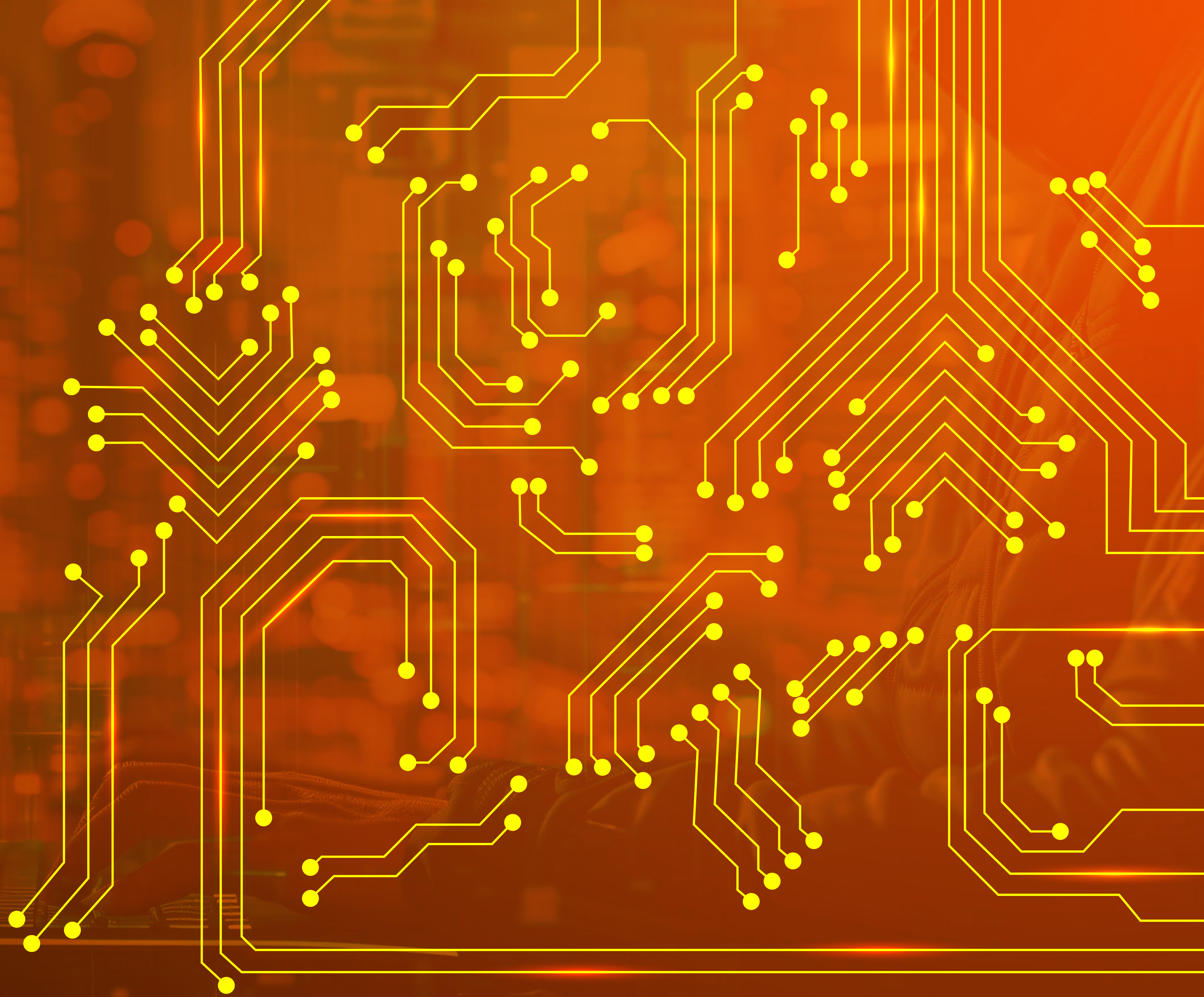


Reporte Ejecutivo de Sostenibilidad 2025



Contenido

Carta Dirección General 3

Acerca de Corporativo Zell® 4

Portafolio de Soluciones.....	6
Presencia y Cobertura	6
Nuestra Propuesta de Valor.....	6
Logros Destacados 2025.....	7
Certificaciones	8
Afiliaciones y Reconocimientos	9

Modelo de Sostenibilidad 10

Análisis de Materialidad.....	11
Estrategia de Sostenibilidad 2025-2030	12

Gobernanza 16

Gobierno Corporativo.....	17
Conflicto de Intereses.....	18
Ética Corporativa.....	18
Calidad y Excelencia en el Servicio	19
Privacidad y Seguridad de la Información	19
Gestión de Riesgos	20

Ambiental..... 21

Gestión Ambiental y Uso Sostenible de Recursos.....	22
Gestión de Energía	22
Consumo de Energía.....	22
Emisiones Alcance 2.....	23
Residuos	24
Cultura Ambiental	24

Social 26

Gestión de Talento.....	27
Impacto Comunitario	30

Índice GRI..... 32

Sobre este reporte 36

CARTA DE DIRECCIÓN GENERAL

GRI 2-22

A nuestras y nuestros colaboradores, accionistas, clientes y partes interesadas: Presento el Reporte Ejecutivo de Sostenibilidad 2025 de Corporativo Zell®. Este documento refleja nuestro compromiso con una sostenibilidad que se gestiona con disciplina y evidencia, porque en nuestro sector la confianza no se promete: **se demuestra.**

Durante 2025 consolidamos avances relevantes en nuestros pilares ambiental, social y de buen gobierno, impulsados por el esfuerzo de nuestro equipo y el acompañamiento de aliados y clientes. En la operación, atendimos más de 30 organizaciones y gestionamos **el total de requerimientos de soporte con 98.7% de cumplimiento** dentro del nivel de servicio, además de completar **6 implementaciones/proyectos.** En aseguramiento, realizamos **2 auditorías** sin no conformidades mayores y fortalecimos capacidades internas con **100% del personal capacitado** en seguridad de la información.

En lo ambiental, mantuvimos un desempeño bajo en carbono dentro de nuestro alcance, con **2.7 tCO₂e** en Alcance 2, y avanzamos en economía circular con **58%** de valorización de residuos, superando nuestra meta interna. En lo social, alcanzamos **82%** de satisfacción en clima laboral, impartimos **1,841.5 horas** de capacitación con **100%** de colaboradores capacitados y sostuvimos **0%** de accidentabilidad. Estos resultados se respaldan con validación externa: recertificación **ISO 9001 e ISO 27001:2022, séptimo año** con Distintivo ESR (Consolidado) y cinco reconocimientos **CEMEFI** por Mejores Prácticas.

Mirando hacia adelante, nuestra Estrategia 2025–2030 marca el rumbo con metas e indicadores claros. Sabemos que los retos continúan y que el estándar seguirá subiendo; por ello, nuestro compromiso es mantener una ejecución consistente, elevar prácticas y fortalecer la resiliencia de la organización. Gracias a quienes forman parte de este camino: su confianza nos exige resultados, y ese es el compromiso que sostenemos.

Atentamente,

Edgar Langarica
Director General, Corporativo Zell®



Acerca de Corporativo Zell®

Acercas de **Corporativo Zell®**

GRI 2-1, 2-6

En un entorno donde la agilidad operativa y la seguridad de la información son pilares de confianza, Zell® se ha consolidado como un aliado tecnológico para organizaciones del sector financiero, particularmente en procesos asociados a crédito. Más que un proveedor de software aporta una combinación de experiencia en control financiero y desarrollo de soluciones orientadas a eficiencia, trazabilidad y continuidad operativa.

Fundada en **2003** en **Jalisco, México**, la organización integra la experiencia de sus socios en sistemas de información, automatización, gestión de datos, dirección empresarial y procesos de negocio. Con ello, desarrolla herramientas que permiten a sus clientes **incrementar productividad**, optimizar el procesamiento interno de sus operaciones y fortalecer la gestión y administración financiera.

La filosofía de Zell® se centra en ofrecer soluciones innovadoras y eficientes, con un enfoque práctico y responsable. Sus plataformas se diseñan bajo estándares exigentes de calidad y se actualizan de forma continua para mantener flexibilidad y capacidad de adaptación ante cambios en los procesos de los clientes y en el entorno. Este compromiso con la excelencia ha permitido consolidar relaciones de largo plazo y una reputación basada en confiabilidad y calidad de servicio.

Desde su origen, nació con una visión clara: convertir la experiencia profesional de sus socios en una organización capaz de impulsar crecimiento económico y desarrollo para sus colaboradores, sus familias, su comunidad y el país.

Misión

Ofrecer soluciones innovadoras y eficientes, utilizando tecnologías de información para el sector financiero, con el objetivo de fortalecer la competitividad y productividad de nuestros clientes mediante un enfoque **práctico, responsable y sostenible.**

Visión

Ser la empresa referente a nivel nacional en servicios y tecnología para el sector financiero, reconocida por su **alto estándar de servicio, confiabilidad y calidad**, generando **valor compartido** a través de una gestión responsable y sostenible.

Valores



Logro: Convertimos retos en resultados con beneficios compartidos.



Compromiso: Cumplimos y superamos lo acordado en cada proyecto.



Credibilidad: Actuamos con congruencia y profesionalismo.



Crecimiento profesional: Fomentamos aprendizaje continuo y desarrollo.



Valor compartido: Generamos relaciones ganar-ganar con todos los grupos.



Equilibrio: Promovemos bienestar entre vida laboral y personal.

Portafolio de **Soluciones**

Nuestras soluciones permiten administrar una amplia variedad de productos financieros y cuentan con módulos para atender necesidades específicas de cada cliente.

ZELL ENTERPRISE

Nuestro sistema base que combina experiencia y tecnología de vanguardia. Permite operar grandes volúmenes de información, administrar millones de registros y garantizar una operación segura, estable y confiable.

ZELL ENTERPRISE permite gestionar diferentes esquemas de crédito, entre ellos:

- Créditos comerciales, empresariales, hipotecarios y personalizados.
- Arrendamientos.
- Modelos de financiamiento adaptados a cada negocio.

ZELL ENTERPRISE opera en instituciones de ahorro y entidades Fintech, incluyendo modelos como:

- Fondeo colectivo (crowdfunding).
- Ahorro en cuenta corriente e inversiones.
- Administración de productos financieros.

ZELL API y ZELL LINK

Módulos de interconexión que facilitan la comunicación con aplicaciones, plataformas y servicios externos mediante APIs y servicios web.

- Acceso e intercambio seguro y estructurado de información.
- Simplifica la integración con terceros.
- Automatiza procesos

ZELL APP

Solución móvil para la operación en campo y en línea de la fuerza comercial.

- Seguimiento de ventas y registro de visitas.
- Verificación de identidad y ubicación.
- Consulta y captura de información en tiempo real.

