

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023



Irma Patricia Serment Guerrero
Directora General

Grupo Balmoral México







MENSAJE DE LA DIRECCIÓN GENERAL

Estimados accionistas, socios, colaboradores y clientes Balmoral

Es un gusto para mí presentarles el Informe de Sostenibilidad de Grupo Balmoral México 2023, año que ha estado marcado por importantes logros ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), que reflejan nuestro compromiso con el México y la comunidad de la que formamos parte. Este informe ha sido elaborado con el objetivo de brindarles una visión clara y transparente de nuestras acciones y desempeño en materia ASG, apegados a mediciones internacionales, como la del Global Reporting Initiative (GRI), y alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. Nuestro compromiso es ser un Palacio Sostenible, cuyo impacto positivo en la sociedad trasciende al negocio, alineados a nuestro propósito de “Enriquecer y satisfacer a las personas a través de experiencias únicas de lujo”, pues entendemos que el éxito como sociedad depende de la participación de todos. Sabemos que el camino hacia la sostenibilidad es permanente y lo importante es avanzar con paso firme. Es por eso que este año llevamos a cabo nuestro estudio de materialidad, que nos permitió establecer un punto de partida y el curso de acción para los siguientes años, estableciendo prioridades a corto, mediano y largo plazo.

Es importante mencionar que ya tenemos un gran camino andado y logros, como la capacitación en 2023 del 92% de nuestros colaboradores en materia de ética; el hecho de que más del 80% de nuestra electricidad proviene de fuentes renovables y más del 75% de nuestra flota operativa ya son unidades híbridas; sólo por mencionar algunos.

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

Con gratitud,

Irma Patricia Serment Guerrero
Director General





ACERCA DE ESTE INFORME

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

Este Informe de Sostenibilidad 2023 está dirigido a nuestros grupos de interés. Es un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas en donde buscamos compartir nuestro desempeño, avances y metas en la estrategia ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza) de El Palacio de Balmoral, S.A.B. de C.V.

Hemos seguido estándares internacionales con el fin de abordar sus expectativas, robustecer la información presentada y facilitar la lectura. Estos mismos estándares nos permitirán monitorear, comparar y fortalecer la información en próximos años, encaminados siempre a cumplir con nuestro compromiso de ser un Palacio sostenible.



BALMORAL[®]
ARISTOCRACIA GOURMET



BALMORAL[®]
ARISTOCRACIA GOURMET



BALMORAL[®]
ARISTOCRACIA GOURMET



El presente Informe contiene programas, iniciativas, resultados y compromisos en materia de sostenibilidad, aplicables al periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2023 para El Palacio de Balmoral, S.A.B de C.V., en adelante EL PALACIO

ESTÁNDARES DE REPORTEO



Nuestro Informe de Sostenibilidad 2023 está elaborado de conformidad con los siguientes estándares y metodologías de reporte:

- **Global Reporting Initiative (GRI)**

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

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

- **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**



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

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

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

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

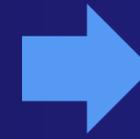
- A lo largo del Informe, las diferentes secciones se encuentran vinculadas a ciertos ODS con base en la contribución e impacto generado mediante nuestros programas e iniciativas.

PERFIL

GRI 2-1, 2-6

En EL PALACIO, nos caracterizamos por el compromiso de conducir nuestro negocio con ética, profesionalismo e integridad, así como de cero tolerancias a la corrupción, todo ello a través de nuestros colaboradores, quienes son el motor del éxito "juntos hacemos cosas extraordinarias".

