

RS
22
23



Reporte

de Sostenibilidad

22
23



Índice

1

Introducción
4-21

Una Empresa que Sigue Avanzando

6-13

Enfoque de Sostenibilidad

14-21

2

¿Quiénes Somos?
22-51

3

Gobernanza
52-57

Perfil de la Organización

54-57

4

Social
58-131

Comunidades
60-79

Ética
80-91

Nuestra Gente
92-107

Seguridad Ocupacional
108-113

Cyberseguridad
114-125

Nuestros Clientes
126-131

5

Unicomer +Verde
132-147

Eficiencia Energética
134-135

Estrategia Ambiental
136-139

Diseño y Desarrollo de Productos
140-147

6

Indicadores ASG
148-155



Introducción

“Somos un Grupo que se mantiene a la vanguardia para que nuestros clientes alcancen su bienestar.”

5

Edificio Millennium Plaza,
San Salvador, El Salvador.

Una Empresa Que Sigue Avanzando

Por más de 22 años, nos hemos caracterizado por siempre estar a la vanguardia, acoplando las mejores prácticas del negocio y aprendiendo en cada etapa de nuestra historia. La mejora continua está en el ADN de nuestra empresa y de cada Ciudadano Unicomer.

Ser un competidor de clase mundial, en el cual la innovación en brindar nuevos puntos y formatos de contacto con nuestras cadenas comerciales, bajo una estrategia omnicanal para que la experiencia de marca sea integra y podamos brindarles a nuestros clientes soluciones, es parte de nuestro propósito. Nos proponemos a superar las expectativas de nuestros clientes con una asistencia completa de venta y servicio de principio a fin, revolucionando la manera de ofrecer financiamiento y apoyando la inclusión financiera que es fundamental para fortalecer nuestras economías. De igual forma, el desarrollo de políticas, estrategias y planes de acción para asegurar la privacidad y protección de la información de la compañía, clientes, proveedores y colaboradores, es elemental y nos permite tener escudos de protección virtual a todo nivel, brindando seguridad a los datos que se generan día a día en nuestras operaciones.

Nuestra estrategia sostenible toma, hoy más que nunca, un papel protagónico para nuestra compañía. En nuestro esfuerzo de modernizarnos y estar cerca de nuestros clientes para ofrecerles oportunidades de bienestar, en el año fiscal 22-23 abrimos 3 nuevos centros de distribución en Guatemala, El Salvador y Costa Rica. Esto nos ayuda a consolidar inventario en almacenes más grandes para optimizar la logística, así logrando reabastecer las tiendas y entrega de productos a los hogares de nuestros clientes más rápido, reduciendo la cantidad de traslados en rutas y por ende, colaborando con nuestro medio ambiente.

Sabemos que contamos con el talento necesario para lograr todas nuestras metas propuestas. El Talento Unicomer sobresale no solo por sus grandes ideas y visión optimista hacia el futuro, sino por llevar a la acción, con esfuerzo y pasión, todo lo que emprenden.

¡Vamos por más!

Mario Simán
Presidente y CEO



Acciones Que Hacen La Diferencia

[GRI 102-14] [GRI 103-1] [GRI 102-29]

Este año hemos dado grandes pasos en la implementación de nuestra estrategia de sostenibilidad. Reiteramos nuestro compromiso con el desarrollo, apoyando nuevas formas sostenibles de hacer negocio en todas nuestras áreas, manteniendo un enfoque social, ambiental y de buena gobernanza, cumpliendo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y creando planes de acción basados en los indicadores ASG; generando un impacto de bienestar para nuestros clientes, proveedores, colaboradores y comunidades.

Buscamos cada año mitigar el impacto del cambio climático con la generación de eficiencia energética. Este año instalamos nuevos paneles solares en Honduras, llegando a 25 sitios en 6 de nuestros países, que generan energía eficiente y limpia. Llevamos nuestros programas de reciclaje a más centros de distribución y ampliamos nuestra cartera de productos amigables con el medio ambiente.

Además, apoyamos el crecimiento de 480 empresas lideradas en un 82% por emprendedoras y microempresarias, mediante nuestro programa

Expandiendo Horizontes, creando una fuente de ingreso continuo para mujeres cabeza de hogar, facilitándoles el acceso a microcréditos para el crecimiento de sus negocios.

Nos fijamos 3 objetivos de sostenibilidad para trabajar y unificar esfuerzos en nuestros países:

- 1.** Incrementar el portafolio de productos eco-amigables a precios accesibles para brindarle a nuestros clientes soluciones amigables con el medio ambiente.
- 2.** Reducir el impacto del cambio climático mediante el reciclaje de eléctricos y electrónicos.
- 3.** Convertirnos en una empresa "Zero Waste" en nuestros talleres de reparación (ServiTotal).





Estrategia ASG

[GRI 103-1] [GRI 102-9]

Nuestro compromiso es seguir generando oportunidades de bienestar a nuestros grupos de interés para impactar el entorno en donde operamos y beneficiar a nuestras comunidades está estrechamente ligado a nuestra estrategia de desarrollo sostenible.

El área de sostenibilidad tiene como propósito desarrollar e implementar estrategias orientadas al cumplimiento de los temas de materialidad y de relevancia para la organización, así como la promoción de los valores corporativos, gobernanza y el aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Esta estrategia se materializa a través de nuestro Modelo de Sostenibilidad, el cual cuenta con tres pilares estratégicos que son: social, ambiental y gobernanza; que abarcan los proyectos que se presentan en este Reporte.



unicomer

Group

COURTS
Bringing Value Home

COURTS
Optical
VALUE YOU CAN SEE



Ashley
FURNITURE HOMESTORE



Sobre El Reporte

[GRI 102-32] [GRI 102-51] [GRI 102-52] [GRI 102-54]

El presente reporte se elaboró de acuerdo con el estándar de opción Esencial del "Global Reporting Initiative" (GRI) el cual corresponde al período comprendido entre el 1 de abril del 2022 al 31 de marzo del 2023. Además, se utilizó el mapa de materialidad de acuerdo al "Sustainability Accounting Standards Board" (SASB) para reportar los indicadores relevantes de nuestras industrias.

Este reporte aborda los resultados de las operaciones en nuestros 26 países, donde se muestra la gestión frente a los temas más relevantes de nuestra organización. El análisis fue liderado por la Gerencia de Asuntos

Corporativos, quién a su vez construyó el Reporte de Sostenibilidad de la mano de la Coordinación de RSE y Sostenibilidad. Este reporte ha sido validado por la Alta Dirección para garantizar que todos los aspectos quedaran cubiertos; este no cuenta con una verificación externa por parte de un tercero.