ZELL CUSTAVIA

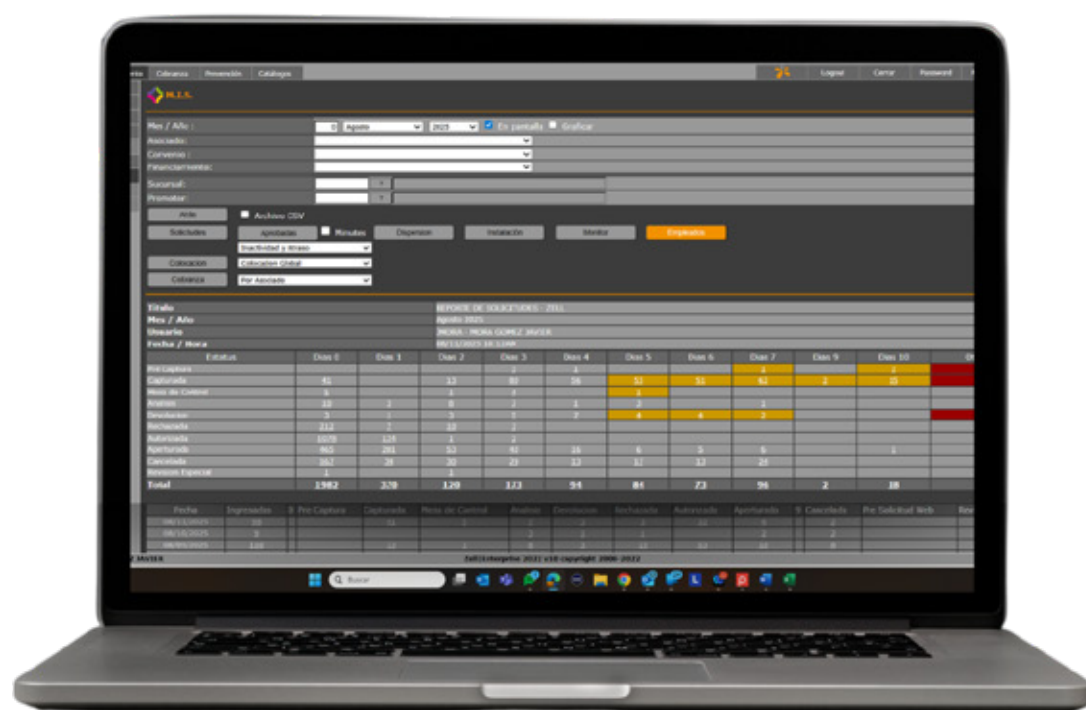
Plataforma de autoservicio para consumidores finales que agiliza la interacción digital con la institución, mejora su experiencia y reduce cargas operativas.

- Solicitud y renovación de créditos.
- Seguimiento de procesos.
- Consulta de información y comunicación directa.

ZELL IA

Herramientas de inteligencia artificial integrada con nuestras soluciones, para optimizar procesos de análisis y atención al cliente.

- Verificación de documentos, firmas y fotografías.
- Automatización de tareas y mensajería.
- Mejora en tiempos de respuesta y eficiencia.



Presencia y cobertura

Nuestra base operativa se encuentra en Guadalajara, Jalisco, desde donde coordinamos la operación y el soporte. Gracias a nuestro modelo de servicio, atendemos clientes que generan operaciones desde las 32 entidades de la República Mexicana mediante acompañamiento continuo y atención remota.

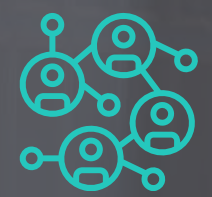
Cobertura en México (clientes):

- Ciudad de México
- Baja California
- Chiapas
- Nuevo León
- Coahuila
- Hidalgo
- Jalisco
- Yucatán



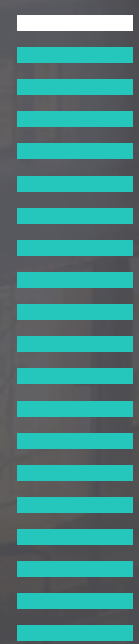
Logros Destacados 2025

Desempeño operativo



+30

Organizaciones atendidas



98.7%

De solicitudes y requerimientos de servicio gestionados con cumplimiento dentro del nivel de servicio.

Aseguramiento y cumplimiento

6

implementaciones / proyectos completados en el año.



2

auditorías internas/externas realizadas sin no conformidades mayores.

Personas y cultura



100%

del personal capacitado en protocolos de gestión de incidentes y atención oportuna conforme a los procedimientos internos de seguridad de la información.

100%

de colaboradores capacitados

1,841.5

horas acumuladas

Reconocimiento externo



10

iniciativas de bienestar y clima laboral fortalecidas.



En 2025, Zell®

consolidó su posicionamiento con validación externa y reconocimientos clave.

(Ver secciones de Certificaciones y Afiliaciones para detalle.)



Certificaciones

En 2025, Corporativo Zell® fortaleció su sistema de gestión con un enfoque claro: **aseguramiento, continuidad y confianza**.

Las recertificaciones no se entienden como un trámite, sino como evidencia de disciplina operativa y mejora continua, especialmente crítica en servicios tecnológicos para el sector financiero.

ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad

Durante 2025 se realizó la **recertificación** de ISO 9001:2015, reafirmando la consistencia de nuestros procesos, la atención al cliente y la capacidad de ejecutar con orden, trazabilidad y enfoque en resultados.

Este logro valida que la organización opera con estándares formales para:

- **Estandarización** de procesos y mejora continua.
- **Enfoque al cliente** y seguimiento estructurado de requerimientos.
- **Gestión de riesgos operativos** y control de cambios.
- **Disciplina de ejecución:** lo que se promete, se entrega, y se documenta.

Logros 2025

El desempeño operativo y la verificación mediante auditorías se presentan en Logros Destacados 2025, como soporte del funcionamiento del sistema de gestión de calidad.

ISO/IEC 27001:2022 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

En 2025 se concretó un hito mayor: **la recertificación e integración** del estándar de seguridad, junto con la **migración** de ISO/IEC 27001:2013 a ISO/IEC 27001:2022.

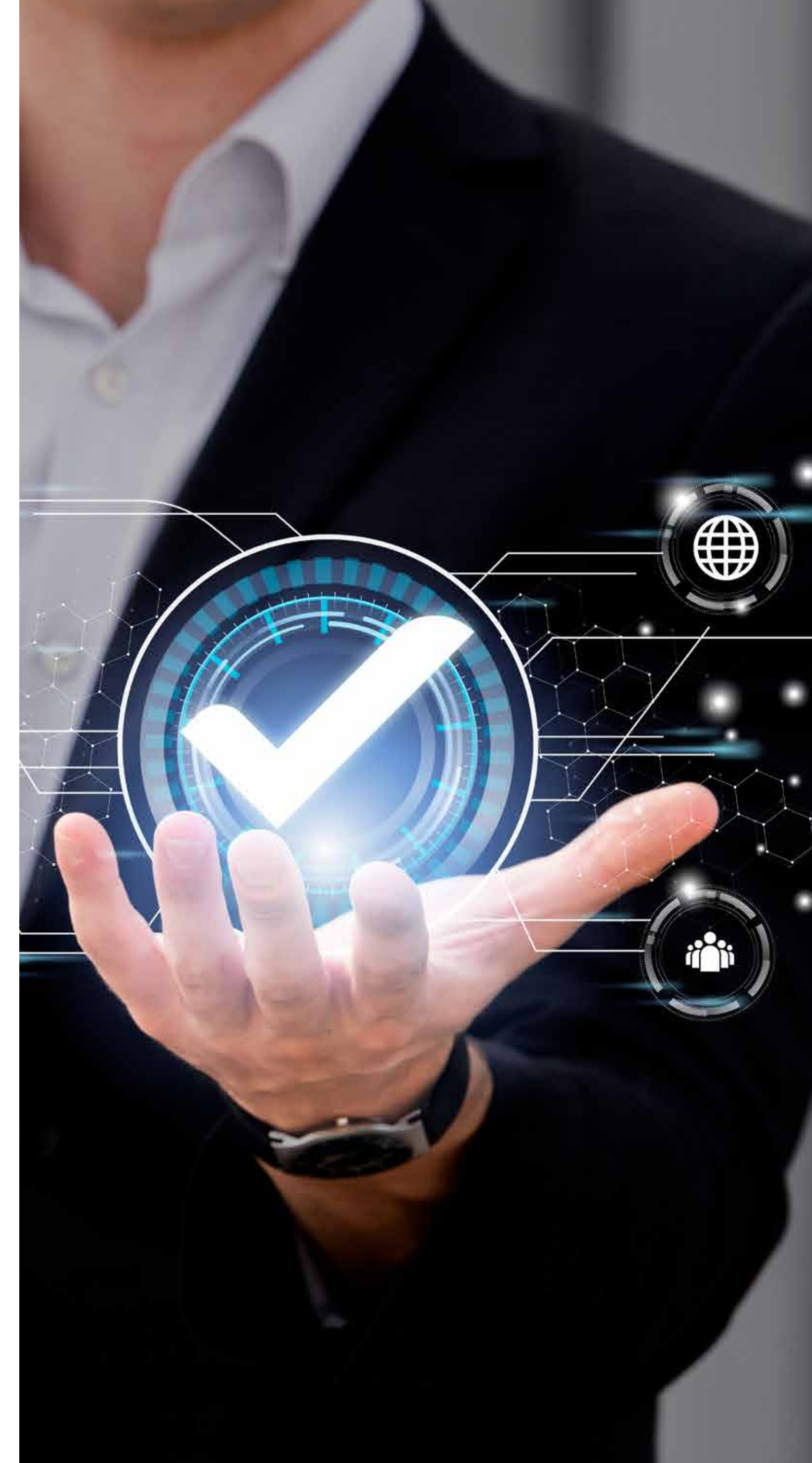
Esto representa un fortalecimiento significativo en el marco de control, alineado a amenazas actuales y expectativas del mercado, fortaleciendo:

- **Confidencialidad, integridad y disponibilidad** de la información.
- **Gestión de riesgos** de seguridad con enfoque preventivo.
- **Controles de acceso y privilegios** alineados a mejores prácticas.
- **Concientización y disciplina organizacional** (seguridad como cultura, no solo como TI).

Logros 2025

Los indicadores de capacitación y desempeño en seguridad de la información se consolidan en Logros Destacados 2025, como sustento de la operación del sistema y su mejora continua.

Estas certificaciones respaldan que Zell® opera con **control, trazabilidad y mejora continua**, fortaleciendo la confianza en servicios donde la **información** y la **continuidad operativa** son críticas.



Afiliaciones y Reconocimientos

GRI 2-28

La sostenibilidad no se sostiene solo con intención: se sostiene con **gobernanza, evidencia y consistencia**.

En 2025, Zell® reforzó su posicionamiento a través de participación activa y validación externa.

CEMEFI | AliaRSE

La afiliación a CEMEFI fortalece la integración de mejores prácticas de responsabilidad social, transparencia y ética empresarial, además de mantener a la organización vinculada a una red amplia de actores y tendencias clave.

Esta participación permite:

- **Incorporar expectativas** de partes interesadas en la estrategia corporativa.
- **Elevar estándares** internos en integridad, gestión y enfoque social.
- **Compartir y adoptar** prácticas con enfoque ESG verificable.

Distintivo ESR | Nivel Consolidado

En 2025, Zell® obtuvo por séptimo año consecutivo el Distintivo ESR en nivel Consolidado, reflejando continuidad y madurez en la gestión responsable.

Reconocimientos CEMEFI | Mejores Prácticas de Responsabilidad Social

Adicionalmente, Corporativo Zell® fue reconocido con cinco distinciones en Mejores Prácticas, uno de los logros reputacionales más relevantes del año por su nivel de exigencia y evaluación.

Las prácticas reconocidas se alinean a pilares críticos de ESG:



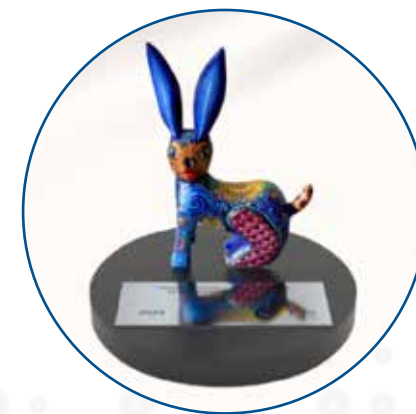
Derechos Humanos:

Fortalecimiento de una cultura de respeto, equidad y no discriminación.



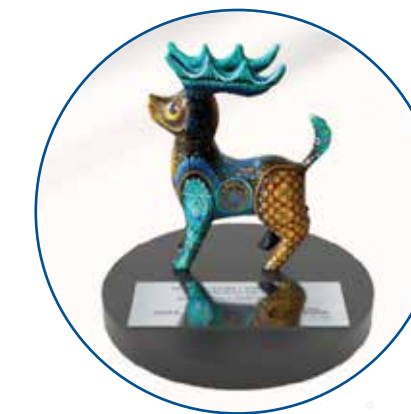
Asuntos de los Consumidores:

Transparencia, confianza y enfoque en experiencia / servicio.



Gestión de la Responsabilidad Social:

Institucionalización y gobierno del modelo ESR.



