



REPORTE EJECUTIVO
ANUAL DE SOSTENIBILIDAD
2023

CONTENIDO

01 Nuestra empresa

- 03 | Mensaje de nuestro Director General
- 04 | ADN Corporativo
- 05 | Nuestra visión de la sostenibilidad
- 07 | Análisis de materialidad
- 09 | Nuestros objetivos estratégicos y acciones 2023
- 12 | Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

02 Gobernanza Corporativa

- 16 | Grupos de Interés
- 17 | Ética Empresarial
- 19 | Certificaciones
- 21 | Alianzas

03 Nuestro Talento

- 23 | Gestión de personas y cultura corporativa
- 24 | Programa de calidad de vida
- 25 | Programa Zellenials
- 26 | Formación y desarrollo de nuestros colaboradores
- 27 | Programa Zell Pro
- 28 | Retroalimentación de desempeño
- 28 | Diversidad e Inclusión
- 29 | Gestión de la Salud y Seguridad

04 Gestión Ambiental

- 32 | Compras responsables
- 32 | Programa Green Zell
- 33 | Consumo de energía
- 35 | Gestión de Residuos

05 Impacto en la Comunidad

- 38 | Highlights del 2023
- 38 | Proyectos con impacto social

MENSAJE DE NUESTRO DIRECTOR GENERAL



Estimadas y estimados inversionistas, socios, colaboradores, proveedores y demás partes interesadas:

Me complace dirigirme a ustedes en este momento crucial en el que reflexionamos sobre nuestros logros y compromiso continuo con la responsabilidad empresarial y el desarrollo sostenible. Es con gran satisfacción que presentamos **nuestro sexto Reporte Ejecutivo de Sostenibilidad**, en el cual exponemos los resultados, desafíos y estrategias desarrolladas durante el año 2023. Hemos logrado avances significativos en áreas clave de la organización; sin embargo, seguiremos trabajando para **alcanzar nuestros objetivos de sostenibilidad** a largo plazo.

En Zell®, creemos firmemente que nuestro éxito comercial debe ir de la mano con la creación de valor social y medioambiental, por ello, nos esforzamos constantemente por integrar **las mejores prácticas del sector en términos de innovación y sostenibilidad**. Estamos comprometidos a colaborar estrechamente con nuestros grupos de interés para abordar los desafíos emergentes, continuar mejorando nuestro desempeño, y a su vez reforzar nuestros mecanismos de rendición de cuentas para garantizar una gestión ética y responsable que respalde la credibilidad de nuestros inversionistas, socios, colaboradores y proveedores.

Agradecemos sinceramente el continuo apoyo y confianza que depositan en nosotros, y esperamos seguir avanzando juntos en **este importante viaje hacia un futuro más sostenible**.

Atentamente,

Edgar Langarica
Director General ZELL



ADN CORPORATIVO

Corporativo Zell es la consolidación de experiencias combinadas de los socios de la compañía, en la gestión de sistemas de información, automatización, gestión de la información, dirección de empresas y procesos de negocio. Ofrecemos herramientas de primer nivel a través de las cuales las empresas pueden mejorar de manera efectiva su productividad.

Nuestras soluciones se desarrollan para ofrecer los más altos estándares de calidad y se actualizan continuamente para otorgar gran flexibilidad de adaptación a los procesos y a los cambios que puedan requerir nuestros clientes y el entorno, a lo largo del tiempo.

En Zell®, somos especialistas, vivimos una dualidad de experiencia en software por un lado y control financiero por el otro. La ética que nos guía siempre nos ayuda a implementar servicios altamente confiables, blindados y ultra seguros que protegen la información de nuestros clientes, y a su vez la de sus clientes.

Entendemos los negocios, y también la tecnología, por lo que implementamos con seguridad nuestros productos desde el principio y acompañamos a nuestros clientes hasta que se encuentren operando sin ningún contratiempo.

A partir de un análisis del contexto global y la gran problemática que se vive en términos de calentamiento global, pobreza y desigualdad, entendemos que la empresa es un motor de cambio que puede contribuir a reducir estos impactos, asumiendo la sostenibilidad como parte de nuestro modelo integral de gestión.

Las motivaciones que nos impulsan a adoptar este modelo son mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, fomentar el aprendizaje continuo de la gestión responsable, reducir la huella ecológica de nuestra operación y crear un valor compartido con la sociedad.



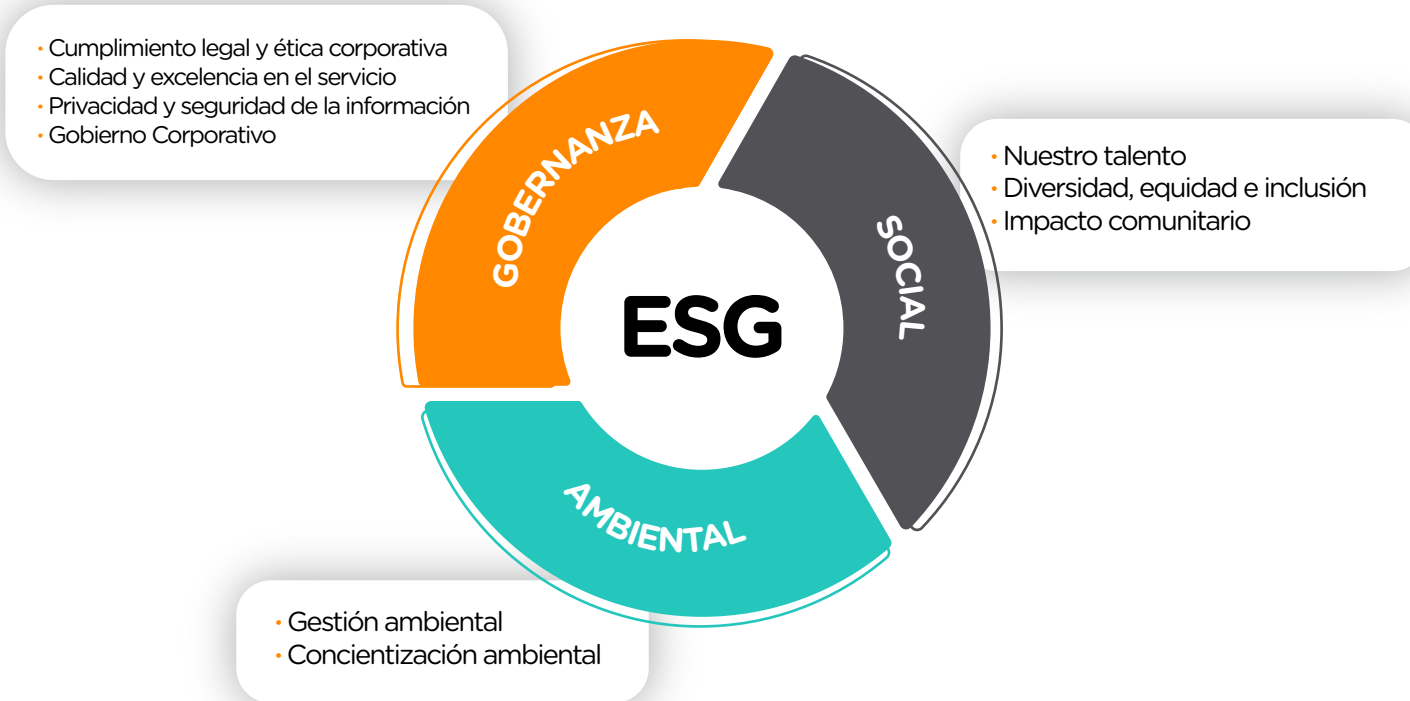
NUESTRA VISIÓN DE SOSTENIBILIDAD

En 2023, por quinto año consecutivo firmamos nuestro compromiso público y voluntario con la gestión responsable y sostenible, en el cual asumimos los siguientes compromisos y principios:

- I. Promovemos e impulsamos una cultura de competitividad responsable que busca las metas y el éxito del negocio, contribuyendo al mismo tiempo al bienestar de la sociedad.
- II. Hacemos públicos nuestros valores, combatiendo interna y externamente prácticas de corrupción y nos desempeñamos con base a nuestro código de ética.
- III. Vivimos esquemas de liderazgo participativo, solidaridad, servicio y de respeto a los derechos humanos y a la dignidad humana.
- IV. Promovemos condiciones laborales favorables para la calidad de vida, el desarrollo humano y profesional de toda nuestra comunidad (colaboradoras y colaboradores, familiares y accionistas).
- V. Respetamos el entorno ecológico en todos y cada uno de nuestros procesos de operación y comercialización, además de contribuir a la preservación del medio ambiente.
- VI. Identificamos las necesidades sociales del entorno en que operamos y colaboramos en la solución, impulsando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida.
- VII. Identificamos y apoyamos causas sociales como parte de nuestra estrategia de acción empresarial.
- VIII. Invertimos tiempo, talento y recursos en el desarrollo de las comunidades en las que operamos.
- IX. Participamos, mediante alianzas intersectoriales con otras empresas, organizaciones de la sociedad civil, cámaras, agrupaciones y/o gobierno, en la discusión, propuestas y atención de temas sociales de interés público.
- X. Tomamos en cuenta e involucramos a nuestro personal, accionistas, clientes y aliados en nuestros programas de inversión y desarrollo social.



NUESTRO MODELO Y COMPROMISO HACIA LA SOSTENIBILIDAD



- **Generando confianza con accionistas, clientes, proveedores y sociedad:** Buscamos consolidar nuestra gobernanza corporativa integrando las mejores prácticas a través de una gestión ética y responsable.
- **Impulsando a nuestra gente y a nuestra comunidad:** Impulsamos el desarrollo integral y la calidad de vida de nuestro talento para que se refleje en la comunidad en la que operamos.
- **Fomentando la responsabilidad de nuestro futuro:** Visualizamos antes de construir un futuro más sostenible a través de nuestros colaboradores y colaboradoras para que tomen conciencia y sean agentes de cambio en la sociedad.

Con nuestro modelo de sostenibilidad buscamos integrar prácticas sostenibles en todas las facetas de nuestras operaciones. Queremos maximizar el valor social, ambiental y económico, a largo plazo, adoptando enfoques innovadores que impulsen el crecimiento responsable y contribuyan positivamente a las comunidades en las que operamos.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

En un entorno empresarial dinámico y en constante evolución, es crucial para nuestra empresa mantenerse al día con los cambios y desafíos que enfrentamos, así como con las expectativas cambiantes de nuestras partes interesadas.

La materialidad, entendida como **“la identificación y evaluación de los temas más relevantes para nuestra empresa y sus grupos de interés”**, es fundamental para orientar nuestras objetivos y acciones.

En el 2023 realizamos la actualización de la materialidad, nos embarcamos en un proceso reflexivo y colaborativo para aterrizar la visión hacia el futuro y el compromiso de la alta dirección, integrando los temas relevantes con una perspectiva de impacto, riesgo para el negocio, que sirvieron de base para la construcción del proceso de planeación de la estrategia de sostenibilidad 2023.

Derivado del proceso, nuestros temas relevantes ambientales, sociales y de buen gobierno son los siguientes:

GOBERNANZA

- Cumplimiento legal y ética corporativa
- Calidad y excelencia en el servicio
- Privacidad y seguridad de la información
- Gobierno Corporativo

SOCIAL

- Nuestro talento
- Diversidad, equidad e inclusión
- Impacto comunitario

AMBIENTAL

- Gestión ambiental
- Concientización ambiental

RESULTADOS

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

A través de este ejercicio, buscamos asegurar que nuestros esfuerzos y recursos se centren en los aspectos que tienen el mayor impacto en nuestro desempeño empresarial y en la creación de valor a largo plazo, al tiempo que fortalecemos nuestra transparencia y compromiso con la rendición de cuentas.

Impacto de las actividades en su entorno



Riesgo financiero

- Cumplimiento legal y ética corporativa.
- Calidad y excelencia en el servicio.
- Privacidad y seguridad de la información.
- Gobierno Corporativo.
- Nuestro talento.
- Diversidad, Equidad e Inclusión.
- Impacto Comunitario.
- Gestión ambiental.
- Concientización ambiental.

NUESTROS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ACCIONES 2023

GOBERNANZA

Cumplimiento legal y ética corporativa

Objetivos

- Difundir y promover permanentemente nuestro código de conducta y mecanismos de denuncia a nuestros grupos de interés.
- Asegurar el cumplimiento normativo en material legal y laboral.

Acciones ejecutadas

- 1 Comunicación anual de código y mecanismos de denuncia al 100% de nuestros grupos de interés.
- 2 Impartición de 2 capacitaciones al 100% de nuestros colaboradores y colaboradoras en temas éticos.
- 3 Auditoría legal con un 100% de cumplimiento.

Calidad y excelencia en el servicio

Objetivos

- Impulsar la operación con excelencia para asegurar la calidad y mejora continua de nuestro servicio y experiencia al cliente.

Acciones ejecutadas

- 1 Implementación de sistema de gestión de calidad y mantenimiento de certificación ISO 9001:2015.
- 2 Cumplimiento de objetivos de satisfacción en el servicio a clientes.
- 3 5 proyectos de mejora implementados en el servicio.

Privacidad y seguridad de la información

Objetivos

- Asegurar la privacidad y confidencialidad de la información de clientes así como de colaboradores y colaboradoras.

Acciones ejecutadas

- 1 Implementación del sistema de gestión de seguridad y mantenimiento de certificación ISO 27001:2013.
- 2 Impartición de 5 capacitaciones al 100% de nuestros colaboradores en temas de privacidad y seguridad de la información.

Gobierno corporativo

Objetivos

- Asegurar nuestro liderazgo en gestión sostenible manteniendo un grado de cumplimiento consolidado en el Distintivo ESR.
- Informar a nuestros grupos de interés sobre nuestra gestión y desempeño sostenible.
- Identificar, evaluar y gestionar los riesgos ASG relacionados a nuestras operaciones.
- Asegurar la continuidad del negocio incorporando las mejores prácticas de gobierno corporativo.

Acciones ejecutadas

- 1 Actualización de matriz de materialidad 2023 mediante una sesión colaborativa.
- 2 Obtención de Distintivo ESR por quinto año consecutivo.
- 3 Memoria anual de responsabilidad social corporativa 2022 pública.
- 4 Estrategia anual de comunicación ejecutada sobre nuestra gestión sostenible disponible en nuestras plataformas.
- 5 Implementación de sistema de gestión y análisis de riesgos.

SOCIAL

Gestión de talento

Objetivos

- Consolidar un equipo de alto rendimiento.
- Asegurar la salud integral y bienestar de nuestros colaboradores y colaboradoras mediante una cultura de trabajo sana.
- Construir una cultura y clima laboral que promueva la satisfacción y compromiso de nuestro equipo.