El uso de este reporte está relacionado con la transparencia de los contenidos en base a los indicadores GRI, así como para facilitar la comparabilidad entre períodos, ya que se presenta anualmente.



[GRI 102-53] Para compartir sugerencias, opiniones o en caso de tener inquietudes, comunicarse con: María Teresa Alfaro, Gerente de Asuntos Corporativos, maria_alfaro@unicomer.com.



Enfoque De Sostenibilidad

ASUNTOS MATERIALES

[GRI-102-42] [GRI 102-44]

Identificar nuestros grupos de interés y los temas materiales más importantes para la compañía nos permite tener una visión objetiva de la dirección que debemos tomar como empresa en cada rubro.

Cada una de las acciones que tomamos nos acerca a crear valor para nuestros grupos de interés. Los temas materiales son asuntos relevantes para la empresa en los que tenemos impacto y debemos enfocar nuestras acciones.

GRUPOS DE INTERÉS [GRI 102-40]

Buscamos maximizar nuestras acciones y programas para crear un impacto positivo hacia nuestros grupos de interés, bajo los indicadores ASG, a través de:

Colaboradores y sus familias	Clientes	Proveedores	Organizaciones sin fines de lucro	Gobiernos
Comunicación Interna	Plataformas Digitales	Programa de Inscripción de Proveedores	Programas de RSE	Programas de RSE
Programas de RSE	Tiendas Físicas	Código de Ética	Voluntariados	Seguimiento de Regulaciones
Línea de Ética	Campañas de Mercadeo			
Focus Groups	Estrategias de Marketing Digital			
Evaluación de Clima Organizacional				
Universidad Unicomer				

Medios de comunicación	Instituciones educativas	Junta Directiva	Accionistas	Competencia	Instituciones financieras
Comunicados	Programas de RSE	Reporte de Sostenibilidad	Reporte de Sostenibilidad	Participación en foros y capacitación del empresariado	Reporte de Sostenibilidad
					Participación en foros del empresariado

Enfoque De Sostenibilidad

NUESTRO APORTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Buscamos contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible mediante la implementación de nuestra estrategia de sostenibilidad y por medio de proyectos o programas de las diferentes áreas de la compañía.

A CONTINUACIÓN, PRESENTAMOS LOS ODS A LOS CUALES APORTAMOS:





1. FIN DE LA POBREZA

Apoyamos por medio de nuestros Programas de Responsabilidad Social a comunidades con el fin de mejorar sus oportunidades e ingresos.



2. HAMBRE CERO

Realizamos jornadas de voluntariado con el objetivo de generar oportunidades de alimentación sostenible y saludable para nuestras comunidades.

Para nuestros colaboradores, creamos programas de nutrición alimenticia y enviamos consejos de la importancia de una alimentación saludable.



3. SALUD Y BIENESTAR

Realizamos capacitaciones por medio de nuestras clínicas empresariales sobre temas de salud y bienestar, prevención de enfermedades y chequeos continuos de salud.

Además, con nuestras ferias de salud facilitamos a nuestros colaboradores los medios para su cuidado personal, mental y físico.



4. EDUCACIÓN DE CALIDAD

Otorgamos becas a hijos de colaboradores y becas externas, para asegurar que tengan una educación de calidad.

Además, apoyamos a instituciones educativas con equipos de computación, muebles, entre otros, para mejorar los espacios de formación educativa en nuestros países.

Para nuestros colaboradores tenemos programas de formación, tanto presenciales como virtuales.



5. IGUALDAD

Con nuestro Programa Expandiendo Horizontes formamos a mujeres emprendedoras y empresarias en temas de gestión empresarial para que puedan sacar adelante sus negocios y así tener sus propios medios de subsistencia.



6. AGUA LIMPIA

Reducimos el uso de agua en nuestras operaciones mediante tecnologías de apagado de chorros automáticos y creamos campañas internas de comunicación para generar conciencia sobre el buen uso del agua.



7. ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

Por medio de nuestros paneles solares hemos logrado llevar energía limpia y asequible a nuestras operaciones, adicionalmente estamos mudando a electricidad LED.

En nuestras tiendas ofrecemos productos con tecnología de eficiencia energética para brindarle a nuestros clientes una oferta adicional con energía no contaminante.



8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Por medio de nuestros programas de RSE apoyamos a emprendedores, pequeñas y medianas empresas mediante capacitaciones de formación empresarial apoyando la recuperación económica de nuestras comunidades, además de programas de pasantías para jóvenes otorgandoles la oportunidad de entrar al mercado laboral.



9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Construimos infraestructura con certificaciones medio ambientales, sostenibles, resilientes y de bienestar para nuestros colaboradores.

Adicionalmente, apoyamos en la construcción de infraestructuras para nuestras comunidades y llevamos accesos a financiamiento asequible para que puedan integrarse a los mercados y cadenas de valor.



10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Aumentamos la multiculturalidad de nuestros colaboradores, abriendo espacios de trabajo para todos los que quieran formar parte de nuestra empresa, garantizando la igualdad de oportunidades.



11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Por medio de nuestros programas de RSE, apoyamos a colaboradores y comunidades afectadas por desastres naturales y generamos espacios para que personas con discapacidad puedan desplazarse en ambientes seguros a zonas verdes y espacios públicos.

Adicionalmente, reducimos el impacto ambiental negativo, mediante nuestros programas de reciclaje y reutilización de recursos.



12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

Con nuestros programas de reciclaje y reutilización, promovemos una cultura de economía circular en nuestras operaciones.



13. ACCIÓN POR EL CLIMA

Por medio de la instalación de paneles solares, venta de productos con tecnología de eficiencia energética y programas de captación de gases refrigerantes, reducimos la generación de gases de efecto invernadero.



15. VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

Con nuestras políticas de compra de madera sostenible, promovemos la gestión sostenible de bosques, ayudando a recuperarlos e incrementando la forestación de los suelos.



16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Aseguramos procesos éticos, transparentes y responsables, mediante nuestras políticas, Código de Ética y BlueBook, fomentando la buena gobernanza y las formas de trabajo en favor del desarrollo sostenible.



17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Fomentamos la constitución de alianzas eficaces en las esferas públicas, público-privadas y de la sociedad civil a favor de un bienestar común y sostenible.