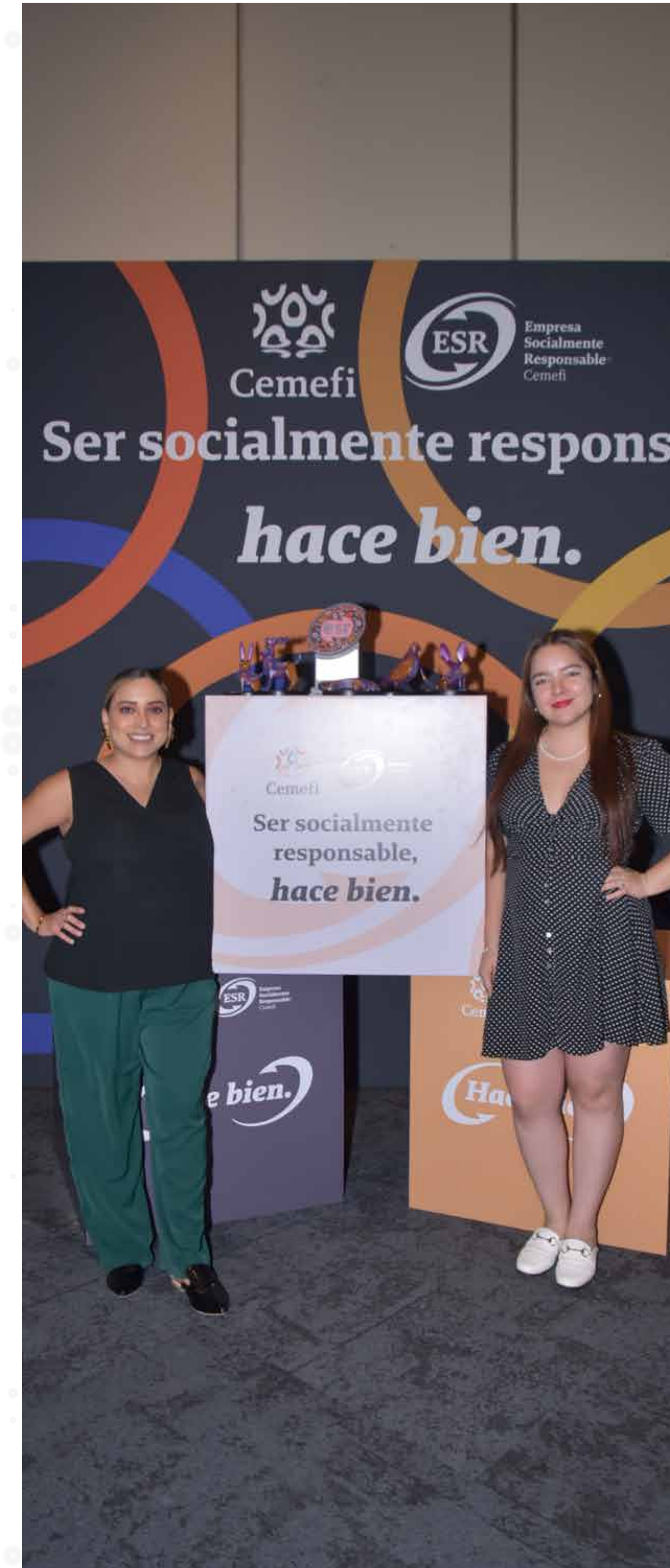
Gobernanza y Prácticas Justas:

Ética, integridad y toma de decisiones responsable.



Participación Activa y Comunidad:

Contribución social con enfoque de impacto.



Modelo de Sostenibilidad

Análisis de Materialidad

GRI 3-1, 3-2

Durante 2025 se actualizó la materialidad mediante un proceso colaborativo que permitió identificar y priorizar los temas de mayor relevancia para el negocio. Este ejercicio **integró la revisión de impactos actuales y potenciales, así como de riesgos y oportunidades** asociados a la operación, fortaleciendo la claridad para **orientar recursos, capacidades y decisiones hacia la generación de valor sostenible.**

La materialidad no se entiende como un requisito de reporte: funciona como un insumo de gestión que orienta el desempeño y refuerza la resiliencia, reputación y continuidad de Zell®.

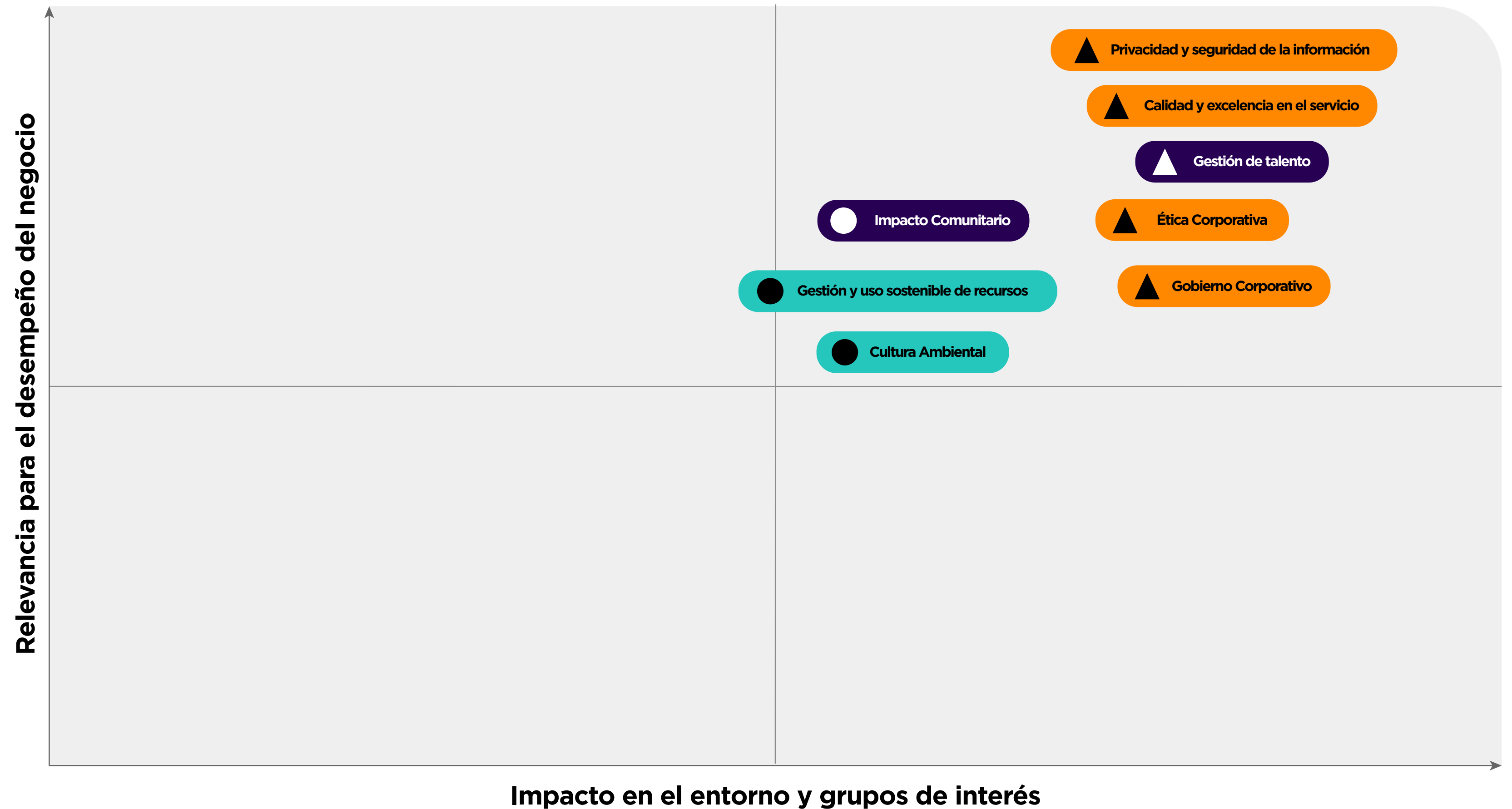
Como resultado, la materialidad se convirtió en la base para definir objetivos, indicadores y líneas de acción que alimentan la **Estrategia de Sostenibilidad 2025-2030**, asegurando consistencia entre lo que el negocio requiere, lo que el entorno exige y lo que las partes interesadas esperan.

Materialidad



Simbología

▲ Temas doblemente materiales ● Temas de impacto



Estrategia de Sostenibilidad 2025 - 2030

La sostenibilidad se concibe como una forma de operar: anticipar riesgos, elevar estándares, fortalecer la confianza y mantener la capacidad de adaptación en un entorno de alta exigencia.

Con esa visión, la Estrategia de Sostenibilidad 2025-2030 se consolidó como una hoja de ruta que integra prioridades del negocio con compromisos medibles, alineando decisiones y desempeño con una perspectiva de largo plazo.

La estrategia se articula en tres pilares —Ambiental, Social y Buen Gobierno— y cada uno se traduce en metas, iniciativas e indicadores que permiten dar seguimiento consistente, asegurar rendición de cuentas y sostener la mejora continua.

Este enfoque busca reducir impactos, mitigar riesgos y consolidar prácticas responsables, fortaleciendo una operación más resiliente y preparada para el cambio.



Eje Ambiental

GRI 2-23, 2-24

Comprometidos con el planeta, preparados para el cambio



El desafío ambiental se asume como una responsabilidad operativa y una oportunidad para impulsar eficiencia, innovación y resiliencia. La crisis climática y la presión sobre los recursos demandan acciones concretas; por ello, los esfuerzos se enfocan en minimizar impactos, optimizar el uso de recursos y avanzar hacia una operación más baja en carbono.

La estrategia ambiental se implementa mediante iniciativas internas y prácticas de gestión que fortalecen hábitos sostenibles en la organización, además de alianzas que amplifican el alcance. Con ello, se busca que el desempeño ambiental no dependa de campañas aisladas, sino de una disciplina sostenida, medible y alineada a la forma en que opera Zell®.

Metas	
Reducir el impacto ambiental de la operación directa en 5%	Mantener las emisiones de Alcance 2 por debajo de 25 tCO₂e
Reciclar, reutilizar y/o revalorar al menos 50% de los residuos generados por la operación.	Alcanzar 100% de capacitación anual a colaboradores en temas ambientales.
2 alianzas estratégicas consolidadas a largo plazo con organizaciones de la sociedad civil para impulsar iniciativas de impacto.	

Logros 2025
<p>Gestión Ambiental y Uso Sostenible de Recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emisiones Alcance 2: 2.7 tCO₂e • 100% de cumplimiento del programa Green Zell • 70% de productos con criterios de proveeduría sustentable • 58% de residuos reciclados/reutilizados
<p>Cultura Ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> • 12 campañas informativas de cambio climático difundidas al 100% de colaboradores • 3 alianzas estratégicas consolidadas

Eje Social

GRI 2-23, 2-24

Éxito a través de las personas



La sostenibilidad se construye desde las personas. El compromiso social parte del reconocimiento de que el talento, el bienestar y el desarrollo de los colaboradores son determinantes para la calidad del servicio, la innovación y la continuidad del negocio. Por ello, se impulsa un entorno con condiciones reales para crecer: igualdad de oportunidades, aprendizaje continuo, bienestar integral y una cultura donde las personas puedan aportar su mejor versión.

Este enfoque también se extiende hacia el exterior. Una organización sólida contribuye al entorno en el que opera; por ello, se promueven acciones de impacto comunitario y voluntariado que buscan generar valor más allá de la operación, fortaleciendo vínculos y bienestar en comunidades de referencia.