Acciones ejecutadas

- 1 Proceso de detección de necesidades de capacitación al 100% de colaboradores y colaboradoras.
- 2 97.6 horas per cápita de capacitación por colaboradores y colaboradoras.
- 3 100% de colaboradores y colaboradoras capacitados.
- 4 Aplicación de auditoría de salud y seguridad.
- 5 Evaluaciones ELSSA ejecutadas al 100%.
- 6 Distintivo seguridad sanitaria.
- 7 0% de accidentabilidad o enfermedades laborales.
- 8 Obtención de 84% de satisfacción en clima laboral.
- 9 100% de oportunidades identificadas vs tratadas derivadas del clima laboral.
- 10 Implementación del 100% de actividades planeadas en el Programa de Calidad de Vida.

Diversidad, equidad e inclusión

Objetivos

- Asegurar la no discriminación, la igualdad de oportunidades y el respeto a derechos humanos mediante la construcción de una cultura inclusiva.

Acciones ejecutadas

- 1 11.9% por encima de salarios en el mercado de nuestro sector y región.
- 2 Plantilla 57% hombres y 43% mujeres.
- 3 100% de los colaboradores y colaboradoras recibieron un aumento salarial anual.
- 4 Impartición de 2 capacitaciones en temas de diversidad, equidad e inclusión.
- 5 2 horas per cápita por colaboradores y colaboradoras.
- 6 100% colaboradores y colaboradoras capacitados.

Impacto comunitario

Objetivos

- Contribuir al empoderamiento y bienestar de nuestras comunidades a través de acciones sociales y ambientales positivas.

Acciones ejecutadas

- 1 Consolidación de 3 alianzas estratégicas con organizaciones civiles.
- 2 20 horas de voluntariado anual.
- 3 121 personas beneficiadas.

AMBIENTAL

Gestión ambiental

Objetivos

- Reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones a través de la prevención de contaminación y uso sostenible de recursos.

Acciones ejecutadas

- 1 100% de cumplimiento en el programa green Zell.
- 2 El 68% de nuestros productos incluyen proveedoría sustentable.

Concientización ambiental

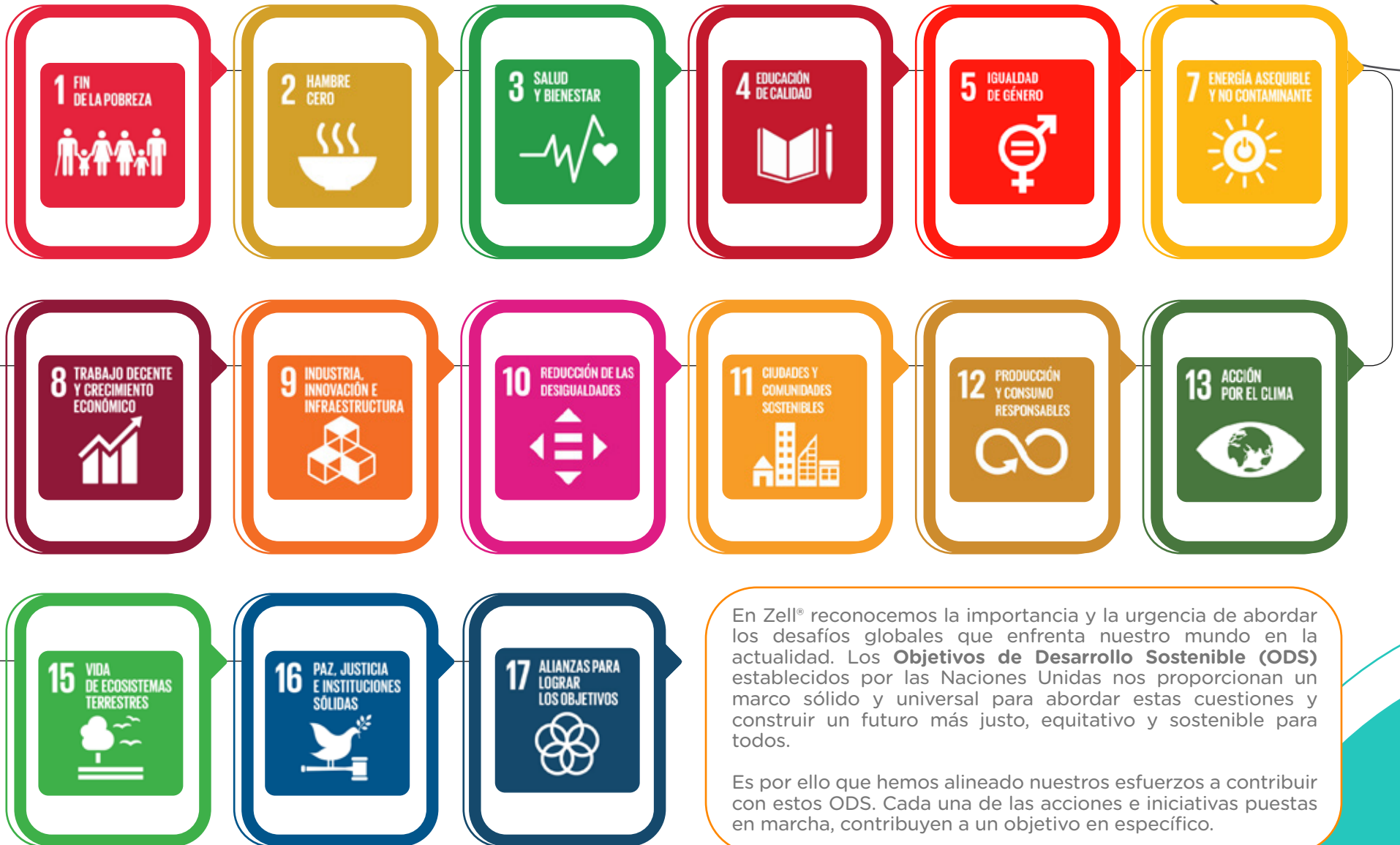
Objetivos

- Aumentar la concientización en nuestro equipo para consolidar agentes de cambio contra el cambio climático.

Acciones ejecutadas

- 1 27 horas de capacitación en temas ambientales.
- 2 100% de colaboradores y colaboradoras capacitados.

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





GOBERNANZA CORPORATIVA



GOBERNANZA CORPORATIVA

Desde el año 2004, Corporativo Zell ha experimentando un continuo y creciente proceso de institucionalización.

Los socios se han preocupado por incorporar un gobierno corporativo responsable de la toma de decisiones estratégicas que garanticen el bien de la empresa y su permanencia en el tiempo. De esa forma, hemos consolidado diferentes órganos de gobierno como el Consejo de Administración, el Consejo Directivo y los diferentes Comités de la Organización.

Consejo de Administración

- Es el máximo órgano de la sociedad y está integrado por los socios o accionistas. Toma las decisiones sobre la existencia de ésta.

Consejo Directivo

- Actualmente es un órgano integrado por Director General y Director de Producto y Tecnología, quienes definen y aprueban las estrategias generales, la asignación de recursos y evalúan la consecución de los objetivos estratégicos. Este Consejo recibe la información necesaria y suficiente para la toma de decisiones de los temas económicos, ambientales y sociales relevantes.

Comité de Operaciones

- Es el máximo órgano responsable de velar por la ejecución de la estrategia aprobada por el Consejo, formar y desarrollar el equipo para guiar a la empresa en su desarrollo, conformado por Director General, Director de Producto y Tecnología, Director de Operaciones e Implementación de Proyectos.

Comité de auditoría y vigilancia

- Es el órgano encargado de revisar y coordinar los sistemas de control interno y comunicación con terceros, integrado por Director General, Asesor Legal y Asesor Administrativo.