¿Quiénes Somos?

unicomer
23

Apertura Centro de
Distribución - Guatemala

Nuestras Marcas

[GRI 102 - 2]



“Creamos oportunidades para que todos alcancen su bienestar”

SOMOS UN "FULL SERVICE RETAIL GROUP"
UN GRUPO DE RETAIL CON UN NIVEL
DE SERVICIO INTEGRAL

Pues a través de nuestras marcas comerciales, productos y servicios, ofrecemos soluciones a todos nuestros clientes, creando oportunidades para elevar su bienestar.

Somos quienes superan las expectativas, acompañando a nuestros clientes con un servicio completo de venta y servicio de principio a fin.

Enriquecemos sus experiencias de compra con soluciones en cada paso de su trayecto.

Trabajamos para lograr sorprenderlos y crear experiencias únicas desde el canal que decidan utilizar.

Misión

[GRI 102-26]

Ser el líder en la comercialización de muebles, electrodomésticos, electrónicos, y otros productos en los mercados que operamos; sirviendo las necesidades de nuestros clientes con productos y servicios financieros innovadores, con la dedicación y esmero que merecen, fomentando un ambiente profesional para el desarrollo de nuestros colaboradores y proveedores, sirviendo a nuestras comunidades, y logrando un crecimiento sostenible para cumplir las expectativas de los accionistas.

Visión

[GRI 102-26]

Ser una organización comercial y de servicios financieros de clase mundial que logra sus metas de negocio y responsabilidad social a través de un liderazgo ejemplar en un ambiente profesional diverso que promueva integridad, honestidad y respeto a los demás.

Nuestra Historia



Nuestra Presencia

GRI[102-3] GRI [102-4] GRI [102-6]



CENTRO AMÉRICA

BELICE
223 colaboradores
19 puntos de venta
6,570 metros cuadrados

GUATEMALA
1,733 colaboradores
194 puntos de venta
53,624 metros cuadrados

EL SALVADOR
1,390 colaboradores
125 puntos de venta
37,316 metros cuadrados

HONDURAS
1,281 colaboradores
156 puntos de venta
46,739 metros cuadrados

NICARAGUA
826 colaboradores
104 puntos de venta
29,952 metros cuadrados

COSTA RICA
2,021 colaboradores
207 puntos de venta
98,095 metros cuadrados

NORTE AMÉRICA

ESTADOS UNIDOS
3 colaboradores
3 puntos de venta
1,927 metros cuadrados

*Colaboradores y "Oursourced" / **Franquiados, Talleres, Transportistas y Promotores

EL CARIBE

ANTIGUA Y BARBUDA
👤 **63** colaboradores
🏠 **6** puntos de venta
📏 **2,410** metros cuadrados

ARUBA
👤 **131** colaboradores
🏠 **9** puntos de venta
📏 **4,218** metros cuadrados

BARBADOS
👤 **293** colaboradores
🏠 **12** puntos de venta
📏 **5,433** metros cuadrados

CURACAO, BONAIRE
Y SINT MAARTEN
👤 **140** colaboradores
🏠 **7** puntos de venta
📏 **2,316** metros cuadrados

DOMINICA
👤 **52** colaboradores
🏠 **5** puntos de venta
📏 **1,225** metros cuadrados

GRANADA
👤 **73** colaboradores
🏠 **6** puntos de venta
📏 **1,937** metros cuadrados

JAMAICA
👤 **1,247** colaboradores
🏠 **75** puntos de venta
📏 **30,130** metros cuadrados

SAN CRISTÓBAL
Y NIEVES
👤 **44** colaboradores
🏠 **5** puntos de venta
📏 **1,657** metros cuadrados

SANTA LUCÍA
👤 **283** colaboradores
🏠 **13** puntos de venta
📏 **4,385** metros cuadrados

SAN VICENTE Y
LAS GRANADINAS
👤 **57** colaboradores
🏠 **5** puntos de venta
📏 **2,726** metros cuadrados

TRINIDAD Y TOBAGO
👤 **906** colaboradores
🏠 **48** puntos de venta
📏 **24,471** metros cuadrados

■ HAITÍ

SUR AMÉRICA

ECUADOR
👤 **1,506** colaboradores
🏠 **168** puntos de venta
📏 **28,903** metros cuadrados

GUYANA
👤 **315** colaboradores
🏠 **29** puntos de venta
📏 **9,928** metros cuadrados

PARAGUAY
👤 **369** colaboradores
🏠 **20** puntos de venta
📏 **3,066** metros cuadrados

■ PERÚ

■ BOLIVIA

■ Países Franquicia RadioShack



Franquicia RadioShack

GRI [102-4] GRI [102-6]

Este año, Costa Rica y Paraguay pasaron a ser parte de nuestras operaciones con todos los beneficios que damos, con el objetivo de fortalecer y liderar la expansión tecnológica con mayor agresividad.

25 Países **365** Puntos de Venta

PANAMÁ
Centro de Distribución

+2.1 Millones de Unidades Vendidas

EL CARIBE

104 Puntos de venta

Antigua	Guyana
Aruba	Jamaica
Barbados	San Cristóbal
Belize	San Vicente
Bonaire	Santa Lucía
Curacao	Sint Maarten
Dominica	Trinidad
Granada	Haití

CENTRO AMÉRICA

88 Puntos de venta

Guatemala
El Salvador
Honduras
Nicaragua
Costa Rica

SUR AMÉRICA

173 Puntos de venta

Ecuador
Paraguay
Bolivia
Perú*
*Distribuidor exclusivo

Marcas Que Inspiran

MARCAS PROPIAS

MASTERTECH.

QUATRO

Regina

COMMODITY
COMODIDAD Y ESTILO

ISLAND
HOME
COLLECTION

TCL

TRUE
RIDER

SLEEP
ONLINE
SLEEP
EQUIPMENT

land ranger
FITNESS LIFE

Toscana

Para ofrecerle a nuestros clientes una alta gama de productos innovadores, modernos y accesibles, garantizando la calidad de ellos (ya que fueron aprobados por nuestro Laboratorio Total Test bajo pruebas y certificaciones internacionales), hemos desarrollado nuestras Marcas Propias que ofrecen diversas líneas de productos que nos llenan de orgullo y satisfacción.

La estrategia principal de nuestras Marcas que Inspiran, consiste en añadir valor al hogar del usuario por medio de productos que brindan características básicas sin sacrificar la buena calidad y a precios accesibles. Esto brinda accesibilidad a ciertas tecnologías, comodidades y tendencias para aquellos segmentos que cuentan con presupuestos ajustados.