Integridad Corporativa





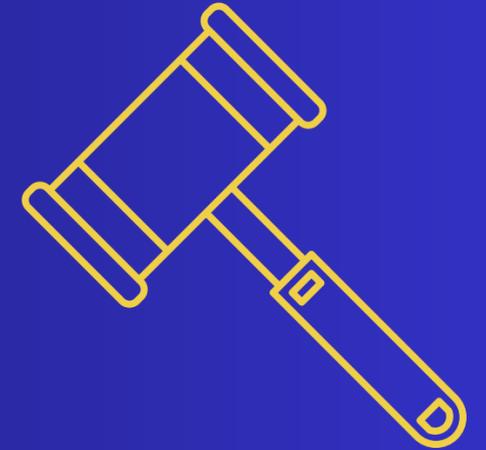
ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

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

En 2023, a través de nuestro estudio de materialidad, dimos los primeros pasos para identificar los temas prioritarios que debemos atender, gestionar y reportar.

Asimismo, desarrollamos una estrategia robusta que contribuyó, no solamente al cumplimiento regulatorio, sino a abordar las necesidades y expectativas de los grupos de interés generando un mayor valor tanto al interior como al exterior de la organización. Durante este año, hemos trabajado para:

- Conocer la situación actual de Grupo Balmoral México en materia ASG y definir el punto de partida para el desarrollo de la estrategia alineada a la organización (medición base cero).
- Identificar riesgos y oportunidades ASG para la organización, así como definir prioridades.
- Definir objetivos de gestión a corto, mediano y largo plazo, acompañados de acciones y medidas que nos permitan alcanzarlos.
- Medir y monitorear los temas ASG a través de indicadores clave de desempeño (KPI, por sus siglas en inglés) para generar una mejora continua.



MATERIALIDAD

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



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

Durante el 2023 robustecimos nuestro estudio de materialidad, actualizando nuestros temas relevantes en materia ASG, así como los riesgos y oportunidades para la organización con base en la perspectiva interna y de los grupos de interés.

Metodología

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

1. Identificación de los grupos de interés relevantes para Grupo Balmoral México:

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

TEMAS MATERIALES IDENTIFICADOS:

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



UN PALACIO RESPONSABLE CON EL NEGOCIO



- Ética y cumplimiento regulatorio
- Gobierno corporativo
- Privacidad y seguridad de la información
- Servicio al cliente

UN PALACIO RESPONSABLE CON EL MEDIO AMBIENTE



- Riesgos de cambio climático
- Energía y emisiones
- Gestión de residuos

UN PALACIO RESPONSABLE CON NUESTRA GENTE



- Diversidad e inclusión
- Atracción, retención y desarrollo de talento
- Salud, seguridad y bienestar
- Prácticas laborales y derechos humanos

UN PALACIO RESPONSABLE CON LA COMUNIDAD



- Vinculación con la comunidad

GESTIÓN DE RIESGOS Y CRISIS



GRI 2-16, 3-3

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

La metodología que utilizamos para la identificación de riesgos corresponde a COSO ERM 2017.

Nuestra área de Control Interno reporta el panel de riesgos al Consejo de Administración, mientras que, trimestralmente, damos seguimiento al inventario y avance de cada plan de acción ante el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias de Grupo Balmoral México.

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



CELEBRA TU BODA
CON NOSOTROS



RESPONSABILIDAD CON EL NEGOCIO

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

GOBIERNO CORPORATIVO

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

- ***ESTRUCTURA DE GOBERNANZA***

Consejo de Administración

El Consejo de Administración está integrado por 5 consejeros propietarios, electos por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 23 de febrero de 2023.

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

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



BALMORAL[®]
ARISTOCRACIA GOURMET

PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- GRI 418-1 SASB CG-MR-230A.1, CG-MR-230A.
-

En Grupo Balmoral Mexico reconocemos la importancia del manejo adecuado de la información, tanto de nuestros clientes como de nuestros colaboradores y proveedores, por lo que nos apegamos estrictamente a las disposiciones legales en materia de Protección de Datos Personales.

Para esto, definimos políticas y procedimientos donde se definen los lineamientos para garantizar el consentimiento, resguardo y tratamiento de los datos personales y contamos con el Centro de Operaciones Integrales de Seguridad de la Información mediante el cual identificamos y abordamos oportunamente los riesgos de seguridad de la información, incluyendo riesgos cibernéticos.



