las tasas de regreso al trabajo y de retención de los empleados que se acogieron al permiso parental, por género					
GRI 404: Formación y educación 2016								
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	a.	Indicar el promedio de horas de formación que los empleados de la organización hayan recibido durante el periodo objeto del informar, desglosado por:	Nuestra Gente: Una cultura que se vive: Talento	45, 46	No aplica	ODS 4 ODS 8	Derechos Humanos Normas Laborales 1, 2, 3, 4, 5, 6
		i.	Género					
		ii.	Categoría laboral					
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	b.	Indicar el tipo y el alcance de los programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las competencias de los empleados	45-47				
		c.	Mencione los programas de ayuda a la transición proporcionados para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales debido a jubilación o despido					
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	a.	Indicar el porcentaje del total de empleados por género y por categoría laboral que recibieron una evaluación periódica de su desempeño y del desarrollo de su carrera durante el periodo objeto del informar	47	*			
Salud, seguridad y bienestar								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales		Respecto al enfoque de gestión de cada tema material, responder lo siguiente:	Nuestra Gente: Una cultura que se vive: Salud y seguridad	49-54	No aplica	ODS 3 ODS 8	Derechos Humanos Normas Laborales 1, 3
		a.	Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en sus derechos humanos					
		b.	Informar si la organización está involucrada con los impactos negativos a través de sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales					
		c.	Describir sus políticas o compromisos en relación con el tema material					
		d.	Describir las acciones tomadas para manejar el tema y los impactos relacionados, incluyendo:					
		i.	Acciones para prevenir o mitigar posibles impactos negativos					
		ii.	Acciones para abordar los impactos negativos reales, incluidas acciones para proporcionar o cooperar en su remediación					
		iii.	Acciones para gestionar los impactos positivos reales y potenciales					



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO			UBICACIÓN		OMISIÓN	VERIFICACIÓN*	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
				CAPÍTULO	PÁGINA / RESPUESTA				
3-3	Gestión de los temas materiales	e.		Reportar la siguiente información sobre el seguimiento de la efectividad de las acciones tomadas:	Nuestra Gente: Una cultura que se vive: Salud y seguridad	49-54	No aplica	ODS 3 ODS 8	Derechos Humanos Normas Laborales 1, 3
			i.	Procesos utilizados para rastrear la efectividad de las acciones					
			ii.	Objetivos, metas e indicadores utilizados para evaluar el progreso					
			iii.	La efectividad de las acciones, incluido el progreso hacia las metas y objetivos					
			iv.	Lecciones aprendidas y cómo se han incorporado en las políticas y procedimientos operativos de la organización					
f.	Describir cómo la participación de los grupos de interés ha influido en las medidas adoptadas (3-3-d) y cómo ha informado si estas han sido efectivas (3-3-e)								
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016									
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	a.		Proporcionar una declaración sobre si se ha implementado un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, que indicar:		49, 50			
			i.	Si el sistema se ha puesto en marcha por requerimientos legales y, en tal caso, una lista de dichos requerimientos					
			ii.	Si el sistema se ha implementado con base en estándares/directrices reconocidos de sistema de gestión o gestión de riesgos y, en tal caso, la lista de dichos estándares/directrices					
	b.	Realice una descripción del alcance de los trabajadores, las actividades y los lugares de trabajo cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo y una explicación de si algún trabajador, actividad o lugar de trabajo no está cubierto por dicho sistema y el motivo para ello							
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	a.		Realice una descripción de los procesos empleados para identificar peligros relacionados con el trabajo y evaluar riesgos de forma periódica o esporádica, así como para aplicar la jerarquía de controles a fin de eliminar peligros y minimizar riesgos, que indicar:	Nuestra Gente: Una cultura que se vive: Salud y seguridad	51		ODS 8	Derechos Humanos Normas Laborales 1, 2, 3, 4, 5, 6
			i.	Cómo garantiza la organización la calidad de estos procesos, incluidas las competencias de las personas que los llevan a cabo					
			ii.	Cómo se usan los resultados de estos procesos para evaluar y mejorar de forma continua el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo					
			b.	Elabore una descripción de los procesos que siguen los trabajadores que quieren notificar peligros o situaciones de peligro laborales, así como una explicación de cómo se protege a los trabajadores frente a posibles represalias					
			c.	Realice una descripción de las políticas y procesos que deben seguir los trabajadores que quieren retirarse de situaciones laborales que consideren que pueden provocar lesiones, dolencias o enfermedades, así como una explicación de cómo se protege a dichos trabajadores frente a posibles represalias					
d.	Proporcionar una descripción de los procesos empleados para investigar incidentes laborales, incluidos los procesos de identificación de peligros y evaluación de riesgos relacionados con los incidentes para determinar las acciones correctivas mediante la jerarquía de control y para determinar las mejoras necesarias del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo								
403-3	Servicios de salud en el trabajo	a.		Realice una descripción de las funciones de los servicios de salud en el trabajo que contribuyen a la identificación y eliminación de peligros y la minimización de riesgos, así como una explicación de cómo garantiza la organización la calidad de dichos servicios y facilita el acceso de los trabajadores a los mismos		52-54		No aplica	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	a.		Proporcionar una descripción de los cursos de formación para trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo, incluidos los cursos de formación general y los cursos de formación específica sobre peligros laborales, actividades peligrosas o situaciones de peligro		51			
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	a.		Realice una explicación de la manera en que la organización facilita el acceso de los trabajadores a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo, así como el alcance del acceso que facilita		52, 53			
		b.		Mencione una descripción de los servicios y programas voluntarios de promoción de la salud que la organización ofrece a los trabajadores para hacer frente a riesgos importantes para la salud no relacionados con el trabajo, que incluir los riesgos concretos para la salud contemplados, y la manera en que la organización facilita el acceso de los trabajadores a estos servicios y programas					
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo			Mencione si la organización ha implementado un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo basado en requerimientos legales y/o en estándares/directrices reconocidos		50			
			i.		La cantidad y el porcentaje de los empleados y los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo están controlados por la organización, que están cubiertos por dicho sistema				