**Nuestras Marcas que Inspiran,
representan un 14% de nuestra venta.**



Quattro

MARCA CREADA PARA OFRECER MUEBLES MODERNOS Y PRÁCTICOS, LISTOS PARA LLEVAR O ENSAMBLAR EN CASA, A PRECIOS ACCESIBLES.

QUATTRO MUEBLES:

La innovación dentro de las categorías de QUATTRO no para. Este año lanzamos nuestra nueva colección 'Eco Chic' que hace entrega de artículos que van desde decoración y organización hasta mobiliario hecho a base de fibras naturales como el bambú, algodón, yute, lino, entre otros. Al mismo tiempo, estamos incluyendo en nuestros manuales, instrucciones de cómo reciclar

nuestros empaques. Paralelo a ello, estamos dando opciones de cómo desechar correctamente los cartones que vienen con el producto. Sabemos que otro tipo de contaminación es la contaminación visual, es por esto, que dentro de nuestro nuevo manual para una mejor ejecución de exhibición en tienda, proponemos directrices y opciones para mostrar de forma más atractiva nuestros productos, reduciendo así, el ruido visual en piso.

QUATTRO COOKWARE:

Durante este año resaltamos una de las propiedades más importantes de nuestras cacerolas en cuanto a salud: PFOA Fee. Esta característica la estamos comunicando en todos nuestros empaques.

Mastertech

MARCA CREADA PARA OFRECER DESDE PRODUCTOS DE LÍNEA BLANCA HASTA PEQUEÑOS ENSERES.

Este año continuamos en la búsqueda de productos ahorradores de energía como 'air coolers' de bajo consumo energético que, a la vez, mejoran la calidad del aire, impactando positivamente en la salud del consumidor. Las características de nuestras vitrinas y congeladores han sido mejoradas para devengar mayor frescura y ahorro de energía. Conservamos nuestros modelos INVERTER en Aires Acondicionados y Refrigeradoras y añadimos materiales POP a todos nuestros modelos para resaltar estas características de ahorro y frescura que aportan calidad a la salud del cliente y al medio ambiente.

Le hemos dado un fuerte realce a nuestros modelos de lavadoras semiautomáticas ya que, por sus características, son productos ahorradores de energía. Su precio nos permite accesibilidad al lavado rápido y fácil para segmentos con presupuestos ajustados.



TRUE RIDER

Marca creada para ofrecer equipos de protección personal para motociclistas.

Todos nuestros cascos cuentan con las certificaciones necesarias para la protección de nuestros motociclistas. Al mismo tiempo contamos con chaquetas debidamente identificadas con franjas reflectivas para mayor seguridad en carretera.

LAND RANGER

Es una nueva marca de accesorios "fitness" que viene a complementar nuestra categoría de máquinas para ejercicio.

En su empaque estamos destacando los diversos beneficios para la salud física y mental que nuestros accesorios brindan. Todo esto siempre a un precio accesible pensando en las necesidades de nuestro segmento principal.

REGINA

Marca creada para ofrecer colchonería de excelente calidad con múltiples opciones de confort. Tomamos en cuenta el correcto descanso y la comodidad como propuesta de valor para nuestros clientes.

SLEEP ON IT

Marca creada para ofrecer colchonería de excelente calidad con múltiples opciones de confort.

Tomamos en cuenta el correcto

descanso y la comodidad como propuesta de valor para nuestros clientes en El Caribe.

ISLAND HOME

Marca creada para ofrecer mobiliario y muebles cómodos y estilizados para El Caribe. Robustecemos nuestra oferta de muebles accesibles y de calidad para todas las necesidades de las familias modernas dentro de sus hogares.

COMMODITY

Marca creada para ofrecer mobiliario y muebles cómodos y estilizados. Mantenemos niveles de calidad óptimos, entregando productos para todas las necesidades del hogar moderno.

TOSCANA Y LUXIA

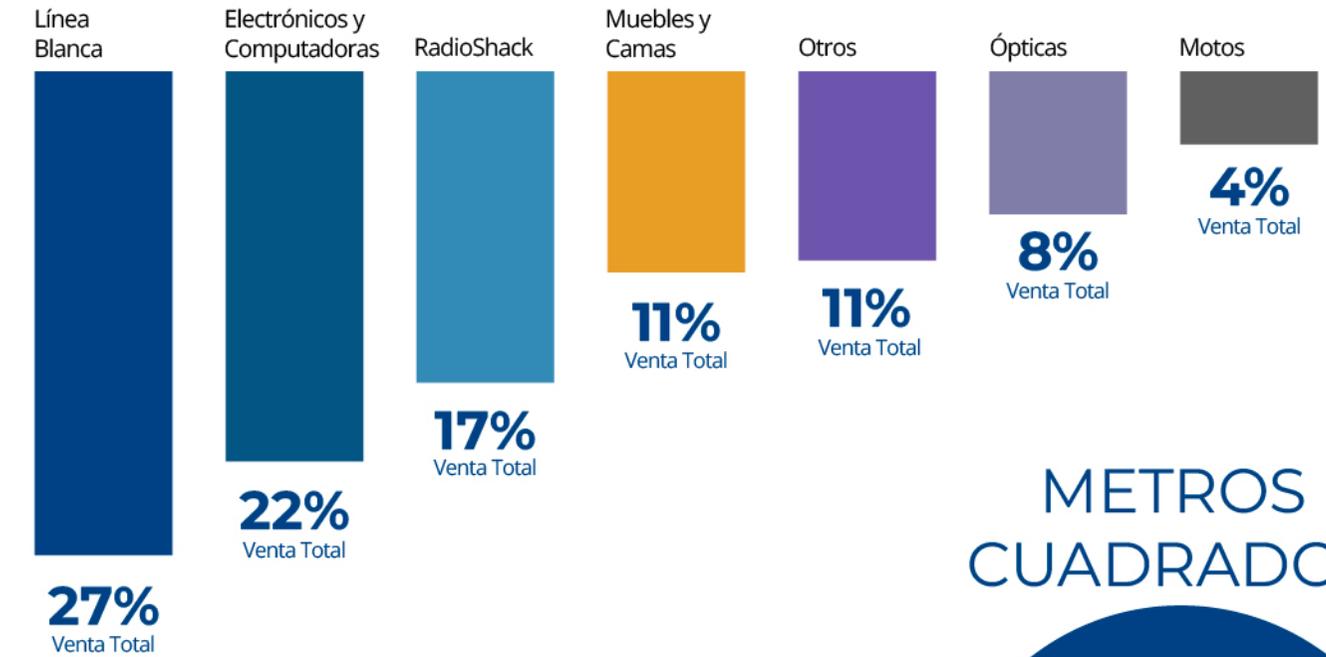
Marcas que no solo ofrecen una amplia variedad de opciones de aros, pero garantizan la calidad de sus materiales y el pleno cuidado de la salud visual gracias a sus procesos de calidad de la mano con nuestra marca privada de lentes; Clarity.