Comité de Ética

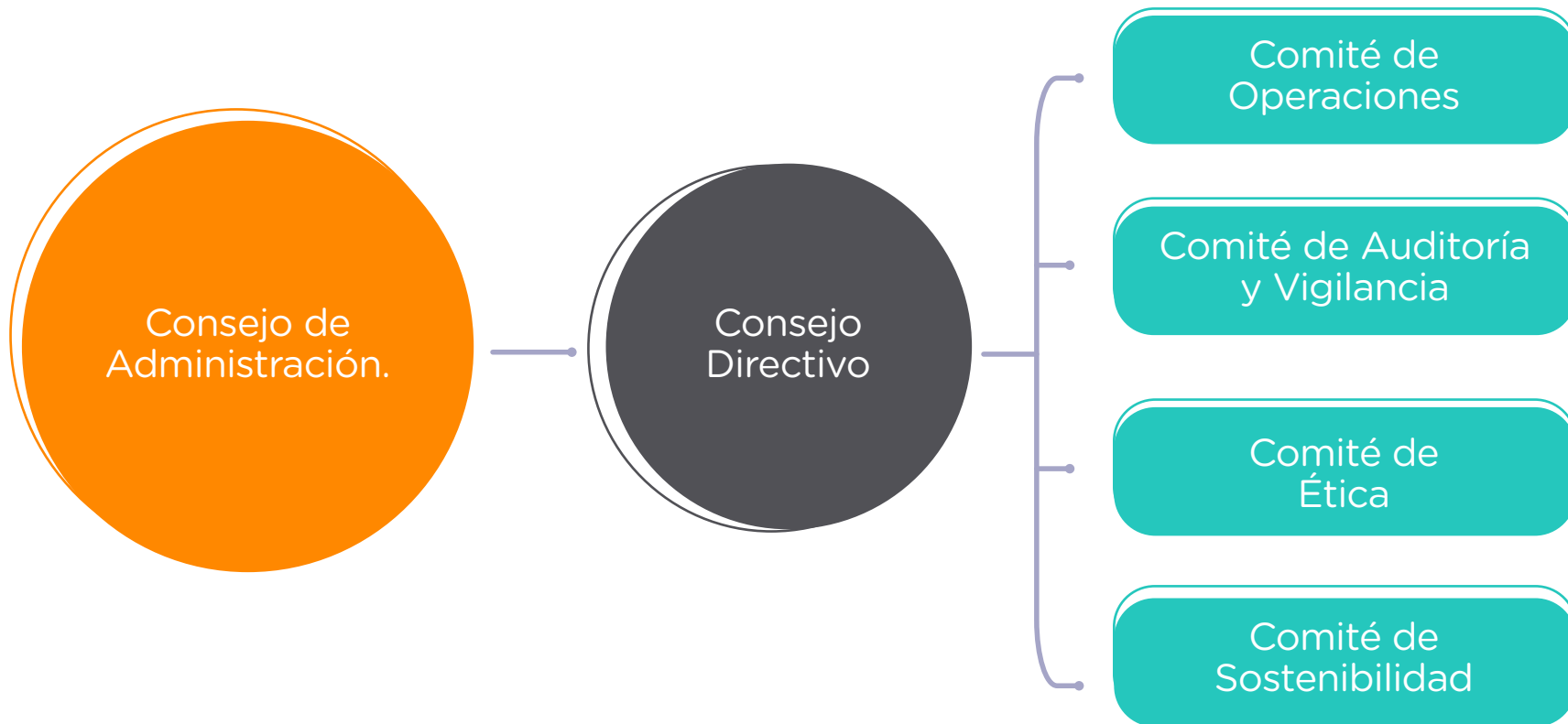
- Órgano responsable de dar cumplimiento a los lineamientos generales para propiciar la integridad de la empresa y para implementar acciones que favorezcan el cumplimiento del código de ética, conformado por Director de Producto y Tecnología, Asesor Legal, Consultor Externo de Desarrollo Humano y Asesor Externo en Ética.

Comité de Sostenibilidad

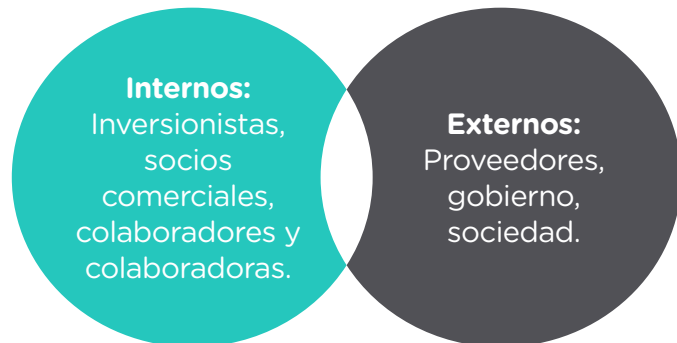
- Como parte del compromiso hacia la implementación del Sistema de Gestión Socialmente Responsable de Zell®, la empresa ha decretado la creación del Comité de Responsabilidad Social, con carácter directivo y consultivo, que da alcance a todos los públicos internos, y detonará acciones hacia la comunidad, la sociedad y el medio ambiente, que asegure el cumplimiento de nuestra razón de ser y los compromisos hacia el desarrollo sostenible que la empresa ha planteado de manera permanente.

El Comité se compone de siete consejeros designados por el Consejo de Administración, este procurará que los miembros del Comité tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuadas a las funciones que están llamados a desempeñar.

Se procurará la diversidad en su composición, en particular en lo relativo a género, experiencia profesional, competencias y conocimientos.



GRUPOS DE INTERÉS



Tenemos bien definidos nuestros grupos de interés, sobre los cuales se establecen compromisos y el impacto que en ellos genera el desarrollo de sus actividades, los alentamos a involucrarse en las diferentes actividades de responsabilidad social corporativa.

En Zell® reconocemos que los problemas complejos de hoy no pueden ser resueltos por un solo actor, sino que requieren un esfuerzo coordinado de las partes interesadas que contribuya a encontrar soluciones innovadoras y sostenibles.

Creemos que a través de la participación efectiva de nuestros grupos de interés se pueden manejar estos desafíos creando valor para todos. Valoramos las contribuciones de la participación de nuestras partes interesadas en el aprendizaje y la innovación de productos y procesos.

Hemos establecido mecanismos de comunicación y diálogo con nuestros grupos mediante:



ÉTICA EMPRESARIAL

En Corporativo Zell actuamos con honestidad, honradez, respeto y transparencia con cada uno de nuestros grupos de interés.

Tenemos un firme compromiso de cumplir con los más altos estándares éticos y legales en nuestras prácticas comerciales, y con las personas que trabajan con nosotros.

Durante el 2023 no recibimos ninguna denuncia, multa o no conformidad respecto al cumplimiento de la legislación y normativa aplicable.

Como parte de impulsar que el compromiso con la gestión integral y transparente del negocio permee por toda la organización, en el 2023 se llevó a cabo nuestro **“Programa de formación Ética”** para sensibilizar a nuestros colaboradores acerca de la importancia de un buen comportamiento ético, tanto dentro como fuera del trabajo, ofreciendo los conceptos y herramientas básicas para orientar a la acción.

PROGRAMA DE FORMACIÓN ÉTICA

106

Total de horas
invertidas

7.06

Promedio de horas
por colaborador





NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA

Desde Zell® buscamos asegurar la transparencia e integridad de nuestras operaciones, al interior y exterior de la organización, por lo que contamos con un código de ética y conducta público para todos nuestros grupos de interés, que es un marco de referencia de actuación ante diferentes circunstancias, el cual es aplicable a directivos, colaboradores, proveedores, terceros y socios comerciales.