Metas	
<p>Fortalecer nuestra cultura de bienestar y calidad de vida para alcanzar:</p> <p>90% satisfacción laboral</p> <p>95% en compromiso</p>	<p>Alcanzar un 80% de productividad del equipo, medido mediante KPI por área.</p>
<p>Lograr que el 100% de colaboradores participen en programas de desarrollo y capacitación para fomentar su plan de vida y carrera.</p>	<p>Garantizar que el 100% de colaboradores tengan acceso a un programa de salud integral (físico y psicológico).</p>
<p>Contribuir al empoderamiento y bienestar de las comunidades mediante acciones sociales.</p>	

Logros 2025
<p>Gestión de Talento</p> <ul style="list-style-type: none"> • 82% de satisfacción en encuesta anual de clima laboral • Plan de ajuste salarial e igualdad de oportunidades ejecutado con participación del 100% de colaboradores • 100% de colaboradores con evaluación mensual de desempeño • Detección de necesidades de capacitación aplicada al 100% para consolidar el Programa Anual de Capacitación • 1,841.5 horas de capacitación impartidas • 100% de colaboradores capacitados • 0% de accidentabilidad/enfermedades laborales • Plantilla: H 62% / M 38% • Diseño y ejecución del Programa de Salud Integral con participación del 100% • Programa de Salud Integral: 21 horas ejecutadas
<p>Impacto Comunitario</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 Proyecto integral de voluntariado • 15 beneficiarios directos • 1 área sanitaria restaurada al 100% • 143 artículos donados durante recaudación • 4 jornadas principales (donación, voluntariado, obra y convivencia) • 80 horas de voluntariado

Eje Gobernanza

GRI 2-23, 2-24

Responsabilidad y ética en cada decisión



La sostenibilidad empieza con una gobernanza sólida: decisiones responsables, controles efectivos y una cultura de integridad que inspire confianza. Más allá del cumplimiento, la gobernanza busca asegurar transparencia, rendición de cuentas y capacidad de respuesta, especialmente en un contexto donde la calidad del servicio y la seguridad de la información son críticos.

La estrategia de gobernanza se enfoca en fortalecer el cumplimiento normativo, la ética corporativa y la gestión de riesgos, integrando mecanismos de supervisión, formación y seguimiento. Con ello, se consolida una operación confiable y trazable, capaz de sostener el crecimiento y proteger la relación con las partes interesadas.

Metas			
<p>Asegurar el cumplimiento con regulaciones de privacidad de datos y propiedad intelectual.</p>		<p>Implementar mejores prácticas de protección de servidores para detectar y responder a amenazas.</p>	
<p>Atender y corregir el</p> <p>100%</p> <p>de incidentes de seguridad detectados.</p>	<p>Lograr un puntaje anual general de</p> <p>4</p> <p>en encuestas de servicio y satisfacción del cliente.</p>	<p>Garantizar formación en ética corporativa al</p> <p>100%</p> <p>del personal cada año.</p>	<p>Mantener una tasa de cumplimiento de normas éticas del</p> <p>98%</p> <p>en todas las áreas.</p>
<p>Capacitar al</p> <p>100%</p> <p>del personal en seguridad y privacidad de la información cada año.</p>	<p>Implementar mejores prácticas Incorporar tecnologías avanzadas (IA y automatización) para mejorar eficiencia, tiempos de respuesta y funcionalidades, garantizando una experiencia más ágil.</p>		

Eje Gobernanza

GRI 2-23, 2-24

Logros 2025

Privacidad y Seguridad de la Información

- Recertificación y migración de **ISO/IEC 27001:2022**
- **100% de atención** conforme a los procedimientos de gestión y respuesta a incidentes.
- **2 auditorías** internas/externas sin no conformidades mayores
- **28 horas** de capacitación en seguridad de la información
- **100% del personal** capacitado en seguridad de la información

Ética Corporativa

- **0 denuncias** recibidas por incumplimientos al Código de Ética o normativa vigente
- Comunicación **mensual** de principios éticos al **100%** de grupos de interés
- **28 horas** de capacitación en ética corporativa
- **100%** del personal capacitado en ética corporativa

Calidad y Excelencia en el Servicio

- Recertificación de **ISO 9001:2015**
- **2 auditorías** internas/externas sin no conformidades mayores
- **Requerimientos de servicio atendidos; 98.7% de cumplimiento** dentro del nivel de servicio
- **100%** de mejoras detectadas vs atendidas vs implementadas
- **6 implementaciones/proyectos** completados en el año

Gobierno Corporativo

- Matriz de riesgos ASG consolidada y atendida al **100%**
- Consolidación de Estrategia **2025-2030**
- Reporte Ejecutivo de Sostenibilidad **2024** difundido al **100%** de grupos de interés
- Diseño e implementación de Estrategia de Comunicación Sostenible al **100%**

Compromiso a futuro

La Estrategia de Sostenibilidad 2025-2030 marca el rumbo de los próximos años con metas, iniciativas e indicadores que permiten dar seguimiento consistente y rendición de cuentas.

Hacia adelante, el compromiso es mantener una ejecución disciplinada, fortalecer la gestión de impactos, riesgos y oportunidades, y consolidar una cultura donde la sostenibilidad se traduzca en decisiones, resultados medibles y mejora continua.



Gobernanza

*Responsabilidad y ética
en cada decisión*

Gobierno Corporativo

GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 3-3

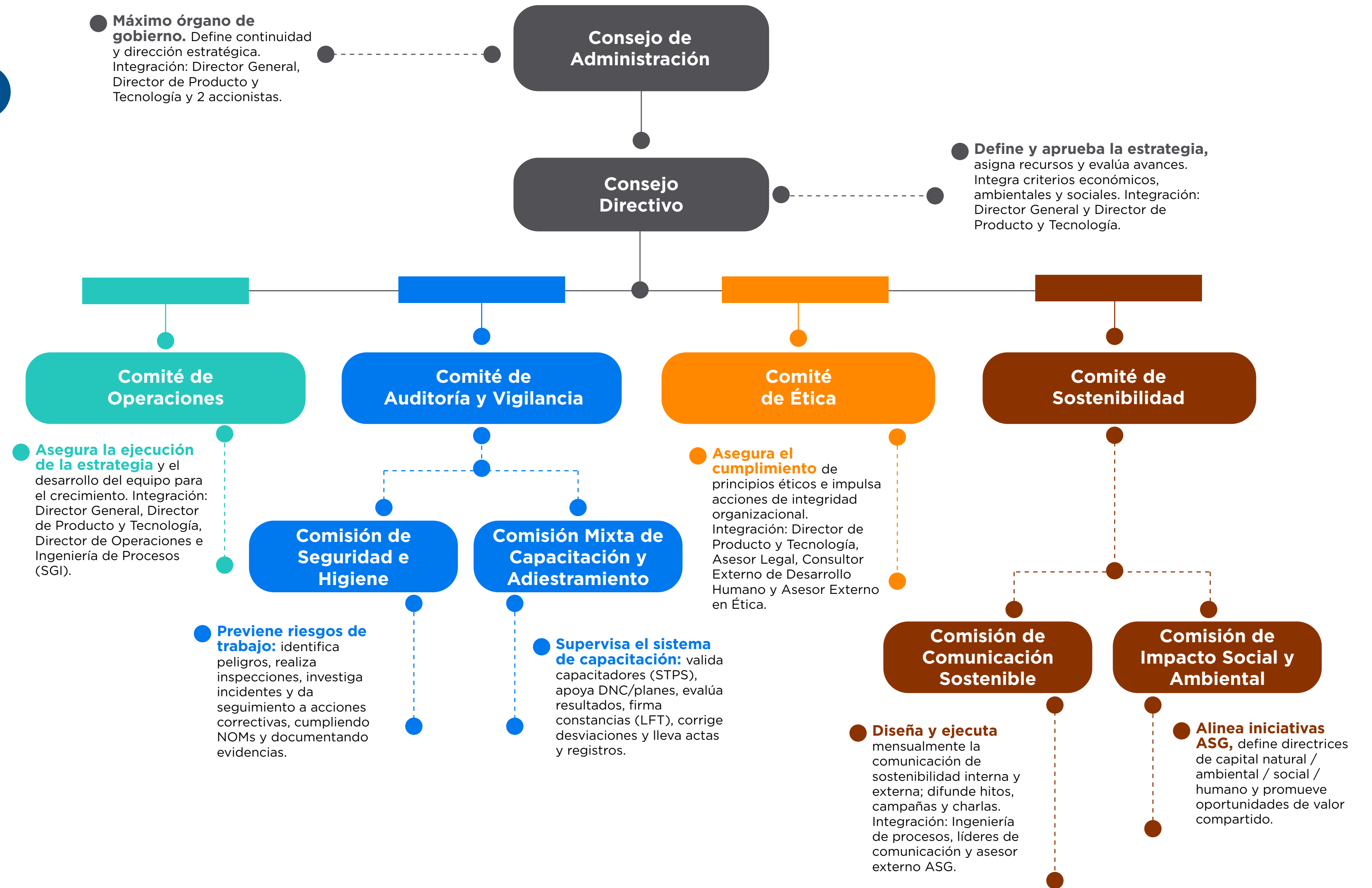
En Corporativo Zell® hemos establecido un esquema de gobierno corporativo sólido y responsable, orientado a asegurar **decisiones estratégicas informadas**, fortalecer la **supervisión** y sostener la **continuidad del negocio** en el largo plazo.

La gobernanza en Zell® no se entiende solo como estructura, sino como una forma de operar: definir responsabilidades, gestionar prioridades y mantener controles que permitan responder con oportunidad a los retos del entorno.

El **Consejo de Administración** se apoya en el **Consejo Directivo**, el cual opera mediante **Comités y Comisiones de apoyo** que reportan de manera directa al Consejo Directivo. Esta estructura fortalece la disciplina de ejecución, el control y la toma de decisiones, al permitir un seguimiento más cercano de temas críticos para el negocio y para la gestión responsable.

Nuestros órganos de gobierno sesionan de forma **semestral** y, adicionalmente, se convocan **reuniones extraordinarias** cuando la situación lo requiere.

Para mantener trazabilidad y continuidad en la gestión, el Consejo Directivo recibe **reportes mensuales** de desempeño, lo que permite monitorear resultados, anticipar riesgos y asegurar el cumplimiento de compromisos clave.



Conflicto de Intereses

GRI 2-15

En Zell® entendemos que una gestión ética de los conflictos de interés es esencial para preservar la integridad, la transparencia y la confianza en nuestras decisiones.

Consideramos un conflicto de interés como cualquier situación en la que intereses personales o financieros puedan —o aparenten— influir en el juicio y en las decisiones empresariales. Por ello, nos comprometemos a identificar, evaluar y mitigar estos posibles conflictos de manera oportuna y consistente.

Este principio se encuentra establecido en nuestro Código de Ética y Conducta y se refuerza mediante lineamientos para el manejo de regalos y hospitalidades, así como la obligación de consultar o reportar posibles conflictos cuando exista duda.

En los casos que lo ameritan, se canalizan para revisión a través de los mecanismos definidos y, en su caso, ante el Comité de Ética.



Ética Corporativa

GRI 2-16, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3, 205-2, 205-3, 404-1, 406-1, 416-2, 418-1

En Zell®, la confianza de accionistas, clientes, proveedores, colaboradores y sociedad se sostiene en una operación basada en **integridad, responsabilidad y cumplimiento**. Por ello, promovemos una cultura donde la ética guía la toma de decisiones y se traduce en comportamientos consistentes en todos los niveles de la organización.

Para asegurar la integridad dentro y fuera de la organización, contamos con un **Código de Ética y Conducta público**, aplicable a directivos, colaboradores, proveedores, terceros y socios comerciales. Este instrumento orienta la toma de decisiones, fortalece la cultura de cumplimiento y establece expectativas claras sobre la forma en que nos relacionamos con nuestras partes interesadas.

Este marco fortalece la prevención de riesgos, la transparencia y la confianza en la operación de Zell®.

[Consulta nuestro Código de Ética y Conducta aquí](#)

Disponemos de un canal de comunicación específico con el **Comité de Ética**, que funciona como un mecanismo formal para reportar cualquier posible irregularidad, incumplimiento o comportamiento contrario a nuestro **Código de Ética**, a la legalidad y a las normas que rigen a la organización.

El Buzón Ético permite presentar denuncias de forma **anónima**, respaldado por herramientas de seguridad que protegen el anonimato. Para dar apertura a una investigación, se solicita aportar documentación que sustente el caso o, en su defecto, describir con claridad la situación, los hechos y las personas involucradas. De manera opcional, el denunciante puede **identificarse** dentro del reporte para facilitar el seguimiento y adjuntar información adicional.