Nuestro Año En Cifras

[GRI 102-7]



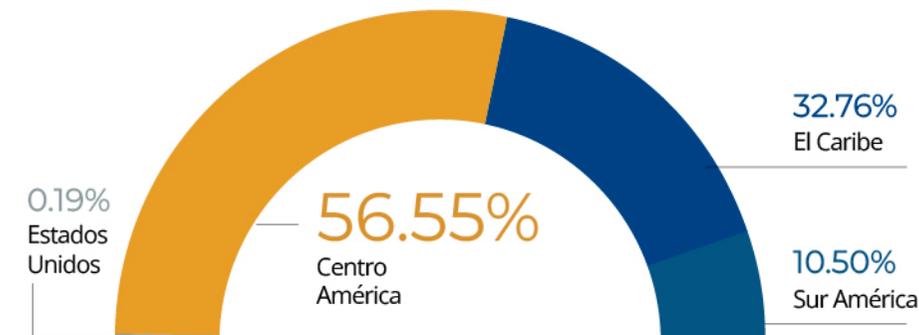
CATEGORÍAS DE PRODUCTO



METROS CUADRADOS



NUESTROS INGRESOS



Destacados del Año

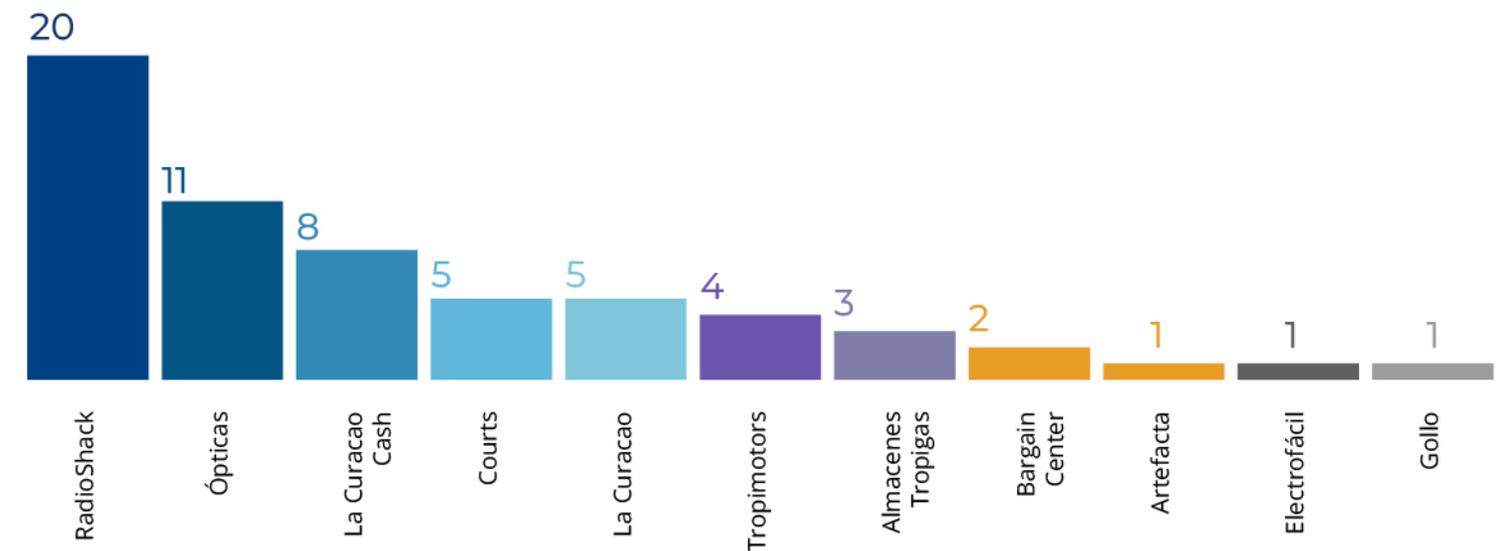


Llevamos innovación a cada tienda, buscando la fidelización y satisfacción de nuestros clientes, además generamos empleos a través de la apertura de 61 nuevas tiendas.

APERTURAS DE TIENDAS

61 nuevas tiendas abiertas

La apertura de estas tiendas se traduce en oportunidades para todos nuestros "stakeholders", incrementando así oportunidades de desarrollo en nuestros países.



Premios & Reconocimientos

FITCH Y S&P GLOBAL RATINGS

En la última calificación financiera realizada por Fitch Ratings, mantenemos una calificación BB-, con una perspectiva estable, mientras que Standard & Poor's Rating Services ratifica nuestra calificación como BB- y perspectiva negativa; el cambio en perspectiva responde a un mayor nivel de apalancamiento, incrementando la presión en liquidez ante un contexto de alza de tasas de interés en el mercado internacional.

AGRADECEMOS A NUESTROS PROVEEDORES, CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS POR SU APOORTE Y CONFIANZA EN LA SOLIDEZ DEL GRUPO.

EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Fundación Hondureña de Empresas Socialmente Responsable (FUNDAHRSE)
Grupo Unicomer
Honduras.

LOVEMARKS 2022: MARCAS QUE AMA CENTRO AMÉRICA

Revista Estrategia & Negocios
La Curacao
El Salvador.

TOP 1: CATEGORÍA DE ELECTRODOMÉSTICOS TOP OF MIND AWARDS

Revista Summa y Cid Gallup
La Curacao
El Salvador.

EMPRESAS CON MEJOR CLIMA ORGANIZACIONAL

Revista Summa
La Curacao
El Salvador.

MARCAS PODEROSAS HONDURAS / TOP OF MIND DE CENTRO AMÉRICA 2022

Revista Estrategia y Negocios
La Curacao
Honduras.

GALARDÓN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)
La Curacao, Almacenes Tropigas, RadioShack, Ópticas La Curacao
La Curacao Cash
Guatemala.



Gobernanza

"Impregnamos con el debido Gobierno Corporativo ya que es fundamental para salvaguardar a las organizaciones y garantizar el éxito en los diferentes procesos."