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN		OMISIÓN	VERIFICACIÓN*	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
			CAPÍTULO	PÁGINA / RESPUESTA				
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	ii.	La cantidad y el porcentaje de los empleados y los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo están controlados por la organización, que están cubiertos por dicho sistema que ha sido objeto de auditoría interna		50	No aplica		
iii.		La cantidad y el porcentaje de los empleados y los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo están controlados por la organización, que están cubiertos por dicho sistema que ha sido objeto de auditoría o certificado por una parte externa						
b.		Mencione si hay trabajadores excluidos de este contenido, incluidos los tipos de trabajadores y el motivo para la exclusión						
c.		Proporcionar cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, como estándares, metodologías o supuestos usados						
403-9	Lesiones por accidente laboral		Mencione si para todos los empleados:	Nuestra Gente: Una cultura que se vive: Salud y seguridad	51	*	ODS 8	Derechos Humanos Normas Laborales 1, 2, 3, 4, 5, 6
		i.	La cantidad y la tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral					
		ii.	La cantidad y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)					
		iii.	La cantidad y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables					
		iv.	Los principales tipos de lesiones por accidente laboral					
		v.	La cantidad de horas trabajadas					
			Para todos los trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización:					
		i.	La cantidad y la tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral					
		ii.	La cantidad y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)					
		iii.	La cantidad y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables					
		iv.	Los principales tipos de lesiones por accidente laboral					
		v.	La cantidad de horas trabajadas					
			Mencione los peligros laborales que presentan un riesgo de lesión con grandes consecuencias, incluido:					
		i.	De qué modo se han determinado estos peligros					
		ii.	Cuáles de estos peligros han ocasionado o contribuido a ocasionar lesiones con grandes consecuencias durante el periodo objeto del informar					
		iii.	Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar estos peligros y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control					
		d.	Indicar las medidas tomadas o proyectadas para eliminar otros peligros laborales y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control					
		e.	Mencione las tasas se han calculado por cada 200 000 o por cada 1 000 000 horas trabajadas					
		f.	Proporcionar si hay trabajadores excluidos de este contenido, incluidos los tipos de trabajadores y el motivo para la exclusión					
		g.	Indicar cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, como estándares, metodologías o supuestos usados					
Vinculación con la comunidad								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales		Respecto al enfoque de gestión de cada tema material, responder lo siguiente:	Comunidad: Acciones que reflejan nuestro compromiso: Vinculación con la comunidad	57-61	No aplica	ODS 11 ODS 17	Derechos Humanos 1, 2
a.		Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en sus derechos humanos						
b.		Informar si la organización está involucrada con los impactos negativos a través de sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales						
c.		Describir sus políticas o compromisos en relación con el tema material						
		Describir las acciones tomadas para manejar el tema y los impactos relacionados, incluyendo:						
i.		Acciones para prevenir o mitigar posibles impactos negativos						
ii.	Acciones para abordar los impactos negativos reales, incluidas acciones para proporcionar o cooperar en su remediación							
iii.	Acciones para gestionar los impactos positivos reales y potenciales							