Código difundido al 100% entre nuestros inversionistas, socios comerciales, proveedores y otros grupos de interés durante el 2023.

100% de colaboradores manifiestan que conocen y se rigen por los lineamientos establecidos en nuestro Código de Ética.

Consulta nuestro código de ética y conducta: [aquí](#).

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y DENUNCIAS DE INCUMPLIMIENTO ÉTICO

Disponemos de un canal de comunicación específico con el Comité de Ética, que sirve como mecanismo para elevar cualquier posible irregularidad, incumplimiento o comportamiento contrario a nuestro código de ética, la legalidad y las normas que nos rigen como organización.

Todas las denuncias realizadas a través de este buzón podrán ser anónimas, ya que nuestras herramientas informáticas de seguridad utilizadas nos ayudan a proteger el anonimato. Se deberá proporcionar documentos que avalen el caso, o especificar claramente la situación y los involucrados para dar apertura a la investigación pertinente.

En caso de que el denunciante quiera identificarse se ha habilitado, dentro de la denuncia, un apartado opcional donde introducir sus datos para monitorear el seguimiento a su denuncia y poder adjuntar cualquier documentación que considere oportuna.

Consulta nuestro buzón de ética: [aquí](#).

Además de este canal de comunicación electrónico, contamos con un correo electrónico **buzonetica@zell.mx** a través del cual también podremos recibir sus denuncias en caso de así requerirse.

CERTIFICACIONES

EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Quinto año consecutivo en ser reconocida como ESR

El Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) es un reconocimiento anual que entrega el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE), con el que se reconoce el esfuerzo por asumir voluntaria y públicamente el compromiso de implementar una gestión socialmente responsable y de mejora continua, como parte de nuestra cultura y estrategia de negocio.

Para la obtención del distintivo se evalúan 5 principales ámbitos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- Gestión socialmente responsable y sostenible.
- Gobernanza corporativa y comportamiento ético.
- Prácticas laborales y calidad de vida.
- Combate al cambio climático y medio ambiente.
- Desarrollo e impacto social.

Sin duda, estas acciones nos siguen llevando a asumir compromisos sociales y ambientales, a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y a transformar la vida de las personas de nuestro ámbito de influencia.



ISO 9001:2015

En Corporativo Zell uno de nuestros objetivos es brindar la máxima calidad en nuestros servicios, creemos que la clave para un negocio exitoso es disponer de un control de calidad robusto, por lo que somos una empresa comprometida con la calidad de nuestros procesos de atención a clientes, y **estamos reconocidos mediante la certificación: ISO 9001:2015.**

Esta se define como la norma reconocida a nivel internacional para sistemas de gestión de calidad (SGC). Es la norma de SGC más utilizada en todo el mundo, con más de 1 millón de certificados emitidos en más de 178 países. La ISO 9001:2015 proporciona un marco de trabajo y un conjunto de principios para asegurar un enfoque lógico a la gestión de la organización que satisfaga a los clientes y partes interesadas. La norma proporciona las bases para desarrollar procesos y personal efectivo que tenga como resultado producto y servicios efectivos prolongados en el tiempo.

Los pilares de esta norma son:

- Satisfacción del cliente.
- Mejora de procesos.
- Mejora de productos.
- Eficiencia operativa.
- Gestión de riesgos.
- Formación y desarrollo.



ISO 27001:2013

A estas alturas del siglo XXI, ya es un tópico decir que ha aumentado la inseguridad a la hora de gestionar la información; todo tipo de información, no solo la empresarial. Solo hace falta abrir un periódico para encontrar cada día una nueva noticia al respecto, ya que parece que la criminalidad nos ha adelantado en la transformación digital.

Por lo que, como parte de nuestro compromiso con nuestros grupos de interés, uno de los objetivos primordiales es contribuir a la protección de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de nuestra empresa, por lo que estamos comprometidos con la seguridad de la información de nuestros procesos de atención a clientes, y **estamos reconocidos mediante la certificación: ISO 27001:2013.**

- Protección de activos.
- Política de seguridad.
- Gestión de tecnologías de la información.
- Gestión de incidentes.
- Mitigación de amenazas.
- Prevención de pérdidas.
- Prevención de violación de datos.



ALIANZAS

En Zell® buscamos promover la inclusión digital y el desarrollo de habilidades tecnológicas en comunidades en situación vulnerable, por lo que actualmente formamos parte del clúster del Instituto Jalisciense de Tecnologías de la Información.

IJALTI es una organización sin fines de lucro, cuyo objetivo principal es fomentar e impulsar el uso, desarrollo y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), así como el crecimiento del sector.



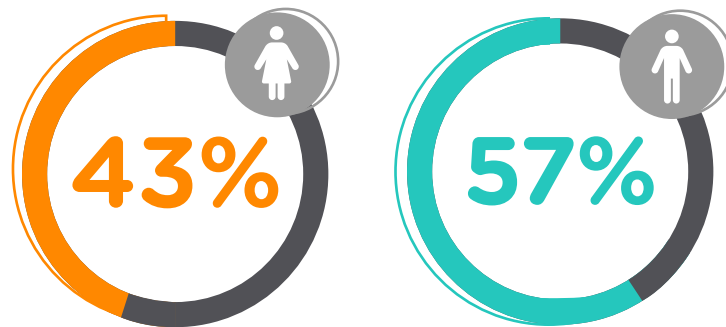


NUESTRO TALENTO

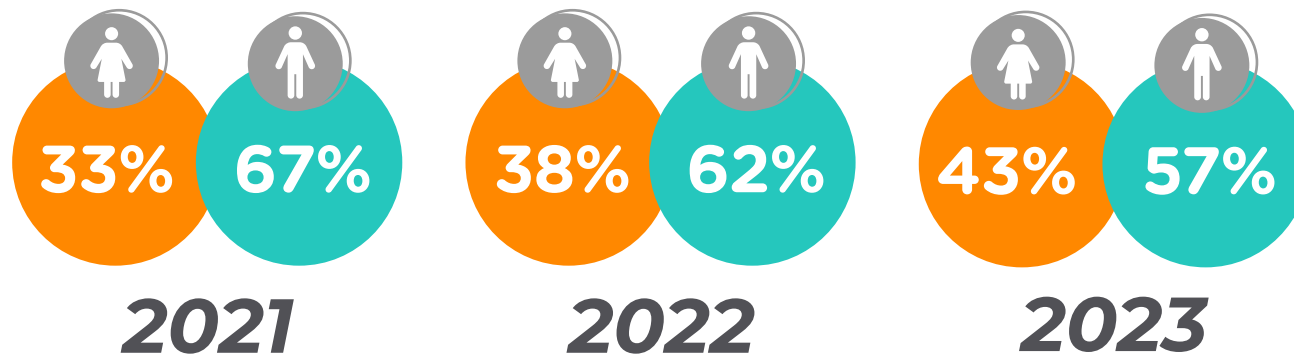
GESTIÓN DE PERSONAS Y CULTURA CORPORATIVA

Nuestra gente es el activo más importante de nuestra empresa, contamos con un modelo de gestión del talento que nos permite trabajar día a día para diseñar programas e iniciativas que mejoren la calidad de vida en el trabajo de nuestros colaboradores y colaboradoras, potenciando su desarrollo personal y profesional.