Gobierno Corporativo

[GRI 102-14] [GRI 102-18] [GRI 102-23]



Mario Simán

Presidente y CEO
Grupo Unicomer
COB*: El Salvador



Guillermo Simán

Vicepresidente
Bienes y Raíces
COB*: El Salvador



Rodolfo Simán

Vicepresidente
Nuevos Negocios,
Franquicias y Trade
COB*: El Salvador



Peter Klingeman

Vicepresidente
Finanzas
COB*: Holanda



Fernando Marín

Vicepresidente
Latinoamérica
COB*: Chile



Helder Mao de Ferro

Vicepresidente
Tecnología
COB*: Mozambique



Ana Teresa Concepción

Vicepresidente
Capital Humano
COB*: República Dominicana



René Colorado

Vicepresidente
Mercancías
COB*: México



Alfredo Frech

Vicepresidente
Servicios
Financieros
COB*: El Salvador



Errol LeBlanc

Vicepresidente Caribe
COB*: Antigua



Félix Simán

VP Innovación y
Deputy Caribe
COB*: Estados Unidos

Nuestro Gobierno Corporativo cuenta con una sólida estructura matricial que fortalece la alineación de los intereses de la compañía y los públicos con quienes se relaciona. Las directrices y políticas son establecidas desde las oficinas corporativas y luego son trasladadas a cada país a través de estructuras regionales, quienes se aseguran de que la filosofía y objetivos alcancen todos los niveles.

*COB = Country of Birth / País de Nacimiento

Perfil de la Organización

[GRI 102-14] [GRI 102-18] [GRI 102-22] [GRI 102-23]

Nuestra junta directiva, con el fin de seguir mejorando y respetando la promesa de valor a sus usuarios, clientes y colaboradores, se juntan trimestralmente con sus comités para reforzar el gobierno corporativo, asegurar la continuidad de negocio y cultura de la compañía.

JUNTA DIRECTIVA

Mario Simán

Presidente desde 2000
Presidente y CEO Grupo Unicomer

Graciano Guichard

Director desde 2012
Director General Liverpool

Arturo Núñez

Director Independiente desde 2016
CEO Grupo Enfoca

Guillermo Simán

Vicepresidente y Secretario desde 2000
Vicepresidente Ejecutivo Grupo Unicomer

Charles Johnson

Director desde 2021
Director Franquicias Liverpool

Alejandro Frech

Director desde 2018
Presidente Industrias Merlet

Rodolfo Simán

Director desde 2000
Vicepresidente Nuevos Negocios, Franquicias y Trade Grupo Unicomer

Hugo Lara García

Director Independiente desde 2013
Managing Partner LATAM The Morphing Group

Juan David

Director desde 2021
Director Comercial HL

Santiago de Abiega

Director desde 2010
Director General Negocios Financieros Liverpool

COMITÉ DE CAPITAL HUMANO

Guillermo Simán

Vicepresidente y Secretario desde 2000

Vicepresidente Ejecutivo Grupo Unicomer

Hugo Lara García

Director Independiente desde 2013

Managing Partner LATAM The Morphing Group

Charles Johnson

Director desde 2021
Director Franquicias Liverpool

COMITÉ DE AUDITORÍA

Charles Johnson

Miembro del Comité de Auditoría desde 2013

Director Franquicias Liverpool

Hugo Lara García

Director Independiente desde 2013

Managing Partner LATAM The Morphing Group

Arturo Núñez

Director Independiente desde 2016

CEO Grupo Enfoca



Social

"Brindamos oportunidades de bienestar que impulsan un desarrollo sostenible a nuestras comunidades, clientes y colaboradores."

59

Comunidades

"Creemos en el potencial de cada ser humano, por eso creamos oportunidades de bienestar hacia nuestras comunidades para brindarles un mejor futuro."

Semana del Voluntariado
El Salvador

Comunidades

ESTRATEGIAS SOCIALES



+5,180

Horas de Voluntariado



+850

Voluntarios Unicomer

+135

ONG's

+485

MiPYMES
Beneficiadas

+17,750

Beneficiarios



47%
Mujeres



53%
Hombres





Estrategias Sociales Externas

[GRI 413-1]




CORAZONES MÁS GRANDES

Apoyar a nuestras comunidades es pieza fundamental para el desarrollo de estas. Con nuestro Programa "Corazones Más Grandes" hemos llevado bienestar a muchas personas que nos necesitan por medio de iniciativas como: entrega de colchonetas, víveres, eléctricos y electrónicos, asistiendo a escuelas, asilos, bomberos, hospitales, Cruz Roja, municipalidades, fundaciones sin fines de lucro, parroquias y familias necesitadas.



JORNADAS DE DONACIÓN DE SANGRE

Como parte de nuestros programas, hemos creado un "Club de Donadores de Sangre", que tiene como objetivo apoyar en situaciones de emergencia a colaboradores, sus familias directas y nuestras comunidades cuando necesiten ayuda.

Sabemos que donar sangre salva vidas y gracias a nuestros voluntarios y su disposición hemos podido brindar asistencia a quien lo necesite.





GIVING TUESDAY

Por 7mo. año consecutivo realizamos nuestro "Giving Tuesday". Este año nuestras buenas acciones fueron enfocadas para contribuir con el Objetivo de Desarrollo Sostenible "HAMBRE CERO", con el fin de llevar bienestar y alegría a nuestras comunidades con poco o nulo acceso a una alimentación sostenible y de calidad.

Apoyamos a instituciones que trabajan a favor de estos grupos, por medio de diferentes acciones como: entregas de cocinas, mesas, refrigeradores,

microondas y artículos de cocina para que puedan preparar alimentos, promoviendo la seguridad alimentaria, la mejora en la nutrición y la agricultura sostenible.

Con este programa colaboramos con diferentes grupos de interés, agradeciendo el éxito de nuestro "Black Friday" y "Cyber Monday", en **Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Costa Rica y Paraguay.**



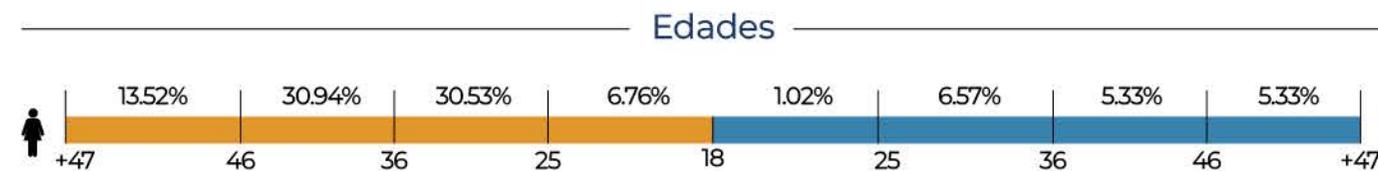
EXPANDIENDO HORIZONTES

Este programa tiene como objetivo brindar herramientas que les permitan a emprendedores, micro y pequeños empresarios desarrollar habilidades de gestión empresarial y así impulsar sus negocios.