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO				UBICACIÓN		OMISIÓN	VERIFICACIÓN*	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
					CAPÍTULO	PÁGINA / RESPUESTA				
3-3	Gestión de los temas materiales	e.		Reportar la siguiente información sobre el seguimiento de la efectividad de las acciones tomadas:	Comunidad: Acciones que reflejan nuestro compromiso: Vinculación con la comunidad	57-61		No aplica	ODS 11 ODS 17	Derechos Humanos 1, 2
			i.	Procesos utilizados para rastrear la efectividad de las acciones						
			ii.	Objetivos, metas e indicadores utilizados para evaluar el progreso						
			iii.	La efectividad de las acciones, incluido el progreso hacia las metas y objetivos						
			iv.	Lecciones aprendidas y cómo se han incorporado en las políticas y procedimientos operativos de la organización						
			f.	Describir cómo la participación de los grupos de interés ha influido en las medidas adoptadas (3-3-d) y cómo ha informado si estas han sido efectivas (3-3-e)						
GRI 413: Comunidades Locales 2016										
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	a.		Mencione el porcentaje de operaciones con programas implementados de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo, incluido el uso de:	Comunidad: Acciones que reflejan nuestro compromiso: Vinculación con la comunidad	N/A	No se divulga públicamente por contener información sensible y confidencial de las comunidades e instituciones participantes.	*	ODS 4 ODS 11 ODS 17	Derechos Humanos Normas Laborales Medio Ambiente Anticorrupción 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
			i.	Evaluaciones del impacto social, incluidas las evaluaciones del impacto de género en función de los procesos participativos						
			ii.	Evaluaciones del impacto ambiental y vigilancia en curso						
			iii.	Divulgación pública de los resultados de las evaluaciones del impacto ambiental y social						
			iv.	Programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de la comunidad local		57-62				
			v.	Planes de participación de los grupos de interés en función de la determinación de los grupos de interés						
			vi.	Comités y procesos de consulta amplios con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables						
			vii.	Comités de empresa, comités de salud y seguridad en el trabajo y otros						
viii.	Procesos formales de queja y reclamación en las comunidades locales organismos de representación de los trabajadores para tratar los impactos									
Gestión de residuos										
GRI 3: Temas Materiales 2021										
3-3	Gestión de los temas materiales			Respecto al enfoque de gestión de cada tema material, responder lo siguiente:	Medio Ambiente: Nuestro compromiso con el entorno: Manejo de residuos	27		No aplica	ODS 12 ODS 13	Medio Ambiente 7, 8, 9
		a.	Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en sus derechos humanos							
		b.	Informar si la organización está involucrada con los impactos negativos a través de sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales							
		c.	Describir sus políticas o compromisos en relación con el tema material							
		d.		Describir las acciones tomadas para manejar el tema y los impactos relacionados, incluyendo:						
			i.	Acciones para prevenir o mitigar posibles impactos negativos						
			ii.	Acciones para abordar los impactos negativos reales, incluidas acciones para proporcionar o cooperar en su remediación						
		iii.	Acciones para gestionar los impactos positivos reales y potenciales							
			Reportar la siguiente información sobre el seguimiento de la efectividad de las acciones tomadas:							
		i.	Procesos utilizados para rastrear la efectividad de las acciones							
		ii.	Objetivos, metas e indicadores utilizados para evaluar el progreso							
		iii.	La efectividad de las acciones, incluido el progreso hacia las metas y objetivos							
		iv.	Lecciones aprendidas y cómo se han incorporado en las políticas y procedimientos operativos de la organización							
		f.	Describir cómo la participación de los grupos de interés ha influido en las medidas adoptadas (3-3-d) y cómo ha informado si estas han sido efectivas (3-3-e)							