BALMORAL[®]

ENTERTAINMENT

**¡TRANSFORMA
LA EXPERIENCIA
DE TUS INVITADOS!**



GOBERNANZA ASG



En 2023 se estableció el Comité de Sostenibilidad, conformado por miembros de áreas estratégicas y responsables de temas ASG como Compras, Recursos Humanos, Atención al Cliente, Cumplimiento normativo y Ciberseguridad, entre otros, con el fin de crear, implementar, monitorear y reportar la estrategia ASG para El Palacio de Balmoral.

En 2023, se nombró a un responsable a nivel directivo de Innovación y Sostenibilidad, que reporta directamente a la Dirección General de Grupo Palacio de Balmoral. Además de presidir el Comité de Sostenibilidad, es el responsable de monitorear el cumplimiento de los objetivos y metas en materia ASG; dar seguimiento a los indicadores clave de desempeño de los temas materiales; de reportar los avances y de la elaboración del Informe Anual de Sostenibilidad.

REMUNERACIÓN



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

COMPROMISOS

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

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



BALMORAL[®]
ENTERTAINMENT



AÑOS

CELEBRANDO TUS
MEJORES MOMENTOS

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO REGULATORIO

GRI 2-16, 2-23, 2-24, 2-26, 2-27, 205-2, 205-3, 206-1

SASB CG-MR-310A.3, CG-MR-330A.2

RESULTADOS

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

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



Programa de cumplimiento

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

Este programa está basado en tres ejes principales:

1. Prevención
2. Detección
3. Remediación y Reporte

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



CAPACITACIÓN AL 92% DE LOS COLABORADORES EN MATERIA DE ÉTICA.

1. Política de Integridad: establece los mecanismos de prevención, cumplimiento, supervisión, y rendición de cuentas para evitar actos vinculados con faltas administrativas y al Código de Ética y Conducta por parte de los colaboradores de las empresas de Grupo Palacio de Hierro, en su relación de negocios con otras personas, como entidades y servidores públicos, clientes, proveedores o cualquier tercero.

2. Política de Cumplimiento: tiene la finalidad de asegurar que las empresas de Grupo Balmoral México cuentan con medidas de apoyo para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones normativas. La política establece un sistema para la gestión del cumplimiento que ayuda a los colaboradores a llevar a cabo sus operaciones acatando en todo momento las regulaciones aplicables y cumpliendo con las normas internas de las empresas de Grupo Balmoral México.

3. Política Anticorrupción: establece responsabilidades y obligaciones para los colaboradores de las empresas de Grupo Balmoral México y los terceros que actúan en nombre de éstas, con el fin de que comprendan y cumplan las leyes en materia de anticorrupción en el desarrollo de sus actividades cotidianas, al hacer negocios y en todas las relaciones, previniendo así los riesgos de corrupción y sus posibles consecuencias legales, comerciales y reputacionales.

4. Política de Regalos: define responsabilidades y obligaciones para los colaboradores de las empresas incluidas en el alcance de la política, con el fin de prevenir el riesgo de corrupción y las posibles consecuencias legales y reputacionales del otorgamiento y recepción de regalos.

LÍNEA DE DENUNCIA



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

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

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

Todas las decisiones de aplicación de medidas disciplinarias deben pasar por el Comité de Ética

Conoce los canales para hacer una denuncia:

Descarga la App de EthicsGlobal



Ingresa a la App, escribe el código o escanea el QR para reportar.

V22-4567-BAL



balmoral.lineaetica.com.mx



800 04 38422





RESPONSIVE



BALMORAL[®]

ARISTOCRACIA GOURMET



BALMORAL[®]

ARISTOCRACIA GOURMET



BALMORAL[®]

ARISTOCRACIA GOURMET