Por medio de nuestro programa Expandiendo Horizontes brindamos capacitaciones, talleres y mentorías individuales en temas de modelos de negocios, cadena de valor, gestión financiera, entre

otros, para el desarrollo de habilidades gerenciales. Es importante generar oportunidades para que nuestros clientes y comunidades puedan alcanzar su bienestar en todos los diferentes aspectos de sus vidas.

El programa se realizó en **Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Costa Rica, Belice, Antigua, Dominica, Granada, San Vicente, Santa Lucía y San Cristóbal.**



EDUCACIÓN VIAL

Desarrollamos diferentes actividades de educación, prevención y apoyo a clientes y colaboradores en temas de educación vial. La formación vial es muy importante para nosotros, y tenemos como objetivo apoyar en la reducción de accidentes automovilísticos mediante talleres de educación, entregas de equipos de protección a clientes y colaboradores, campañas digitales de sensibilización, envío de consejos de seguridad y buenas practicas de manejo por medio de Newsletters mensuales a más de 34,625 clientes.

Adicionalmente, contamos con más de 345 centros de servicios autorizados que nos apoyan con el mantenimiento y revisión constante de las motocicletas que vendemos, generando así más de 925 empleos indirectos en Latinoamérica y El Caribe.



Talleres de Educación Vial Realizados



Horas de Formación



Este programa está enfocado en apoyar la salud visual de estudiantes en El Caribe, ofreciendo exámenes de vista, entrega de aros y productos oftalmológicos, promoviendo así un mejor cuidado de los ojos y salud ocular en nuestras comunidades.

Este programa fue realizado en Jamaica y Guyana.



Instituciones Beneficiadas



Beneficiarios



Clientes Sensibilizados por Newsletters – Latinoamérica

34,625





El compromiso que tenemos con nuestras comunidades nos mueve a asistir a nuestros "stakeholders" con nuestro Programa de Solidaridad, que tiene como finalidad apoyarlos en situaciones de emergencia nacional que afecten su salud, calidad de vida o integridad física. Buscamos otorgar lo necesario en especies o efectivo para que nuestros colaboradores, clientes y/o grupos vulnerables puedan salir adelante en los momentos de crisis y necesidad.



Instituciones Beneficiadas



Beneficiarios

BECAS EXTERNAS

La educación de los niños, niñas y jóvenes es esencial para el desarrollo de nuestras comunidades, por lo que les apoyamos otorgando becas estudiantiles, universitarias y paquetes escolares a los mejores promedios de los hijos de nuestros clientes y de nuestras comunidades.

Gracias a estas becas, en muchos casos los alumnos tienen una mayor tranquilidad y se pueden concentrar en lo realmente importante, sus estudios, generando oportunidades de crecimiento profesional a futuro. Programa realizado en **Jamaica**.



Beneficiarios



Instituciones Beneficiadas



Becas Externas
Jamaica





SEMANA DEL VOLUNTARIADO

En la tercera semana de marzo 2023, 18 de nuestros países de Latinoamérica y El Caribe, se unieron a la causa "HAMBRE CERO", apoyando iniciativas que generan una alimentación sostenible en nuestras comunidades.

Realizamos actividades como construcción de huertos caseros y siembra de verduras, llevamos alimentación a comedores públicos y entregamos equipos de cocina a instituciones que trabajan para alimentar a los más necesitados para que estas pudieran seguir apoyando a grupos que tienen poco acceso a una alimentación sana y sostenible. Así, promovimos espacios para que nuestras comunidades tengan fuentes de alimento o ingreso sostenible.

Nuestra Semana del Voluntariado se realizó en **Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Paraguay, Jamaica, Trinidad y Tobago, Antigua, Santa Lucía, San Vicente, San Cristóbal, Dominica, Granada, Aruba, Curacao, Sint Maarten y Guyana.**



414

Voluntarios



3,899.5

Horas de Voluntariado

2,342

Beneficiarios Directos



26

Instituciones
Beneficiadas



Semana del Voluntariado
Hambre Cero



Estrategias Sociales Internas

[GRI 413-1]

FONDO DE COLABORADORES

Con nuestro programa Fondo de Colaboradores, servimos a nuestros colaboradores y familias directas, otorgándoles asistencia en casos de desastres naturales, emergencias de salud y vivienda, entre otros. Estas contribuciones pueden ser económicas o en especies, dependiendo la necesidad. Nos llena de satisfacción poder apoyar a

que nuestros colaboradores tengan a quien recurrir cuando enfrentan situaciones difíciles.

 **2,161**

Beneficiarios



El desarrollo educativo de los hijos de nuestros colaboradores es una prioridad para nosotros, y apoyar en su educación es fundamental para su crecimiento

 **1,086**

Beneficiarios

personal y profesional. Una educación de calidad fortalece a nuestras sociedades y con nuestro Programa Educando otorgamos becas escolares y universitarias, paquetes escolares y premios a los hijos de nuestros colaboradores que tienen mejor rendimiento académico, incentivando así que terminen adecuadamente sus estudios.

A close-up photograph of two hands shaking in a firm grip. The hand on the left is wearing a grey suit jacket, and the hand on the right is wearing a dark red suit jacket. The background is a blurred, light-colored surface.

Ética

"Actuamos de forma ética,
transparente y consistente
en base a nuestras
políticas y valores."

81

Ética e Integridad

[GRI 102-16] [GRI 102-25]

Promovemos nuestra cultura ética a través de una infraestructura y gobernanza establecida, estandarización de documentos y resolución de casos, entrenamiento y comunicaciones dirigidas.

Como parte de nuestra Cultura Ética y de Integridad, basada en los Valores Unicomerc, hemos trabajado en diversos programas para que nuestros diferentes "stakeholders" puedan conocer sobre nuestras políticas de ética, así como también hemos realizado varias capacitaciones a nuestros colaboradores para que todos estén conocedores del deber ser en el día a día de nuestra operación.