Además del canal electrónico, contamos con el correo **buzonetica@zell.mx** como vía alterna para recibir reportes cuando se requiera.

Durante 2025, no se registraron denuncias, multas o incidencias relacionadas con el incumplimiento de legislación y normativas vigentes. Adicionalmente, el Código fue difundido a inversionistas, socios comerciales, proveedores y otros grupos de interés, y el 100% de colaboradores afirma conocer y seguir sus lineamientos.



Durante 2025 se registraron **0 denuncias** relacionadas con los principios establecidos en nuestro Código de Ética.

Aun así, la operación del Buzón Ético permitió contar con un mecanismo funcional, confiable y trazable. El análisis anual confirma que este canal cumple un rol estratégico no solo para la atención de casos, sino también para la prevención de riesgos, la mejora continua y el fortalecimiento de la cultura ética, aportando información relevante para la toma de decisiones del Comité de Ética.

[Consulta nuestro Buzón Ético aquí](#)

Contamos con un **Programa de Formaciones Éticas** orientado a fortalecer el comportamiento ético de nuestros colaboradores y consolidar una cultura de integridad. El programa se implementa de **forma continua a lo largo del año**, combinando acciones de inducción y reforzamiento, así como capacitaciones periódicas.

Entre sus componentes se incluyen: la integración de contenidos en la inducción de nuevo ingreso, la difusión permanente de materiales institucionales, la comunicación continua del Código de Ética y los canales de denuncia, y la impartición de capacitaciones, pláticas o talleres en temas prioritarios del plan anual (por ejemplo: confidencialidad y seguridad de la información, seguridad informática, PLD, entre otros).

Cada formación se cierra con una evaluación de comprensión; cuando los resultados no son favorables, se implementan sesiones de reforzamiento. Todo el proceso se documenta con evidencias, lo que permite asegurar trazabilidad, medir avances y dar seguimiento a la cobertura de capacitación.

Capacitaciones



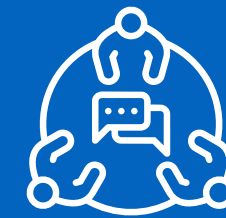
44.5 horas totales de capacitación



4.4 horas per cápita



3 Capacitaciones



100% Colaboradores capacitados



Calidad y Excelencia en el Servicio

GRI 3-3

La calidad del servicio es un tema material para Zell®, ya que nuestras soluciones dan soporte a procesos críticos del sector financiero y requieren consistencia, confiabilidad y atención oportuna. Para asegurar una operación disciplinada y trazable, este enfoque se gestiona a través de nuestro **Sistema de Gestión Integral**, que establece **roles, responsabilidades y procesos auditables** orientados a la satisfacción del cliente y a la mejora continua.

En la práctica, la gestión de calidad y servicio se implementa a través de:

- **Seguimiento de la percepción del cliente**, para evaluar el grado en que se cumplen necesidades y expectativas respecto al servicio proporcionado.
- **Atención oportuna de requerimientos**, conforme a la política de servicio establecida.
- **Seguimiento y cierre de compromisos**, asegurando trazabilidad y cumplimiento de lo acordado con los clientes.

Este enfoque asegura una operación consistente y una experiencia de servicio alineada a las expectativas del cliente.

Privacidad y Seguridad de la Información

GRI 3-3

La privacidad y la seguridad de la información son temas materiales para Zell®, debido a que nuestras soluciones brindan soporte a clientes que operan servicios financieros y requieren un manejo responsable y seguro de la información. Para proteger la operación ante amenazas cibernéticas y asegurar la continuidad del negocio, Zell® se apoya en su **Sistema de Gestión Integral**, que integra **controles, responsabilidades y capacitación** para preservar la **confidencialidad, integridad y disponibilidad** de la información.

En este marco, priorizamos:

- **Protección de datos personales**, salvaguardando la privacidad de las personas respecto de las cuales se trate información.
- **Medidas técnicas y organizativas** adecuadas a nuestro contexto, para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los sistemas y de la información procesada.
- **Cumplimiento legal y protección de propiedad intelectual**, conforme a la normativa aplicable y a la gestión responsable de activos intangibles.
- **Asignación de responsabilidades en seguridad**, junto con formación y capacitación del personal para asegurar prácticas consistentes.
- **Gestión de incidentes y continuidad operativa**, incluyendo protocolos de atención y medidas de respuesta.

Este enfoque fortalece la confianza de nuestras partes interesadas y refuerza la resiliencia de la operación ante riesgos digitales.

Gestión de Riesgos

GRI 205-1

Zell® cuenta con procesos de **evaluación y tratamiento de riesgos** para identificar procesos y activos, así como riesgos, vulnerabilidades y amenazas, y determinar su nivel de criticidad. Con base en este análisis, se definen medidas sistemáticas para disminuir o controlar riesgos y fortalecer la continuidad operativa.

La evaluación y tratamiento anual se realiza por un **equipo multidisciplinario**, con apoyo del responsable del sistema, considerando las áreas de Corporativo Zell® y en conformidad con el alcance del **Sistema de Gestión Integral**.

Este enfoque permite priorizar acciones, dar seguimiento y sostener una toma de decisiones informada.



Ambiental

*Comprometidos con el planeta,
preparados para el cambio*

Gestión Ambiental y Uso Sostenible de Recursos

GRI 3-3

La gestión ambiental se orienta a reducir impactos dentro del alcance real de la operación y fortalecer prácticas sostenibles que puedan sostenerse en el tiempo.

Al contar con operación concentrada en una sola sede, los impactos ambientales bajo gestión se asocian principalmente a: **consumo de energía eléctrica, emisiones indirectas derivadas de esa energía (Alcance 2), residuos generados en oficina** y el fortalecimiento de una **cultura ambiental** que habilite resultados consistentes.

Por ello, el enfoque ambiental prioriza la eficiencia operativa y la prevención: medir, gestionar, corregir y consolidar hábitos que reduzcan impactos sin comprometer la continuidad del servicio.

La Estrategia de Sostenibilidad 2025-2030 define metas ambientales claras con el objetivo de asegurar disciplina operativa, trazabilidad y mejora continua.

Entre ellas, destaca mantener las emisiones de Alcance 2 por debajo de un umbral interno (**25 tCO₂e**) y superar un nivel mínimo de valorización de residuos (**al menos 50%**).

El desempeño 2025 se explica principalmente por la variable más relevante dentro del alcance de la organización: **el consumo de energía**, que determina el comportamiento de Alcance 2; complementado por acciones de valorización de residuos y cultura ambiental.

Gestión de Energía

GRI 3-3

La energía eléctrica es el insumo ambiental más relevante de la operación y, a la vez, la palanca más directa para reducir impactos climáticos dentro del alcance.

En términos prácticos, si se controla el consumo, se controla la principal fuente de emisiones indirectas asociadas (Alcance 2).

Por ello, la gestión de energía se enfoca en mantener un seguimiento constante del consumo, promover eficiencia operativa y reforzar hábitos que eviten desperdicios. Este enfoque se sostiene en medidas sencillas pero efectivas: disciplina operativa, infraestructura eficiente y cultura interna.



Consumo de Energía

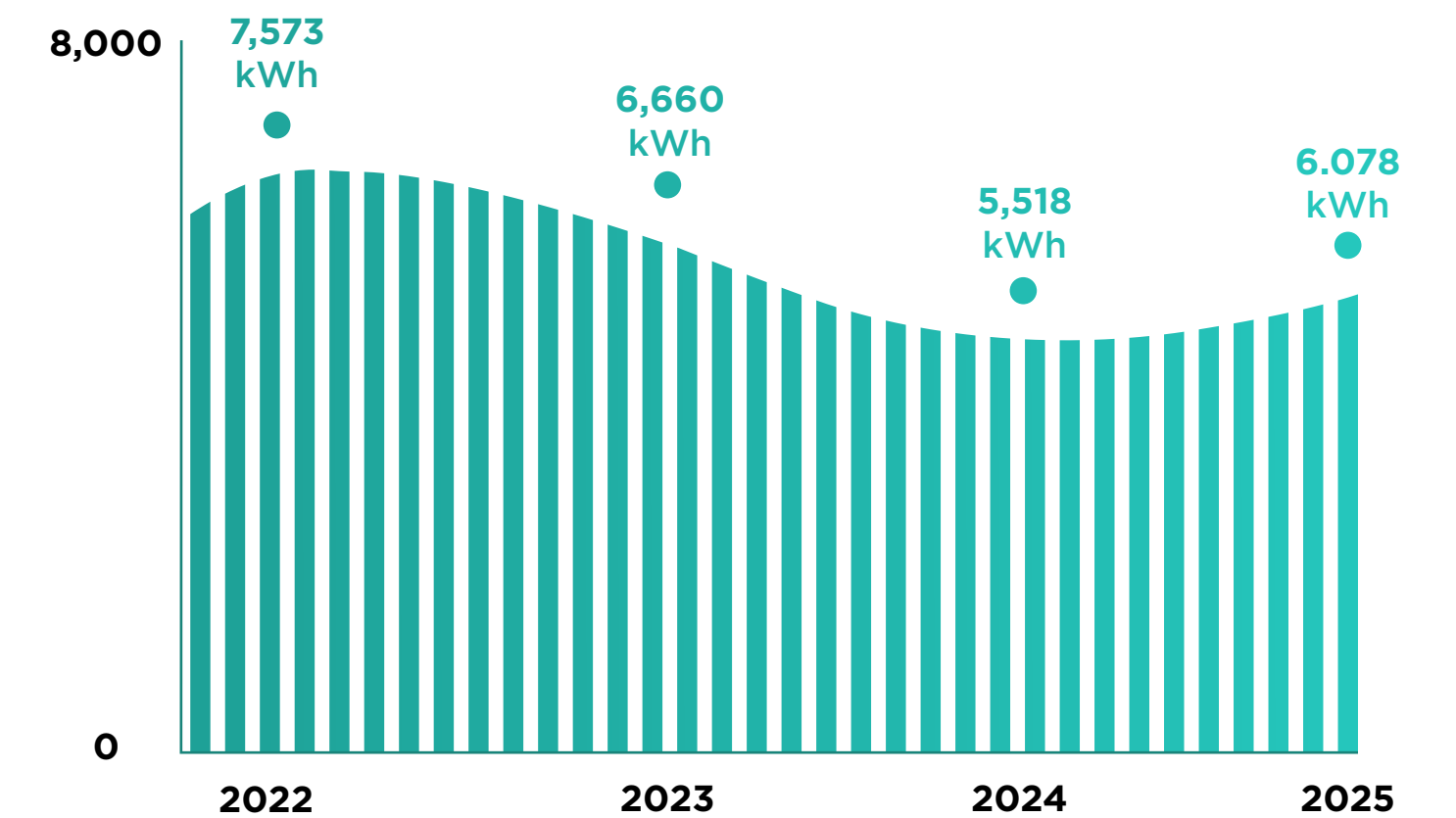
GRI 302-1, 302-4, 302-5

Categoría:

- Energía Eléctrica.

Fuente:

- Consumo de energía total de las instalaciones de las actividades diarias.



Dado que el consumo eléctrico es el principal insumo energético de la operación, su seguimiento permite gestionar la variable base que determina las emisiones de Alcance 2 y orientar acciones de eficiencia como parte de la mejora continua.

En línea con nuestro compromiso con el ahorro y la eficiencia energética, hemos implementado medidas en el día a día de la organización, que incluyen:

- **Ahorro de electricidad:** fomentamos una cultura de consumo responsable, utilizando únicamente la energía necesaria para nuestras operaciones. Al final de cada jornada laboral, desconectamos aparatos electrónicos para evitar consumos innecesarios.
- **Luminarias LED:** contamos con luminarias LED en los pasillos de nuestras oficinas; esta medida contribuye a reducir el consumo energético frente a alternativas tradicionales y refuerza la eficiencia operativa.
- **Revisión periódica de sistemas de ventilación y equipos de alto consumo:** como parte del mantenimiento preventivo, realizamos revisiones constantes para asegurar funcionamiento óptimo y minimizar desperdicio de energía.
- **Educación ambiental:** buscamos que el **100% de los colaboradores** cuente con bases para promover una cultura ambiental, integrando hábitos de eficiencia energética en la operación cotidiana.