En el 2023, Zell® cuenta con una plantilla conformada por:



HISTÓRICO DE PLANTILLA



PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA

Desde 2018, hemos trabajado de manera interna en el desarrollo de un modelo de cultura para comunicar nuestros valores y conectar positivamente con cada uno de nuestros colaboradores y colaboradoras. El modelo está diseñado para que existan actividades internas que reflejen los pilares de nuestra cultura como empresa durante todo el año, manteniendo a nuestro equipo inspirado y motivado.

La gestión interna responsable, el fomento a la calidad de vida, la realización de los colaboradores y colaboradoras ha sido fundamental para nosotros, por lo que nos regimos bajo nuestras políticas y medidas de conciliación para mejorar la calidad de vida y equilibrio entre la vida personal y profesional, con estas medidas buscamos aumentar la motivación y el compromiso, así como mejorar la organización interna.

Durante este camino hemos comprobado que lograr el balance entre vida y trabajo no es sencillo, por ello, apoyamos a los colaboradores y colaboradoras con medidas de conciliación que respondan a sus necesidades.

Este programa nace de la necesidad de dar un paso más en la consecución de nuestros ideales sobre una gestión interna sostenible, el fomento a la calidad de vida y a la realización de nuestros colaboradores y colaboradoras.

Nuestras medidas orientadas a la mejora de la calidad de vida de nuestros colaboradores y colaboradoras son:

Medio día de disfrute libre al mes.

Medio día libre por cumpleaños.

Flexibilidad de horario.

Fomento de clima y cultura laboral favorable.

Voluntariado corporativo.

Permiso de maternidad extendido.

Permiso de paternidad extendido.

Desarrollo y capacitación.

Programa de valores.

Reuniones y retroalimentación uno a uno.

Fomento de salud y bienestar.

Programa Zellenials.

Devengación de vacaciones.

Adicionalmente, aplicamos una encuesta de clima laboral anual, basada en el modelo de Great Place To Work (GTPW), el cual nos permite identificar cuáles son las inquietudes organizacionales, y así elaborar un plan de acción con objetivos y métricas mensuales.

El último estudio de clima laboral realizado arrojó un 84% general de satisfacción en toda nuestra plantilla laboral.

Por lo anterior, de acuerdo con estándares internacionales, Zell® se cataloga como un gran lugar para trabajar gracias a su cultura, beneficios y su entorno de trabajo.

PROGRAMA ZELLENIALS

A medida que crecemos, vivimos cada vez momentos menos memorables, por lo que en Zell® invitamos a nuestros colaboradores a realizar actividades fuera de la rutina en las que se animen a crear experiencias únicas.

100

Horas invertidas

18

Actividades realizadas

100%

Participación de colaboradores

Experiencias emblemáticas:



- Cursos y pláticas en temas como prevención del delito, inteligencia emocional, derechos de las infancias en México, meal prep, consumo responsable, pensamiento crítico.



- Permisos de salidas temprano en celebración al día de las madres y día de la Independencia de México.



- Desayunos en fechas especiales como día de los reyes magos, día de la candelaria, día de muertos, aniversarios empresariales y fin de capacitaciones.



- Asistencia a eventos como Code Launch y Convención ASOFOM.



- Teambuilding anual.



- Evento y brindis de fin de año.



- Voluntariado corporativo.

FORMACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTRO PERSONAL

Estamos comprometidos con el desarrollo integral de nuestros colaboradores y colaboradoras, el crecimiento personal y profesional de las personas es parte fundamental para alcanzar los objetivos y la productividad en nuestro negocio.

Sabemos que el éxito se basa en el compromiso y desempeño de nuestro equipo, por lo que contamos con un modelo de desarrollo de talento de alto desempeño basado en cinco ejes fundamentales:



El objetivo de este programa es identificar fortalezas, áreas de oportunidad y así, lograr el desarrollo profesional y mejora de capacidades de nuestra gente que resulte en un mejor desempeño y un aumento en la productividad de nuestro equipo impactando en los resultados del grupo.

El **Plan de Capacitación Anual** es elaborado a partir de los objetivos de cada área y el proceso de detección de necesidades de capacitación a los colaboradores.

1368.5

Total de horas invertidas en capacitación

82.3

Horas promedio per cápita por colaborador

100%

Porcentaje de colaboradores y colaboradoras capacitados

PROGRAMA ZELL PRO

En agosto de 2019, Corporativo Zell comenzó con la implementación de un programa que se llamó "Programa piloto de desarrollo humano para el personal de Zell®".

En la primera etapa, participó un grupo de colaboradores, quienes tenían como objetivo elaborar un plan que le diera continuidad a su desarrollo personal y profesional. El programa desembocó en Zell-Pro, se presentó como un boceto cocreado y, además, cada integrante presentó su propio plan.

Describir Zell-Pro no es tarea fácil, ya que en un inicio se puede creer que es un programa de capacitación, con una estructura convencional donde te indican qué debes hacer y cómo lo debes hacer, pero sin duda, va más allá.

Ha sido un proceso multifacético en el que ninguna línea es igual que la otra, y donde cada persona tiene actividades y percepciones diferentes, pero al final, todas conviven en un mismo ecosistema "como una pradera poblada por enredaderas que florecen".

Zell-Pro es un proyecto creativo de desarrollo humano con una clara estrategia en la autonomía de la persona y, por tanto, en el autodesarrollo. Las acciones de "mentoring" que se realizan pueden ser consideradas como "mentoring entre pares".

Los pilares de este programa son:

Sensibilizarse para, desde diferentes puntos de vista, entender su rol dentro de la vivencia, el poder interactuar con otros y saber que hay más elementos que participan, logrando así trabajar en conjunto.

Entender que cada persona es responsable de su propio crecimiento.

Abrir la mente al contrapuntear ideas, creencias y demás ideologías.

Incrementar los tiempos de interés en la lectura.

Escuchar a los demás y analizar los problemas con detenimiento.

Aportar la guía que se necesitaba para formalizar y profesionalizar proyectos.

"No es que dejes de crecer, sino que puedes crecer para distintos lados"

Durante el 2023 se invirtieron 178 horas de trabajo de atención directa a los colaboradores, y 8 horas de seguimiento con los coordinadores del programa.

La participación en el programa es voluntaria, por lo que da un mayor valor a cada sesión.



RETROALIMENTACIÓN DE DESEMPEÑO

En Zell® creemos que la retroalimentación de desempeño juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, por lo que reconocemos su desempeño a lo largo del año en la consecución de los objetivos de la organización.

Nuestro compromiso es acompañar la evaluación con un monitoreo que asegure la objetividad y transparencia de los líderes de área, fomentando el ejercicio como fuente de inspiración para los colaboradores y colaboradoras en el camino de la excelencia, reconocemos a quienes han impulsado y alcanzado el desempeño óptimo en sus actividades durante el año.

Durante 2023, el 100% de nuestros colaboradores y colaboradoras recibieron evaluaciones de desempeño.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Abogamos por crear un entorno de respeto y no discriminación, y este firme compromiso lo hemos plasmado en nuestro proceso de reclutamiento y selección, y la política de derechos humanos, garantizando que todas las candidaturas y procesos organizacionales estarán libres de discriminación por motivos de género, edad, raza, etnia, creencias, condición social, etc.

Somos un empleador de igualdad de oportunidades, nos comprometemos a crear un lugar de trabajo diverso e inclusivo y se enorgullece de ser un empleador que ofrece igualdad de oportunidades. Buscamos que nuestra plantilla se conforme sin distinción de raza, color, religión, género, identidad de género, orientación sexual, origen nacional, genética, discapacidad, edad, estado de veterano o cualquier otro estado protegido por la ley local.