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN		OMISIÓN	VERIFICACIÓN*	ODS	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL	
			CAPÍTULO	PÁGINA / RESPUESTA					
GRI 306: Residuos 2016									
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	a.	Indicar los impactos significativos —potenciales y reales— de la organización relacionados con los residuos, una descripción de:	Medio Ambiente: Nuestro compromiso con el entorno: Manejo de residuos	27		No aplica	ODS 12 ODS 13	Medio Ambiente 7, 8, 9
			i. Los insumos, las actividades y los productos resultantes que dan o podrían dar lugar a estos impactos ii. Si estos impactos se relacionan con residuos generados en las actividades propias de la organización o residuos generados aguas arriba o aguas abajo en su cadena de valor						
306-3	Residuos generados	a.	Mencione el peso total de los residuos generados en toneladas métricas y desglose de este total en función de la composición de los residuos				No aplica		
		b.	Proporcionar información contextual necesaria para entender los datos y la manera en que se recopilaron						



ÍNDICE SASB

Resumen de métricas sectoriales clave.

ESTÁNDAR TEMÁTICO	INDICADOR SASB	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN
Minoristas y distribuidores especializados y de múltiples líneas	CG-MR-130a.1 Gestión de la energía en el comercio minorista y la distribución	Total de energía consumida, porcentaje de electricidad de la red, porcentaje de renovables	Medio Ambiente: Nuestro compromiso con el entorno: Energía	224,024.82 GJ donde el porcentaje de electricidad de la red es de 83.98% y el 58.55% corresponde a energía renovable proveniente de fuentes eólicas.	*
	CG-MR-230a.1 Seguridad de los datos	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de datos	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Privacidad y seguridad de la información	81	*
	CG-MR-230a.2 Seguridad de los datos	Número de filtraciones de datos, porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), número de clientes afectados		No se tuvieron en el periodo reportado.	No aplica
	CG-MR-310a.2 Prácticas laborales	Tasa de rotación voluntaria e involuntaria de los empleados de la tienda	Nuestra Gente: Una cultura que se vive: Prácticas laborales	43	*
	CG-MR-310a.3 Prácticas laborales	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las infracciones de la legislación laboral	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Cumplimiento. Nuestra Gente: Una cultura que se vive: Prácticas laborales	Cumplimos con la legislación laboral aplicable, sin registros de demandas laborales durante el periodo reportado.	No aplica
	CG-MR-330a.1 Diversidad e inclusión en la fuerza laboral	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en la dirección y todos los demás empleados	Nuestra Gente: Una cultura que se vive: Inclusión	No se divulga la información sobre grupos raciales, étnicos o vulnerables por tratarse de datos sensibles, en apego a criterios de confidencialidad y protección de la información.	No aplica
	CG-MR-330a.2 Diversidad e inclusión en la fuerza laboral	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la discriminación en el empleo	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Cumplimiento. Nuestra Gente: Una cultura que se vive: Talento	Durante 2025, no se presentaron casos de discriminación laboral que derivaran en procedimientos judiciales.	No aplica
	CG-MR-410a.3 Impacto ambiental empaques	Descripción de las estrategias para reducir el impacto ambiental del empaque	Negocio: Integrando la Sostenibilidad en nuestras decisiones: Cadena de suministro. Empaques	28	No aplica
	CG-MR-000.B Superficie total	Superficie total de espacio de venta al por menor Superficie total de centros de distribución	Mensaje de nuestra Directora General	Contamos con una huella comercial de más de 622 mil metros cuadrados.	No aplica



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Contribuciones a las metas globales.