Emisiones Alcance 2

GRI 305-2, 305-4, 305-5

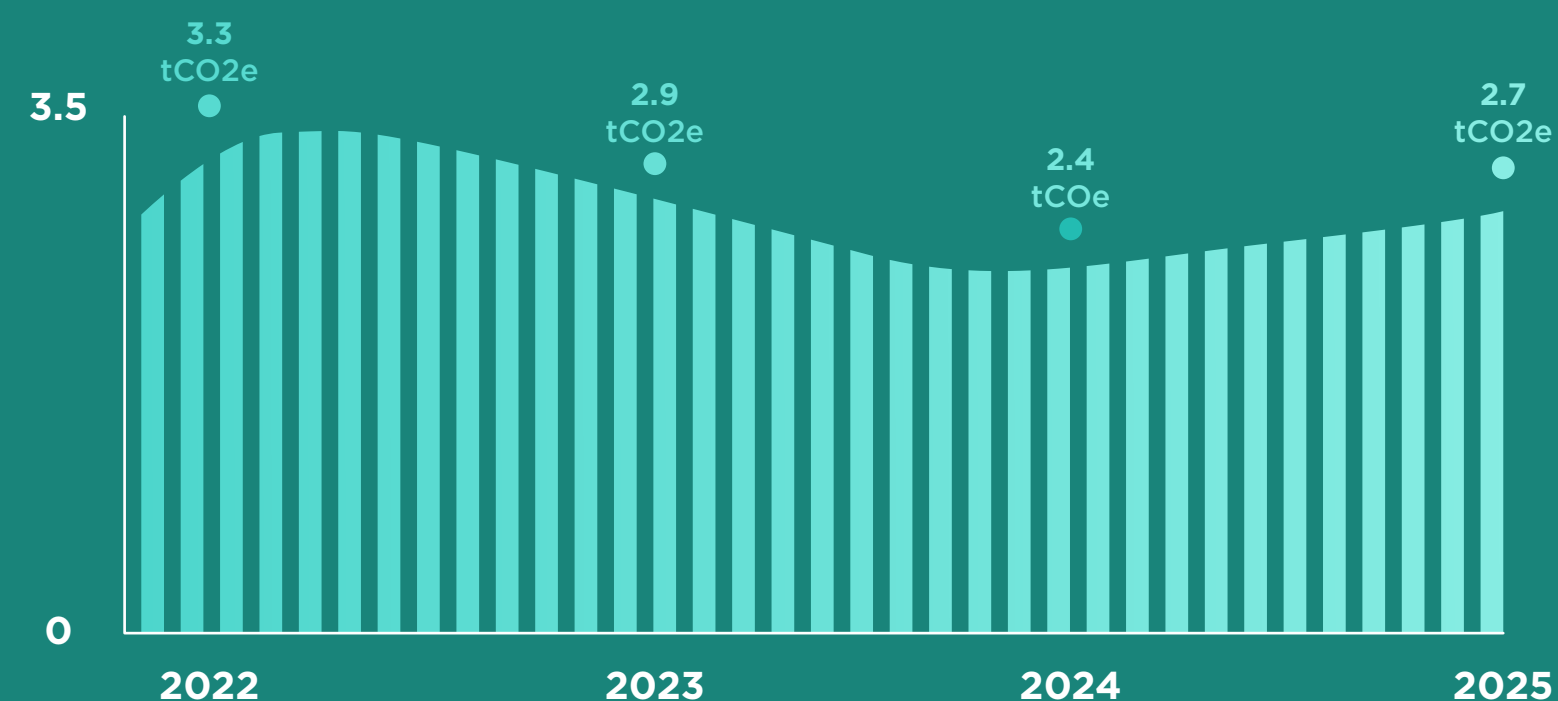
Dada la naturaleza de la operación, el cálculo de emisiones se concentra principalmente en **Alcance 2**, correspondiente a las emisiones indirectas asociadas a la electricidad consumida.

Esto permite gestionar el componente climático con un enfoque claro: la variable operativa que se mide y se gestiona es el **consumo de energía (kWh)**, y esa variable se traduce a emisiones (**tCO₂e**) mediante el factor de emisión aplicable al periodo.

Como parte del enfoque ambiental, una meta relevante de la organización es mantener las emisiones de Alcance 2 por debajo de **25 tCO₂e**. Este umbral interno funciona como guía de disciplina: permite establecer una referencia tangible para el desempeño anual y refuerza el enfoque en eficiencia energética como principal palanca de reducción.

Más allá de “reportar” la huella, la intención es **gobernar la tendencia** y sostener un desempeño bajo en carbono dentro del alcance real de la operación.

Emisiones Alcance 2



Intensidad de Emisiones – Alcance 2

	2022	2023	2024	2025
Total de colaboradores	12	13	14	13
Intensidad de emisiones (tCO₂e per cápita)	0.27	0.22	0.17	0.21

En 2025, las emisiones de Alcance 2 se ubicaron en **2.7 tCO₂e**, manteniéndose dentro de rangos consistentes con el desempeño histórico, y ampliamente por debajo del umbral interno de **25 tCO₂e**.

La **intensidad de emisiones fue de 0.21 tCO₂e per cápita**, reflejando la relación directa entre el consumo eléctrico y el tamaño de la plantilla. Considerando que el Alcance 2 concentra la huella climática bajo gestión, el resultado confirma que la **eficiencia energética** sigue siendo la principal palanca para sostener un desempeño bajo en carbono y mantener control sobre la tendencia anual.



Residuos

GRI 306-2, 306-4

Reconocemos la importancia de gestionar adecuadamente los residuos generados y nos comprometemos a garantizar su correcta gestión, conforme a lo establecido por la ley.

Para ello, aplicamos criterios específicos según la categoría de los residuos: **orgánicos, inorgánicos, papel/cartón y metales**, promoviendo la separación desde origen y la disposición adecuada.

Con el objetivo de fortalecer una cultura de separación de residuos, ofrecemos capacitaciones especializadas y hemos instalado contenedores adecuados para asegurar una disposición correcta.

Una de nuestras iniciativas clave es aplicar el principio de **reducir, reutilizar y reciclar**.

Para ello, trabajamos con proveedores certificados, quienes se encargan del manejo adecuado de los residuos generados, buscando asegurar consistencia y trazabilidad en la gestión.

Como meta de desempeño, buscamos **reciclar, reutilizar y/o revalorar al menos 50%** de los residuos generados.

Derivado de nuestras iniciativas, en 2025 se logró aprovechar el **58%** de los residuos, superando el umbral interno y reforzando la efectividad de la separación y la gestión con proveedores especializados.

Nuestra cultura de valorización de residuos



30 kg de vidrio en reciclaje



1 kg de plástico en reciclaje



362 pzas de aluminio en reciclaje



288 pzas de vidrio en reciclaje



Cultura Ambiental

GRI 3-3

Programa Green Zell

Green Zell es uno de nuestros proyectos más emblemáticos, diseñado para impulsar un cambio sostenido en la cultura y conciencia ambiental, reforzando el compromiso con la responsabilidad hacia el entorno.

El programa integra acciones específicas, concretas y medibles, a nivel personal, laboral y social, con el compromiso de llevarlas a cabo durante todo el año. Su objetivo es que la sostenibilidad no dependa de esfuerzos aislados, sino de hábitos y prácticas consistentes que se reflejen en la operación diaria.

- **Personal:** promover acciones aplicables en el ámbito personal, a través de sensibilizaciones sobre temas de interés.
- **Laboral:** implementar acciones a nivel organizacional en las que todos los colaboradores puedan participar activamente.
- **Social:** desarrollar iniciativas con impacto positivo en la sociedad en la que operamos.





Durante 2025 logramos:

100% de cumplimiento del programa Green Zell.

Difusión de 12 campañas informativas

de cambio climático al **100% de colaboradores** para promover la concientización.

Consolidación de 3 alianzas estratégicas con aliados clave para cumplir objetivos ambientales.

El desempeño ambiental se mantuvo enfocado en los impactos prioritarios de la operación: **energía, emisiones de Alcance 2, residuos y cultura ambiental.**

La eficiencia energética continúa siendo la principal palanca para sostener el desempeño climático y mantener Alcance 2 por debajo de **25 tCO₂e**. En residuos, se superó el objetivo mínimo de valorización al alcanzar **58%**, reforzando una práctica consistente de separación y reciclaje con apoyo de proveedores certificados.

Finalmente, el programa Green Zell consolidó la participación interna mediante campañas, cumplimiento total y alianzas estratégicas, fortaleciendo hábitos y corresponsabilidad para sostener resultados en el tiempo.

Social

Éxito a través de las personas

Gestión de Talento

GRI 3-3

La dimensión social es material para Zell®, porque el desempeño del negocio depende directamente del talento: la calidad del servicio, la innovación, la continuidad operativa y la cultura se sostienen en las personas.

Por ello, la gestión social se orienta a construir un entorno donde existan condiciones reales para el desarrollo y el bienestar: **igualdad de oportunidades**, crecimiento profesional, seguridad, salud integral y una cultura que promueva pertenencia y motivación.

Este enfoque se traduce en programas y prácticas concretas que se miden y se ajustan de forma continua, con el objetivo de sostener resultados consistentes en el tiempo.

Nuestros Colaboradores

GRI 2-7, 401-1, 406-1

La gente es el principal activo de la organización.

Por ello, Zell® opera un modelo de gestión del talento enfocado en impulsar **calidad de vida laboral**, fortalecer capacidades y acompañar el desarrollo personal y profesional del equipo.

Este modelo integra prácticas de reclutamiento con enfoque de igualdad de oportunidades, esquemas de compensación, beneficios, capacitación, clima laboral y acciones de bienestar, con una dirección ética y transparente.

Al cierre de 2025, la composición de la plantilla refleja estabilidad y continuidad en la operación.

La distribución por género, edad y procedencia educativa permite comprender la diversidad del equipo y seguir fortaleciendo una cultura de inclusión, respeto y no discriminación. Asimismo, estas métricas funcionan como insumo para ajustar programas internos y mantener un entorno laboral seguro, justo y saludable.

	2022		2023		2024		2025	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Total de colaboradores	67%	33%	54%	46%	58%	42%	57%	43%
Nuevas Contrataciones	1	1	0	2	1	0	1	1
Bajas	1	1	1	0	1	1	0	0
Rotación de personal	17%		8%		16%		0%	

Rango de edad

	2022	2023	2024	2025
Mayores de 30 años	50%	50%	57%	31%
Entre 30 y 50 años	25%	19%	21.5%	46%
Mayores de 50 años	25%	21%	21.5%	23%

Escuela de Procedencia

	2022	2023	2024	2025
Pública	70%	70%	50%	46%
Privada	30%	30%	50%	54%

Nuestro entorno laboral está diseñado para ser seguro, justo y saludable; orientado al bienestar y crecimiento del equipo.

La cultura se gestiona de forma ética y transparente, en cumplimiento con la normativa vigente y considerando el contexto regional en el que operamos.

Contamos con políticas y programas que promueven esquemas de compensación e igualdad salarial, prestaciones y beneficios adicionales, capacitación y clima laboral, entre otros temas.

Gracias a esta gestión, durante 2025 no se registraron **denuncias o casos de discriminación.**



Evaluación de Desempeño

GRI 404-3

La retroalimentación de desempeño es una herramienta clave para sostener un equipo de alto desempeño y asegurar el avance hacia los objetivos del negocio. Por ello, la evaluación se gestiona con enfoque de objetividad y transparencia, reconociendo logros y detectando oportunidades de mejora para fortalecer capacidades y resultados.

En 2025, **el 100% de los colaboradores** recibió evaluaciones de desempeño de manera **mensual**, con el objetivo de promover mejora continua, mantener claridad sobre expectativas y fortalecer la conversación de desempeño de forma consistente.