En el 2023 no se presentó ninguna denuncia en torno a discriminación.

GESTIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD

En Corporativo Zell estamos comprometidos tanto en la calidad de nuestros productos, la protección al medio ambiente, como en la prevención de riesgos de seguridad y salud en el trabajo de nuestros colaboradores.

Los principios sobre los cuales nos regimos son:

Contar con **instalaciones seguras** para nuestros colaboradores y colaboradoras.

Proporcionar los **medios y recursos** necesarios para que las actividades sean ejecutadas de manera segura.

Mantener el lugar de trabajo **limpio y en condiciones** óptimas.

Zell® se compromete a **efectuar esfuerzos permanentes** para identificar y administrar los riesgos asociados a sus actividades.

Contar con el **material necesario** en caso de algún accidente o siniestro.

Responder de manera **pronta, efectiva y cuidadosamente** a las emergencias o accidentes que puedan resultar dentro de las operaciones.

Mantenemos un año más la tasa de **accidentabilidad, dolencias y enfermedades laborales registrables en 0%.**



GESTIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN AMBIENTAL

La gestión de la energía es fundamental en el sector industrial, por eso una prioridad es asegurar buenas prácticas en nuestras instalaciones para alcanzar la eficiencia óptima e impulsar un modelo energético de menor impacto.

La prevención del medio ambiente es parte de nuestro compromiso para asegurar un mejor futuro para todos.

Nos preocupamos por el medio ambiente, estamos comprometidos en actuar de tal manera que no sea perjudicado, realizando nuestras actividades de forma responsable y teniendo siempre en cuenta los aspectos ambientales para reducir un impacto ambiental.

Corporativo Zell se compromete a actuar en todo momento de acuerdo con los criterios de respeto y responsabilidad para el Desarrollo Sostenible, adoptando hábitos y conductas relacionados con las buenas prácticas medioambientales y contribuir positiva y eficazmente al logro de los objetivos establecidos.

Nuestros compromisos son:

- Implementar **buenas prácticas ambientales** para el ahorro de agua y energía para minimizar las emisiones de GEI.

- Llevar una correcta **separación de residuos**.
- Disponer de los residuos peligrosos (pilas, electrónicos) de manera correcta para **prevenir afectaciones negativas** al medio ambiente.
- Dentro de nuestro alcance, hacer **cambios o mejoras** en nuestros procesos y servicios para reducir la contaminación.
- Implementar medidas para la **reducción del impacto ambiental** ocasionado por el uso del transporte.
- Garantizar la **sensibilización ambiental** a todos nuestros colaboradores y colaboradoras con el fin de fomentar el cuidado y protección del medio ambiente.
- Hacer un **uso eficiente de los insumos** de oficina, minimizando el impacto ambiental por actividades de oficina.
- Adquirir materiales de oficina **amigables con el medio ambiente**.
- Participar en **programas de reducción** de la contaminación.

COMPRAS RESPONSABLES

La selección de proveedores de Corporativo Zell y su gestión eficiente va más allá de los criterios relacionados con la calidad y el precio, en Zell® damos preferencia a las adquisiciones éticas y ecológicas coherentes con la estrategia global de la organización.

Nos guiamos bajo los 4 principios básicos para nuestra selección de proveedores:

- Cumplimiento con las **normas laborales y compromiso** con su organización, sus colaboradores y colaboradoras.
- **Adopción y respeto** al convenio del a OIT (prácticas de empleo justas, prohibición del trabajo forzoso o infantil, derecho a asociación, no discriminación, etc.).
- Llevar a cabo **prácticas de responsabilidad** social empresarial dentro de su operación.
- **Compromiso y respeto** al medio ambiente.

100% de cumplimiento en el programa Green Zell.

El 68% de nuestros productos incluyen *proveeduría sustentable*.

PROGRAMA GREEN ZELL

Este programa busca adoptar acciones integrales que promuevan un cambio en la cultura y en la conciencia, para fomentar nuestro compromiso por ser responsables con nuestro entorno.

Se trata de acciones específicas, concretas y medibles en el ámbito personal, laboral, social y empresarial con el compromiso de llevarlas a cabo durante un año.



CONSUMO DE ENERGÍA

Colaborar en el combate al cambio climático es una de nuestras prioridades, y sabemos que la ruta para lograrlo es monitoreando y cuidando nuestras operaciones.

Categoría	Carga ambiental	Fuente
Energía eléctrica	Energía eléctrica adquirida	Consumo de energía total de las instalaciones de las actividades diarias

Alcance tCO₂e



Debido a la cantidad de toneladas de CO₂ equivalente que emitió la empresa, y que estas son menores a 25,000 tCO₂e, Corporativo Zell no tiene la obligación de reportar sus emisiones indirectas ante la SEMARNAT.

Análisis de resultados:

En el 2023 se presentó un aumento de aproximadamente el 11% sobre nuestro año base (2018), como parte del compromiso de las mejorar continuamente, bajo un ejercicio de análisis, se identificaron distintos elementos que abonan a dicho incremento.

Dentro de los factores internos fue **el aumento de nuestras operaciones** lo que derivó en el crecimiento de nuestra plantilla cerca de un 40%, lo que implica mayor consumo energético para la realización de sus actividades.

A su vez, se reanudo la presencialidad del equipo en la totalidad de la jornada laboral.

Es importante resaltar el contexto climático en la región donde contamos con nuestras oficinas físicas, en el 2023, de acuerdo con el Servicio Meteorológico Nacional de la Comisión Nacional del Agua, hubo tres olas de calor: la primera ocurrió del primero al 10 de abril, la segunda fue del 3 al 12 de mayo y la tercera, del 1 al 22 de junio último donde las temperaturas máximas rondaban entre los 40 y 45 grados Celsius; por lo que como una medida ante las consecuencias en la salud de los colaboradores se utilizaron los sistemas de aire acondicionado en la mayoría de la jornada laboral.

CONSUMO DE ENERGÍA

Medidas para la reducción:

De acuerdo con nuestro compromiso para el ahorro y eficiencia energética, se implementan medidas en el día a día de la organización, las cuales se conforman por:

I. Ahorro de electricidad: Dentro de las instalaciones se tiene una cultura de ahorro de energía, por lo que solamente se utiliza la energía necesaria para realizar sus operaciones. Al final de la jornada laboral se desconectan todos los aparatos electrónicos.

II. Luminarias LED: Se han instalado luminarias LED en los pasillos de las oficinas para tener un mayor ahorro energético.

Con estas instalaciones se ha ahorrado una cantidad considerable de energía, ya que cada foco y lámpara LED tiene la capacidad de ahorrar hasta un 70% más en comparación con las lámparas tradicionales, las emisiones se han disminuido hasta en 2 tCO₂e, tal como se puede observar en la medición anual.

III. Revisión periódica de los sistemas de ventilación y otros sistemas de alto consumo energético: como parte de nuestro programa de mantenimiento.

IV. Comunicación y sensibilización: Como parte de nuestra estrategia de comunicación y engagement, anualmente se llevan a cabo talleres y prácticas para el combate al cambio climático, entre los temas que se promueven se encuentran:

- Huella hídrica.
- Huella ecológica.
- Separación de residuos.
- Consumo responsable.
- Economía circular.
- Boletín mensual con temas medioambientales.

V. Programa Green Zell: Llevamos a cabo acciones integrales, concretas y medibles que promueven un cambio en la cultura y en la conciencia que fomentan el compromiso por ser responsables con el entorno que nos rodea.