CONTRIBUCIÓN A LOS ODS		
ODS	METAS	CONTRIBUCIÓN
ODS 3 - Salud y bienestar	3.4 Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar	<p>Impulsamos acciones enfocadas en la prevención de riesgos laborales, la vigilancia de la salud y el fortalecimiento de condiciones seguras, complementadas con capacitación continua y protocolos que permiten actuar de manera oportuna ante cualquier situación. Este enfoque se refuerza con mecanismos de atención como brigadas de primeros auxilios, telemedicina y coordinación con equipos de protección civil, asegurando cobertura en toda la operación.</p> <p>De manera complementaria, promovemos el bienestar físico, mental y emocional a través de iniciativas que facilitan el seguimiento oportuno de la salud, como el uso de expedientes clínicos digitales y programas preventivos.</p>
	3.8 Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos	
	3.d Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial	
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.	<p>Internamente, promovemos una cultura de aprendizaje continuo a través de programas de capacitación y desarrollo profesional que facilitan el acceso a contenidos relevantes y alineados con la operación, fortaleciendo habilidades, ampliando oportunidades de crecimiento y acompañando la evolución de nuestros equipos.</p> <p>De manera complementaria, extendemos este compromiso hacia las comunidades mediante iniciativas educativas en alianza con la Fundación Alberto Baillères. Durante 2025, destinamos 6.7 millones de pesos a actividades socio-comunitarias que beneficiaron directamente a 353 estudiantes y 50 docentes, y a través de nuestro voluntariado impactamos a más de 3,982 niñas y niños, contribuyendo a generar mayores oportunidades de aprendizaje y desarrollo.</p>
	4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional	
	4.4 De aquí a 2030, aumentar el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, técnicas y profesionales, para acceder al empleo y el trabajo decente.	
	4.5 De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad.	
	4.a Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros.	
	4.c De aquí a 2030, aumentar considerablemente la oferta de docentes calificados.	
ODS 5 - Igualdad de género	5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra las mujeres y niñas en el mundo.	<p>Impulsamos condiciones que promueven la igualdad de oportunidades, respaldadas por políticas como el Código de Ética y Conducta y la Política de Derechos Humanos, así como por acciones de capacitación y sensibilización dirigidas a nuestros equipos, fortaleciendo entornos de trabajo respetuosos y libres de discriminación.</p> <p>Este compromiso se refleja también en nuestra composición interna, donde las mujeres representan aproximadamente el 51% de nuestra plantilla, avanzando hacia una participación equilibrada. Asimismo, promovemos su desarrollo profesional y ampliamos oportunidades desde nuestras iniciativas comunitarias, contribuyendo a reducir brechas y fortalecer el acceso a espacios de crecimiento para niñas, jóvenes y mujeres.</p>
	5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo.	
ODS 6 - Agua limpia y saneamiento	6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.	<p>Contribuimos mediante la gestión responsable del agua en nuestras operaciones, integrando prácticas orientadas a la eficiencia y al tratamiento adecuado de este recurso. En nuestra tienda Satélite contamos con una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), que nos permite tratar y reutilizar agua dentro de la operación, reduciendo la presión sobre fuentes externas y fortaleciendo un manejo más eficiente y controlado. Este enfoque se complementa con acciones de monitoreo, cumplimiento normativo y mejora continua en el uso de recursos.</p>