Programa Zellenials

GRI 401-2, 401-3

Desde 2018, Zell® ha impulsado un modelo de cultura interna que busca fortalecer la conexión positiva con el equipo, sostener la motivación y generar experiencias que construyan pertenencia. Este programa integra actividades durante el año alineadas a los pilares culturales de la organización, con énfasis en bienestar, convivencia, integración y equilibrio vida-trabajo.

El programa se basa en una convicción simple: el equilibrio personal-profesional no ocurre por accidente; requiere medidas y prácticas que respondan a necesidades reales. Por ello, Zell® implementa acciones de conciliación y bienestar que fortalecen la motivación, el compromiso y la eficiencia organizacional, con una visión de cuidado integral.



Medidas de Calidad de Vida		
Medio día libre al mes	Voluntariado Corporativo	Programa de apoyo para transporte
Medio día libre por cumpleaños	Permiso de maternidad y paternidad extendido	Programa de salud y bienestar
Flexibilidad de horario	Programa cultural de comunidades de la región	Seguro de vida
Fomento de clima y cultura laboral saludable	Desarrollo integral	Programa de igualdad de oportunidades salariales
Devengamiento de periodo vacacional	Política de puertas abiertas y comunicación accesible	Proceso de retroalimentación uno a uno

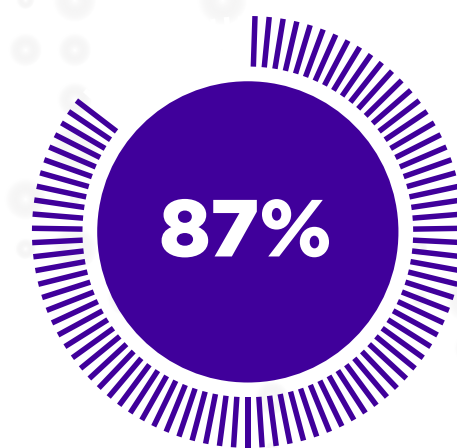
Durante 2025 no se realizaron solicitudes de permisos parentales. Adicionalmente, se implementó **el plan de ajuste salarial e igualdad de oportunidades**, ejecutado con participación del **100% de colaboradores**, reforzando consistencia y equidad en la gestión interna.

Cada año se aplica una encuesta de clima laboral basada en el modelo Great Place to Work (GPTW), lo que permite identificar mejores prácticas y áreas de oportunidad. Con base en los resultados se desarrolla un plan de acción con objetivos, iniciativas e indicadores para dar seguimiento.

Clima Laboral

El último estudio de clima laboral reveló **82% de satisfacción general** entre los colaboradores.

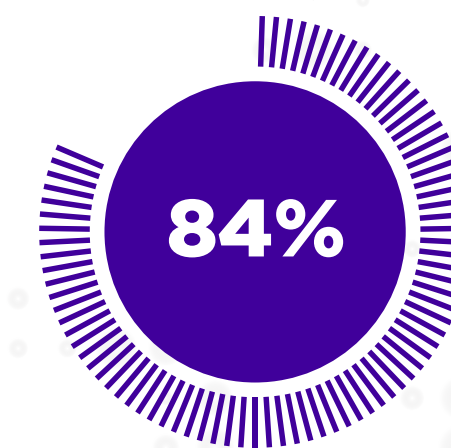
Credibilidad



Respeto



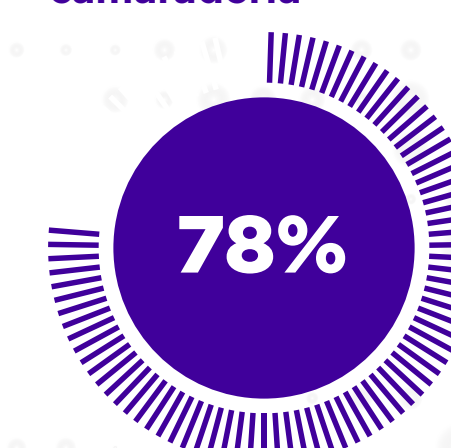
Justicia



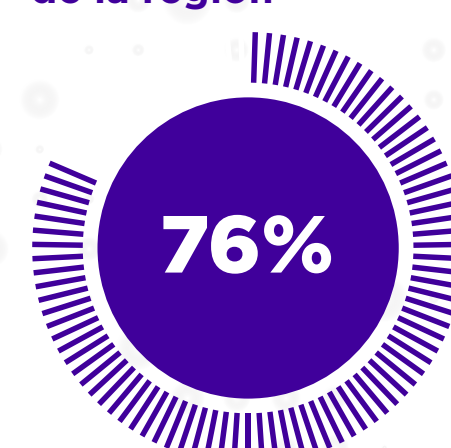
Orgullo y pertenencia



Compañeros y camaradería



Aspectos específicos de la región



A medida que la organización crece, es fácil que la rutina gane terreno. Por ello, se promueve que el equipo participe en actividades fuera de lo cotidiano, diseñadas para fortalecer integración, pertenencia y experiencias compartidas.

Logros destacados

182 horas invertidas en actividades para fomentar el balance vida-trabajo.

16 actividades realizadas.

100% de participación de colaboradores.



Formación y Desarrollo

GRI 404-1, 404-2

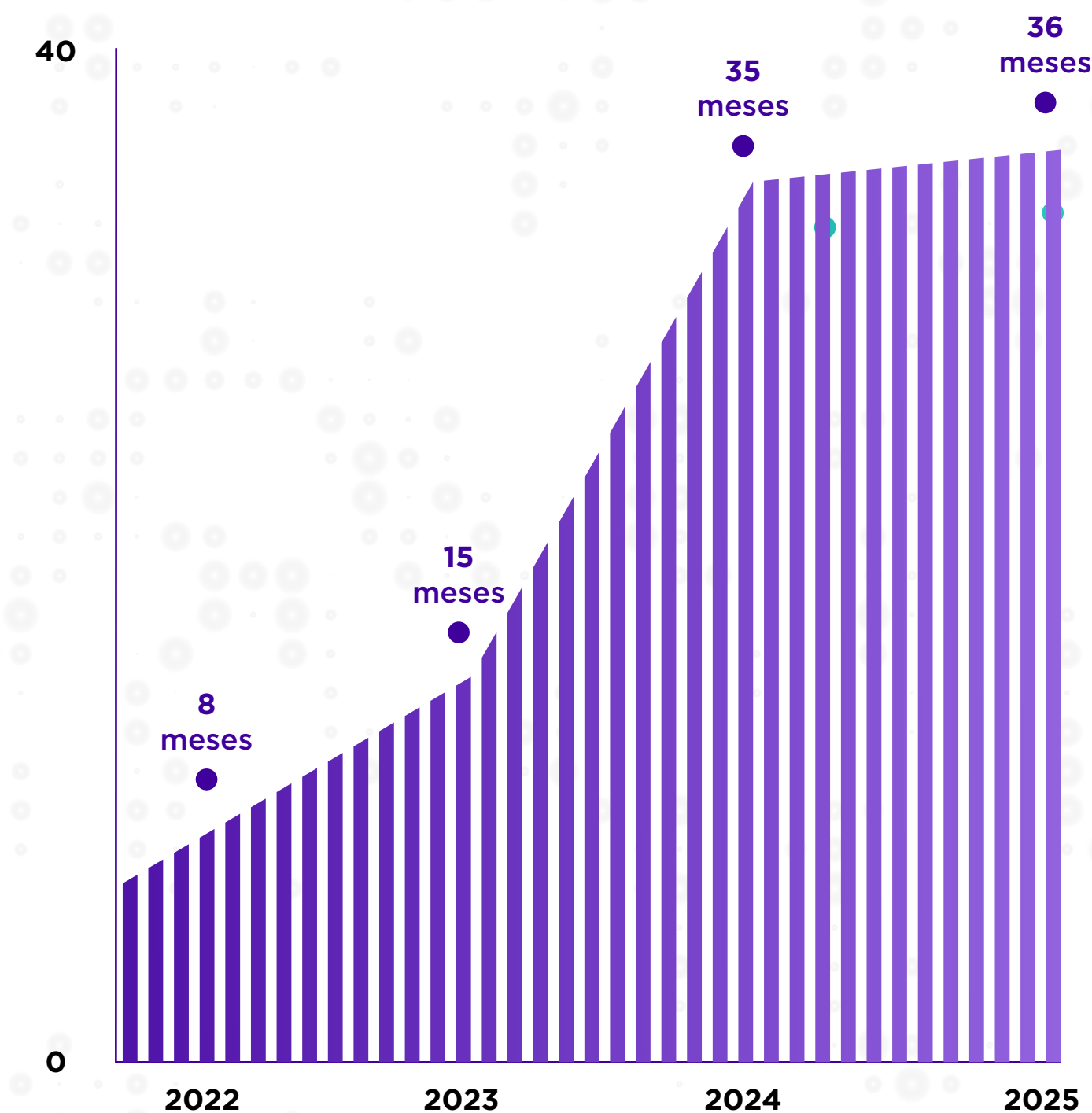
El desarrollo de talento es una prioridad, ya que el crecimiento profesional del equipo fortalece la productividad, la innovación y la calidad del servicio. Por ello, Zell® impulsa un modelo de desarrollo de alto desempeño basado en cuatro ejes: definición de objetivos, evaluación de desempeño, desarrollo de talento y plan individual de vida y carrera.

El propósito es identificar fortalezas y áreas de oportunidad, cerrar brechas de capacidades y acompañar trayectorias profesionales alineadas a necesidades del negocio y aspiraciones de las personas. Esto se traduce en mayor desempeño, consistencia en resultados y una organización más preparada para el cambio.

El Plan Anual de Capacitación se elabora con base en los objetivos de cada área y en un proceso de detección de necesidades personalizado por colaborador, asegurando pertinencia y aplicabilidad.

	2022	2023	2024	2025
Horas de capacitación invertidas	348.5	1.386.5	1,983.5	1,841.5
Horas per cápita por colaborador	29	83.6	141.7	131.5
Porcentaje de colaboradores capacitados	100%	100%	100%	100%
% de capacitación técnica	16.8%	30.8%	67.8%	65%
% de capacitación ASG	83.2%	69.2%	32.2%	35%

Tiempo (meses) de incremento en educación formal para obtención de grado



Meses acumulados de formación formal (licenciatura, maestría y posgrado) durante el periodo reportado



Gestión de Salud y Seguridad

GRI 403-1, 403-2, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10, 416-2

Durante 2025, se estableció como meta que el **100% de los colaboradores** tenga acceso a un programa de salud integral que cubra tanto aspectos físicos como psicológicos. Para ello, se puso en marcha el Plan Anual de Salud y Seguridad en el Trabajo, orientado a prevención, bienestar y cumplimiento normativo.

Gracias a la gestión oportuna, se mantuvo un año más una tasa de 0% en accidentabilidad, dolencias y enfermedades laborales registrables. Adicionalmente, se obtuvieron resultados favorables en verificaciones externas de salud y seguridad, confirmando cumplimiento con la normatividad mexicana aplicable y asegurando condiciones adecuadas para el equipo, complementadas con beneficios orientados a fortalecer una cultura de bienestar integral.

Programa de Salud

GRI 403-3, 403-4, 403-5, 403-6

Durante el último trimestre del año, se implementó el **Mes de la Salud** como una campaña interna de bienestar con enfoque preventivo y de hábitos sostenibles. El programa combinó concientización, activaciones y acciones concretas para impulsar cambios simples pero consistentes en el día a día del equipo (objetivo: mejorar hábitos, sin pretender vidas de ermitaño).

El componente de concientización se ejecutó mediante **8 comunicaciones temáticas** (alimentación, salud mental y mindfulness, higiene del sueño, lectura del cuerpo, pausas activas y salud física diaria), acompañadas por **4 dinámicas semanales** tipo Kahoot con incentivos para reforzar participación y recordación del mensaje. En acciones de salud, se realizó una campaña de vacunación y se coordinó la toma de estudios médicos, con acompañamiento para la interpretación comparativa de resultados. Adicionalmente, quedaron programadas para enero 2026 una plática, una actividad de bienestar y una donación, así como la elaboración y comunicación del informe de resultados.