El programa cuenta con 4 ejes fundamentales:

- Compromiso personal.
- Compromiso laboral.
- Compromiso social.
- Compromiso empresarial.

Anualmente se realiza la medición de impacto de estas acciones, reconociendo al colaborador Green Zell del año.

VI. Compras responsables: Se lleva a cabo un procedimiento de compras responsables cuyo objetivo es fomentar la mejora de relaciones con la comunidad y el entorno en donde desarrollamos nuestras operaciones. En este proceso se identifica a los proveedores, se realiza un diagnóstico tomando en cuenta los criterios responsables, para posteriormente seleccionar a los proveedores que cumplan con los criterios establecidos.

VII. Programa de carpool: Contamos con un programa para promover y alentar prácticas que reduzcan las emisiones de CO₂ derivadas del transporte.

GESTIÓN DE RESIDUOS

Comprendemos la complejidad de los residuos que pueden generarse, nuestro objetivo es asegurar la correcta gestión de ellos según lo dispuesto por la ley, por lo que para su manejo tenemos criterios específicos según su categoría.

En Zell®, con el objetivo de **concientizar y facilitar** el reciclaje o reutilización de residuos, realizamos su separación en:

- **Orgánico.**
- **Inorgánico.**
- **Papel / Cartón.**
- **Metales.**

Contamos con un manual de separación de residuos donde se establecen las prácticas de aprovechamiento y disposición de los residuos que generamos.

Durante 2023 dispusimos nuestros residuos a organizaciones para su reciclaje o reutilización.

183 u de vidrio*

8.8 kg de café

412 u de aluminio*

183 u de pilas y electrónicos*

*Unidad.



IMPACTO EN LA COMUNIDAD

NUESTRO IMPACTO EN LA COMUNIDAD

En Zell® creemos que, para ser un agente de cambio positivo en el país, es vital apostar por las comunidades en donde operamos.

Por lo que, en alianza con diferentes fundaciones, buscamos transformar las vidas de personas de escasos recursos a través de programas y modelos de atención que les permitan acceder a mejores servicios de educación, salud e inclusión, mejorando así su calidad de vida.

Nos regimos por siete pilares fundamentales:

- Llevar a cabo un análisis para la identificación de temas relevantes en la comunidad y con el medio ambiente.
- Seleccionar anualmente causas sociales y ambientales para apoyar y/o patrocinar.
- Tener una participación activa en la comunidad, donde se hagan vínculos con grupos vulnerables para abordar sus necesidades sociales y de desarrollo.
- Llevar a cabo anualmente un programa de voluntariado para que participen nuestros colaboradores y colaboradoras
- Apoyar programas de educación a fines a nuestro negocio como de educación financiera y tecnológica para que los beneficiarios puedan desarrollar habilidades y tengan mayores oportunidades de empleo.
- Incorporar criterios sociales y ambientales en la selección de nuestros proveedores y de nuestras compras de insumos de oficina.
- Realizar un programa cultural y de vivencia de valores interno para nuestros colaboradores donde lleven una formación constante de los valores organizacionales y el reconocimiento de las conductas positivas.



HIGHLIGHTS DEL 2023



PROYECTOS CON IMPACTO SOCIAL

Creemos firmemente que, al unir fuerzas, avanzamos con determinación hacia el logro de objetivos sólidos.

En estrecha colaboración con asociaciones civiles, hemos implementado campañas destinadas para apoyar a sectores de la sociedad que enfrentan situaciones de vulnerabilidad.

A continuación, se presenta una selección de los proyectos emblemáticos del año 2023:

EL REFUGIO

ODS 05 | 10

Contribuir a mejorar las condiciones de acceso a cuidados y educación, que permitan el ejercicio pleno de los derechos sociales.

El objetivo es integrar a las adolescentes en la pirámide de desarrollo de una manera sostenible: con educación, reparación psicosocial, inclusión laboral digna y fortaleciendo su rol materno para que ellas mismas sean autosuficientes.

61 personas impactadas

(27 adolescentes, 24 niños/as y 10 personas encargadas de la casa hogar).

Asistencia de 10 colaboradores y colaboradoras.

Apoyo de familiares y amistades, logrando reunir donaciones en especie

(ropa, zapatos, comida, productos de higiene...).



BANCO DE TAPITAS

ODS 03 | 17

Un gran reto para México es la salud y bienestar, el cáncer en niños, niñas y adolescentes representa la segunda causa de muerte en la edad pediátrica (entre 4 y 15 años) pero la primera por la que sufren enfermedad. Es un problema de salud pública y un padecimiento de alto impacto físico, social y psicológico tanto para el niño como para su familia, además del impacto económico que también representa.

La tasa de mortalidad en nuestro país es de 5.3 por cada 100 mil habitantes, pero en adolescentes esta cifra se incrementa casi al doble, pues es de 8.5 por cada 100 mil habitantes.

Por lo que en alianza con la organización Banco de Tapitas A.C. nos encargamos de recolectar, almacenar y reciclar todo tipo de tapas de plástico con la finalidad de generar recursos económicos para apoyar diferentes programas de atención a menores de 21 años con diagnóstico de cáncer.

23
kilogramos

14
colaboradores y
colaboradoras
involucrados.



VOLUNTARIO GODÍN

ODS 10 | 17

Voluntario Godín es un programa de voluntarios y voluntarias emocionante y único que está diseñado para involucrar e inspirar. Nace de la oportunidad que brindó Zell a sus colaboradores de presentar una propuesta de acción social innovadora que pueda implementarse con la empresa como aliado.

Su objetivo es unir a organizaciones, empresarios y empresarias, profesionistas y sociedad en general con una serie de proyectos para apoyar grupos vulnerables. El proyecto fue desarrollado el 19 de enero de 2022, donde a través de la cuenta @voluntariogodin en Facebook, Instagram y Twitter se comparte información periódica sobre fechas de interés, temas sociales, comunidad, apoyos activos y experiencias.

Iniciativas emblemáticas

- *Donación en especie para casa hogar El Refugio.*



ESLABÓN ZELL

ODS 01 | 10

En Zell® consideramos que el trabajo comunitario, no es sólo un trabajo para la comunidad, ni en la comunidad, ni siquiera con la comunidad, es un proceso de transformación desde la comunidad, soñado, planificado, conducido, ejecutado y evaluado por la propia comunidad. La mayor parte de las experiencias y proyectos de transformación en las comunidades, parten de propuestas de carácter intervenido, estas se dan como un hábito histórico en un contexto sectorizado.

Por lo que motivamos a nuestros colaboradores a que piensen fuera de la caja y busquen soluciones de impacto social que les gustaría llevar a cabo para hacerlas realidad. Este proyecto surgió de esta iniciativa, y es liderado por una de las colaboradoras de Zell®, el objetivo es la recaudación de fondos en apoyo a organizaciones de la sociedad civil.

Además, busca concientizar a las personas para que se sumen en la participación e implementación de proyectos colaborativos para el desarrollo comunitario.

Iniciativas emblemáticas

- ***Elaboración y venta de alimentos para recaudación de fondos.***



Acerca de este reporte:

La información detallada en el siguiente resumen ejecutivo comprende el periodo del *01 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre del mismo año*, basado en datos de nuestros temas relevantes en materia social, ambiental y de buen gobierno.

Nuestro resumen ESG, elaborado con el apoyo de ***Maken Sustainability Agency***, expertos en sostenibilidad corporativa. En caso de tener sugerencias o comentarios, comunícate con:

Liza Bejar - Implementación de Proyectos

En la siguiente dirección de correo electrónico: lbejar@zellenterprise.com