ODS	METAS	CONTRIBUCIÓN
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.	<p>Una de nuestras principales fortalezas es el uso de energía eólica, con un suministro que cubre gran parte de nuestra demanda a través de Fuerza Eólica del Istmo, empresa de Industrias Peñoles, lo que nos permitió que el 58.55% de nuestra energía provenga de fuentes renovables en 2025. Este modelo abastece múltiples tiendas a nivel nacional, consolidando una operación más limpia y alineada con la transición energética. De manera complementaria, impulsamos iniciativas de eficiencia como el monitoreo del consumo, la optimización de iluminación y climatización, y la automatización de procesos. Además, avanzamos en la diversificación de fuentes mediante la incorporación de energía solar, destacando la instalación de paneles en la tienda Querétaro, donde el 14% del consumo energético ya proviene de esta fuente.</p>
	7.3 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.	
ODS 8 - Trabajo decente y crecimiento económico	8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.	<p>Contribuimos al fortalecer condiciones laborales formales, seguras y orientadas al desarrollo de nuestro talento. Nuestra operación se sustenta en esquemas de empleo directo, beneficios adicionales a la ley y acciones enfocadas en el bienestar, lo que nos permite ofrecer estabilidad y acompañar el crecimiento profesional de quienes forman parte de El Palacio. Esta base se complementa con programas de capacitación, cultura organizacional y desarrollo de habilidades que impulsan una fuerza laboral más preparada y comprometida.</p>
	8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.	
ODS 9 - Industria, innovación e infraestructura	9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.	<p>Durante 2025, fortalecimos nuestras capacidades mediante avances en comercio digital, servicios financieros y operación comercial, como la recertificación PCI-DSS v4.1 para seguridad en pagos, la evolución de plataformas digitales y la implementación de sistemas que mejoran la trazabilidad, la eficiencia y la continuidad operativa. Asimismo, desarrollamos nuevas experiencias que integran tecnología e innovación para enriquecer la interacción con nuestros clientes. Estas acciones reflejan cómo incorporamos la innovación de manera transversal, consolidando una infraestructura más robusta y preparada para los retos del futuro.</p>
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.	<p>Promovemos una cultura organizacional inclusiva que garantiza condiciones equitativas y oportunidades de desarrollo para todas las personas. A través de políticas como el Código de Ética y Conducta y la Política de Derechos Humanos, así como de iniciativas de capacitación, sensibilización y adaptación laboral, trabajamos para eliminar barreras y fomentar entornos de trabajo respetuosos, donde la diversidad se integra de manera transversal en la operación.</p> <p>Este compromiso se extiende a nuestras acciones con la comunidad, donde impulsamos iniciativas educativas y de voluntariado enfocadas en poblaciones en situación vulnerable, especialmente niñas, niños y jóvenes. Mediante estas acciones contribuimos a ampliar oportunidades, fortalecer capacidades y reducir brechas sociales, promoviendo un desarrollo más equitativo en los entornos donde tenemos presencia.</p>
	10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados eliminando prácticas discriminatorias y promoviendo medidas adecuadas a ese respecto.	
ODS 11 - Ciudades y comunidades sostenibles	11.3 De aquí a 2030, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativa, integrada y sostenible de los asentamientos humanos en todos los países.	<p>Contribuimos al integrar criterios de sostenibilidad en el diseño, construcción y operación de nuestros espacios, asegurando que nuestras tiendas evolucionen hacia modelos más eficientes y responsables. Este enfoque se refleja en la modernización de sistemas de iluminación, la incorporación de tecnologías más eficientes y el uso de energía renovable, como paneles solares en algunas unidades, optimizando el uso de recursos y reduciendo nuestro impacto ambiental.</p> <p>Asimismo, avanzamos en la certificación de nuestros inmuebles bajo estándares internacionales, logrando en 2025 la certificación LEED + O&M en siete unidades, incluyendo categorías Oro y Plata. Este reconocimiento respalda una operación más eficiente en aspectos como energía, agua, residuos y calidad del ambiente interior, contribuyendo a mejorar la experiencia de quienes habitan estos espacios y fortaleciendo nuestro compromiso con ciudades más sostenibles, resilientes y orientadas al bienestar.</p>
	11.6 De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.	