Logros destacados

21 horas invertidas

en tiempo interno
(planeación/ejecución).

8 comunicaciones

internas de concientización.

4 dinámicas

semanales tipo Kahoot.

**1
campaña**

de vacunación
(convocatoria +
aplicación).

**1
campaña**

estudios médicos
(convocatoria +
toma).

**100% de
interpretación
comparativa**

de resultados médicos realizada con
la doctora para cada colaborador.

Impacto Comunitario

GRI 3-3

El compromiso social se basa en la convicción de que el impacto sostenible requiere estructura, continuidad y alianzas. Por ello, la estrategia de impacto comunitario busca traducir la empatía en acciones medibles, fortaleciendo proyectos que promuevan bienestar, educación e inclusión, y que a la vez consoliden cultura interna de propósito.

Durante 2025, Zell® formalizó la creación y operación de la **Comisión de Impacto Social y Ambiental (CSA)** como parte de la estrategia de sostenibilidad y responsabilidad social. Su conformación respondió a la necesidad de contar con un órgano interno que permitiera estructurar, coordinar y dar seguimiento a las acciones sociales y ambientales de manera ordenada, medible y alineada a buenas prácticas.

La Comisión fue constituida mediante **Acta Constitutiva y cuenta con un Manual de Funcionamiento**, documentos que establecen alcance, responsabilidades, mecanismos de toma de decisiones y lineamientos de seguimiento. Con ello, Zell® avanzó en la institucionalización de su gestión social y ambiental, pasando de iniciativas aisladas a un modelo formal de gobernanza.

Durante el año, la Comisión operó conforme a su Manual, lo que permitió: definir un Plan Anual CSA 2025 con iniciativas prioritarias, asignar responsables por proyecto, dar seguimiento periódico a avances y riesgos, y documentar resultados, evidencias y aprendizajes. Este esquema fortaleció la ejecución ordenada de iniciativas y la rendición de cuentas interna.

Con el objetivo de evaluar su funcionamiento y nivel de consolidación, la Comisión definió y dio seguimiento a indicadores de desempeño que reflejan su efectividad operativa y su grado de institucionalización durante 2025.

Indicadores y Logros 2025

Comisión formalmente integrada y activa al 100%	2 de 2 Iniciativas sociales planificadas planeadas vs ejecutadas	Reponsables designados por iniciativa al 100%	 Informe Anual de Resultados Elaborado y difundido
Manual de operación definido e implementado al 100%	Sesiones de seguimiento realizadas  Cumplido	≥90% Participación de colaboradores en iniviativas	

Estos indicadores permiten evaluar el desempeño de la Comisión no solo por la ejecución de actividades, sino por su capacidad de planeación, seguimiento y cumplimiento de compromisos.



Proyectos Emblemáticos

GRI 203-1, 413-1

Durante 2025, la Comisión CSA coordinó tres iniciativas estratégicas alineadas al eje social de la estrategia de sostenibilidad de Zell®:

Proyecto

Vínculos que protegen: comunidad, dignidad y desarrollo para niños y adolescentes



A través de la participación activa del equipo, se fortalecieron vínculos humanos y se brindó apoyo a una institución que protege a la infancia en situación de vulnerabilidad, contribuyendo a mejorar condiciones de vida y bienestar de niños y adolescentes. El voluntariado con la Casa Hogar Ministerios de Amor se diseñó como una intervención concreta y empática, enfocada en mejorar infraestructura esencial y promover desarrollo emocional y humano en la niñez atendida.

La intervención contempló la rehabilitación de espacios físicos —particularmente el área de baños y regaderas, fundamentales para garantizar salud y dignidad— y actividades de acompañamiento, aprendizaje y convivencia que fortalecieron sentido de pertenencia y autoestima. Cada línea de acción se diseñó para generar un círculo virtuoso entre infraestructura digna, bienestar emocional y compromiso corporativo, traduciendo la empatía en resultados medibles y fortaleciendo la visión de Zell® como una empresa que genera valor social desde la acción.



Objetivos y Logros 2025

Objetivos	Logros 2025
Mejorar las condiciones de infraestructura básica de la Casa Hogar.	Rehabilitación total del área de baños y regaderas; espacios seguros y funcionales para 15 niños y adolescentes.
Fortalecer la red de apoyo social hacia la infancia vulnerable.	Participación del 100% del personal de Zell® en las actividades del voluntariado; colaboración sostenida con la institución.
Promover el bienestar físico y emocional de los niños beneficiarios.	Incremento del bienestar percibido (seguridad, autoestima, convivencia); evidenciado en testimonios y observaciones del personal de la Casa Hogar.
Fomentar la cultura de voluntariado y el sentido de propósito en los colaboradores de Zell®.	Encuesta de impacto con resultados superiores al 92% en conexión con valores corporativos y motivación para participar nuevamente.
Impulsar el aprendizaje colectivo a través de experiencias con valor educativo.	Realización de talleres, juegos y actividades de convivencia (“Personaliza tu planta”) que refuercen habilidades socioemocionales.

Indicadores y Logros 2025

15 Niños beneficiados directamente	143 u De artículos de higiene, educación y limpieza. (Donaciones en especie)	80 Horas totales de voluntariado
1 área Sanitaria completa rehabilitada (baños y regaderas)	4 jornadas Principales como donación, voluntariado, convivencia y obra	+15 Beneficiarios indirectos (personal y voluntarios)

El voluntariado fortaleció la conexión emocional y el sentido de propósito entre los colaboradores de Zell®, consolidando una cultura organizacional basada en empatía, trabajo en equipo y corresponsabilidad social.

Satisfacción general con la experiencia de voluntariado



Sentimiento de orgullo por participar



Percepción de impacto positivo en la comunidad



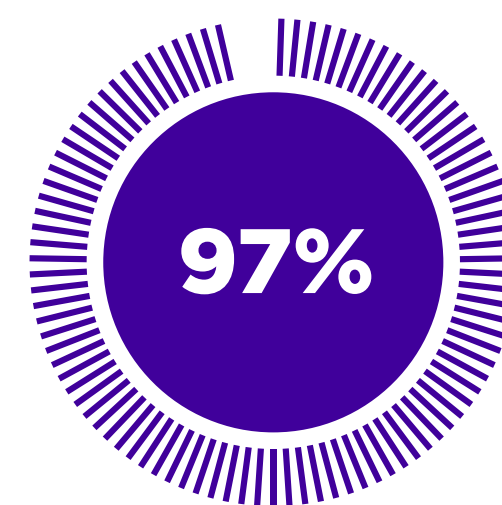
Conexión con los valores corporativos de Zell®



Disposición a participar en futuros programas



Recomendación del programa a otros colaboradores



Testimonios destacados:



“Fue una experiencia que me recordó por qué es importante actuar desde el corazón.”



“Ver las sonrisas de los niños me hizo sentir parte de algo más grande.”



“Me gustaría que estas actividades fueran más frecuentes; nos unen como equipo.”

La iniciativa combinó resultados cuantificables (infraestructura, recursos, beneficiarios) con logros cualitativos (vínculos, aprendizaje y propósito), consolidándose como una práctica alineada a estándares internacionales y con efectos positivos tanto en la comunidad como en la cultura organizacional.

Proyecto

Juntos, una cadena solidaria: del plástico al bienestar



Esta iniciativa apoya la lucha contra el cáncer infantil a través del reciclaje de tapitas de plástico.

En colaboración con Banco de Tapitas y los colaboradores, se donaron tapitas por **quinto año consecutivo** para contribuir al financiamiento de tratamientos.

En 2025, se entregó **1 kg** de tapitas a la fundación, lo que permitió brindar bebidas de PediaSure a niñas, niños y adolescentes en tratamiento. Más allá del acopio, el programa refuerza cultura de reciclaje y participación social con un propósito tangible.

Proyecto

Elegimos bien para hacer bien: proveduría sustentable que educa y transforma



La selección y gestión de proveedores en Zell® va más allá de criterios tradicionales de calidad y precio. Se priorizan adquisiciones éticas y con enfoque ambiental, alineadas a la estrategia de sostenibilidad y al compromiso de promover cadenas de suministro responsables. La evaluación de proveedores se guía por principios que incluyen: cumplimiento de normativas laborales, alineación a directrices de la OIT (empleo justo, prohibición de trabajo forzoso e infantil, derecho de asociación y no discriminación), implementación de prácticas de responsabilidad social y compromiso con sostenibilidad ambiental.





En 2025, el **100% de proveedores** cumplió con el Programa Green Zell y el **70% de productos** incorporó criterios de proveduría sustentable. Además, se fortaleció la concientización interna mediante comunicación periódica sobre criterios de compras responsables, con el objetivo de promover cambios de hábitos y formar agentes de cambio en la vida cotidiana.



















Durante 2025, la Comisión de Impacto Social y Ambiental cumplió su propósito de institucionalizar la gestión de impacto social y ambiental dentro de la organización. La ejecución del plan anual evidencia su capacidad para traducir estrategia en acciones concretas y medibles, mientras que la definición de indicadores y la generación de evidencia documental confirman un enfoque estructurado con mecanismos claros de seguimiento y rendición de cuentas.

Índice GRI


Índice de contenido GRI - Global Reporting Initiative

El reporte presentado sigue los Estándares GRI para ofrecer una divulgación transparente y precisa de nuestra información ESG. Nuestro objetivo es facilitar a las partes interesadas el acceso a datos relevantes sobre nuestro desempeño en aspectos ambientales, sociales y de gobernanza corporativa.

Estándar	Contenido GRI	ODS	Página(s)
2-1	Detalles organizacionales		5
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad		36
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto		36
2-4	Actualización de la información		36
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		5
2-7	Empleados		28
2-9	Estructura de gobernanza y composición		18
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos		18
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos		18
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sustentabilidad		18
2-15	Conflictos de intereses		19
2-16	Comunicación de inquietudes críticas		19

Estándar	Contenido GRI	ODS	Página(s)
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		3
2-23	Compromisos y políticas		13, 14, 15, 16
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas		13, 14, 15, 16
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos		19
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes		19
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas		19
2-28	Afiliación a asociaciones		9
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales		11
3-2	Lista de temas materiales		11
3-3	Gestión de temas materiales		18, 19, 20, 21, 23, 21, 28, 32
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados		33
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción		21
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		19
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas		19
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	  	23
302-4	Reducción del consumo energético	  	23
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		23
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	   	24
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	 	24
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	 	24

Estándar	Contenido GRI	ODS	Página(s)
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos		25
306-4	Residuos no destinados a eliminación		25
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		30
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y de rotación de personal		28
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		29
401-3	Permiso parental		29
403-1	Sistemas de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		31
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		31
403-3	Servicios de salud en el trabajo		31
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		31
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		31
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores		31
403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales		31
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		31
403-9	Lesiones por accidente laboral		31
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales		31
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado		19, 30
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición		30
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y del desarrollo de carrera		29
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		19, 28
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo		33

Estándar	Contenido GRI	ODS	Página(s)
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad		19, 31
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		19

Global Reporting Initiative: GRI (Global Reporting Initiative) la entidad internacional pionera en proporcionar una guía estándar para unificar la Información No Financiera. <https://www.globalreporting.org/>

Reporte Ejecutivo de Sostenibilidad 2025

Sobre este reporte

GRI 2-2, 2-3, 2-4

La información detallada en el siguiente Reporte Ejecutivo de Sostenibilidad comprende el periodo del **1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025**, con base en las recomendaciones del **Global Reporting Initiative (GRI)** para la presentación de información y datos sobre nuestros temas relevantes en materia **social, ambiental y de buen gobierno**; el alcance del reporte incluye únicamente a Corporativo Zell®, correspondiente a la operación de su sede en **Zapopan, Jalisco, México**.

Este es nuestro **octavo** Reporte Ejecutivo de Sostenibilidad, elaborado con el apoyo de **Maken Sustainability Agency**, expertos en sostenibilidad corporativa. En caso de tener sugerencias o comentarios, comunícate con:

- **Liza Bejar - Ingeniería de Procesos SGI**
- En la siguiente dirección de correo electrónico:
info@zellenterprise.com