ODS	METAS	CONTRIBUCIÓN
ODS 12 - Producción y consumo responsable	12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	<p>Avanzamos hacia un modelo de gestión de residuos basado en principios de circularidad, priorizando la reducción, separación y aprovechamiento de los materiales generados en nuestra operación. Este enfoque, alineado con nuestra Política de Sostenibilidad, nos permite gestionar de manera diferenciada residuos orgánicos, reciclables y no reciclables, así como asegurar el manejo adecuado de residuos especiales y peligrosos conforme a la normativa vigente.</p> <p>Durante 2025, gestionamos un total de 10,540 toneladas de residuos, fortaleciendo nuestros procesos mediante el análisis en el Centro de Distribución, la mejora en la segregación y la implementación de mecanismos de monitoreo. Estas acciones, junto con la capacitación de equipos y la adecuación de espacios para una correcta separación, consolidan bases más sólidas para una operación más eficiente, responsable y orientada a la mejora continua.</p>
ODS 13 - Acción por el clima	<p>13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.</p> <p>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.</p>	<p>Bajo una metodología alineada al GHG Protocol, fortalecimos la medición de emisiones en los alcances 1, 2 y 3, logrando avances como la reducción de emisiones y una intensidad de 0.023 tCO₂e/m² en 2025, reflejo de una operación más eficiente. Este enfoque se complementa con acciones concretas como la incorporación de una flota híbrida que representa el 69.39% de nuestros vehículos y la optimización logística, que contribuyen a disminuir el impacto ambiental.</p> <p>De manera adicional, avanzamos en la gestión de riesgos climáticos al realizar un primer ejercicio de identificación, evaluación y cuantificación de riesgos físicos y de transición, integrando este análisis en nuestra estrategia de sostenibilidad. Alineados con marcos internacionales como TCFD e IFRS, fortalecemos nuestra capacidad para anticipar impactos, mejorar la resiliencia operativa y sentar las bases de una estrategia climática de largo plazo, orientada a la prevención, adaptación y mejora continua frente a los desafíos del cambio climático.</p>
ODS 16 - Paz, justicia e instituciones sólidas	<p>16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.</p> <p>16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.</p>	<p>Fortalecemos una gobernanza basada en la transparencia, la ética y el cumplimiento normativo. A través de nuestro Consejo de Administración y comités especializados, aseguramos que las decisiones se tomen con integridad y alineación a marcos regulatorios, respaldados por políticas como el Código de Ética y Conducta y mecanismos de control interno que consolidan una gestión responsable del negocio.</p> <p>Este enfoque se complementa con herramientas que promueven una cultura de integridad, como nuestra Línea Correcta, un canal de denuncia operado por un tercero independiente que garantiza confidencialidad y permite reportar posibles incumplimientos. Asimismo, impulsamos programas de capacitación y certificación anual en temas de ética, cumplimiento y prevención de corrupción, fortaleciendo la participación de nuestros equipos.</p>
ODS 17 - Alianzas para lograr los objetivos	<p>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.</p> <p>17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.</p>	<p>A través de alianzas con la Fundación Alberto Baillères, empresas de Grupo BAL, instituciones educativas y organizaciones de la sociedad civil, articulamos esfuerzos que permiten impulsar iniciativas sociales, educativas y ambientales con una visión de largo plazo.</p> <p>Este enfoque colaborativo se refleja también en la forma en que trabajamos con nuestra cadena de suministro, promoviendo el desarrollo de capacidades y la integración de criterios ASG en nuestros proveedores, así como en la adopción de marcos y estándares internacionales que guían nuestra gestión. De esta manera, consolidamos relaciones basadas en la confianza, el aprendizaje compartido y la corresponsabilidad, generando valor conjunto y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad.</p>



NORMAS DE INFORMACIÓN DE SOSTENIBILIDAD (IFRS)

Durante 2025 dimos un primer paso hacia la adopción de las **Normas de Información de Sostenibilidad (IFRS)** mediante la realización de un **análisis de brechas**, con el objetivo de prepararnos de forma ordenada para su implementación en los ejercicios 2026 y 2027.

Este ejercicio se construyó a partir de la experiencia previa bajo el marco **TCFD**, que sentó las bases para la identificación, gestión y divulgación de riesgos y oportunidades relacionados con el clima, y que hoy se reconoce como un antecedente directo y alineado con los requerimientos de IFRS. El análisis permitió comparar nuestras prácticas actuales de gobierno, gestión de riesgos, estrategia y métricas frente a las nuevas exigencias, identificar áreas de oportunidad y definir un punto de partida realista, priorizando una transición gradual, consistente y alineada a la evolución normativa.

El informe detallado para las Normas de Información de Sostenibilidad (IFRS) S1 y S2 puede ser consultado en nuestro sitio *web* en la sección de Gobierno Corporativo.



Realizamos un trabajo de preparación de cara a la 1ª Divulgación de Información Financiera Relacionada con la Sostenibilidad.

Seguiremos avanzando por la senda de la sostenibilidad, pues estamos convencidos de que cada paso que damos en ella genera un impacto positivo en el entorno y en nuestra compañía.

Eléonore de Boysson

Directora General
Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V.

GRUPO PALACIO DE HIERRO, S.A.B. de C.V.
JUNIO/2026

Contacto





sostenibilidad_gph@ph.com.mx

inversionistas@ph.com.mx

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

elpalaciodehierro.com

Redes Sociales

-  [/ElPalaciodeHierro](#)
-  [@elpalaciodehierro](#)
-  [El-Palacio-de-Hierro](#)
-  [@ElPalacioDeHierro](#)