PROGRAMA INTEGRAL DE ÉTICA

Para que todos nuestros colaboradores tengan las herramientas y el conocimiento de los lineamientos de ética y transparencia, contamos con un PROGRAMA INTEGRAL DE CULTURA ÉTICA, el cual tiene como objetivos:

- Asegurar que el comportamiento individual del colaborador se ajuste a la visión, principios y valores de Grupo Unicomerc.
- Establecer mayor claridad acerca de los estándares y comportamientos esperados de nuestros colaboradores, proveedores y accionistas.
- Asegurar el cumplimiento de las regulaciones vigentes en cada país donde operamos.
- Respalda las relaciones con diversos grupos de interés proyectando integridad y resguardando la reputación de la compañía.

Nuestro Programa Integral cuenta con recursos de aprendizaje, reportes y consultas como:

- ✔ Código de Ética
- ✔ Política de Ética
- ✔ Cursos de la Universidad Unicomerc sobre Ética
- ✔ Línea Ética Grupo Unicomerc



1,903

Colaboradores Formados
en Cursos de Ética

Programa Integral Cultura Ética



Programa e Infraestructura	Estructura de Gobierno	Comunicación y Capacitación	Incentivos y Consecuencias	Línea Ética y COI 
<p>Enfoque estandarizado y consistente</p> <p>Monitorea, audita y hace cumplir los estándares</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Inicia con un Código de Ética estandarizado como guía ▶ Política de Ética estandarizada ▶ Formatos estandarizados COI, Convenio de Confidencialidad ▶ Plan Anual de Comunicación Anual 	<p>Patrocinio y estructura de gobierno</p> <p>Participación de ejecutivos</p> <p>Estructura de gobierno del programa con responsabilidades definidas.</p> <p>Comités de Ética</p> <ul style="list-style-type: none"> - Corporativo - Regional - Local <p>Protocolo de Escalamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administración de casos de ética - Alineado a políticas y procesos internos 	<p>Establecer expectativas en el lugar de trabajo de comportamiento y generar conciencia</p> <p>Inducción Ética y Cursos Universidad Unicomer</p> <p>Plan de comunicación anual - Valores y Línea Ética</p> <p>Campaña Declaración Conflicto de Interés (Q1)</p> <p>Comunicado a Proveedores (NOV)</p> <p>Liderazgo con Valores</p> <p>Capital Humano: Manejo de casos</p>	<p>Proporcionar incentivos y consecuencias del comportamiento de los colaboradores</p> <p>Política de NO REPRESALIAS / Puertas Abiertas</p> <p>Manejo de Consecuencias</p> <p>Categoría INTEGRIDAD en Programa de Reconocimiento "Oportunidades para Brillar"</p> <p>Comportamientos éticos evaluados en COMO en las evaluaciones de desempeño</p>	<p>Disponible a colaboradores, proveedores y clientes</p> <p>Administración de Plataforma Portal Spots EY</p> <p>Reportes y monitoreo con países Declaración de Conflictos de Interés (COI)</p> <p>Administración de herramienta COI en línea</p> <p>Categorización y manejo de conflictos</p> <p>    </p>

BlueBook: Nuestro Manual de Lineamientos Corporativos

Al ingresar a ser parte de nuestra organización, te conviertes en un Ciudadano Unicomer, y adquieres el compromiso de conocer, cumplir y promover los lineamientos y políticas del Grupo, para trabajar siempre con excelencia.

Es responsabilidad y compromiso ético de todo Ciudadano Unicomer, cumplir con los procesos y lineamientos establecidos, asegurándose del correcto funcionamiento de los controles establecidos y resguardando los intereses de la compañía y colaboradores.

La gestión efectiva de estos riesgos permitirá anticipar un posible evento y mitigar los efectos negativos que pudiera tener.

Cultura De Alto Desempeño

GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

[GRI 404-3]

Gestión al Desempeño es un proceso anual que establece cómo gestionamos el rendimiento de los equipos e individuos contra objetivos, impulsando la ejecución de la estrategia de la compañía y cómo se deben alcanzar a través de una responsabilidad clara, personal y de alto compromiso.

Este proceso de evaluación de desempeño y retroalimentación genera soluciones de formación mediante la integración del cumplimiento de objetivos de cada colaborador y las capacidades

requeridas para poder cumplir expectativas de desempeño y competencias de liderazgo.

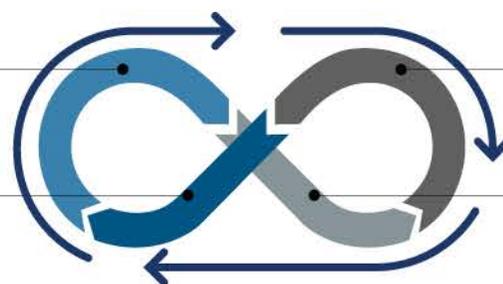
Para poder apoyar a nuestros colaboradores en su desarrollo, contamos con un proceso definido de retroalimentación continua y oportuna durante todo el año. Este mantiene a nuestros colaboradores informados sobre los objetivos del negocio y de cómo desde su rol, pueden ser parte del cumplimiento de estos; de acuerdo con sus objetivos personales de desempeño.

Definición de objetivos estratégicos
enero - febrero

1

Definición de objetivos individuales
abril - mayo

2



Retroalimentación continua

3

Evaluación de desempeño medio año
octubre

4

Revisión de desempeño de fin de año
marzo





Cultura Ética

LINEA ÉTICA GRUPO UNICOMER
[GRI 102-17]

Contamos con canales éticos que nos permiten ofrecerles a nuestros clientes, colaboradores y proveedores la oportunidad de reportar cualquier posible desviación a nuestro Código de Ética y Política de Ética.

Nuestra Línea Ética Unicomer es administrada por Ernst and Young. Cualquier reporte que se realice a través de estos medios, será tratado con total confidencialidad y responsabilidad.



Casos Atendidos **2022-2023**

 +51 989043514

 www.etica-unicomer.com

 reportes@etica-unicomer.com

Nuestra Gente

"Somos una empresa que ponemos la gente al centro."



Reunión Regional de Capital Humano Caribe Miami, FL, EE.UU.



Nuestra Gente

COLABORADORES

GRI[102-7] GRI[102-8] [GRI 405-1]

Nuestra gente es nuestra mayor apuesta, somos una empresa multicultural donde se fomenta el respeto hacia el talento y promovemos el desarrollo de las personas, de forma individual y colectiva, trabajando por un mismo objetivo.

La riqueza de nuestra cultura empresarial garantiza el respeto hacia todos los colaboradores, traduciéndose en un ambiente laboral acogedor.

 **13,560**
Colaboradores

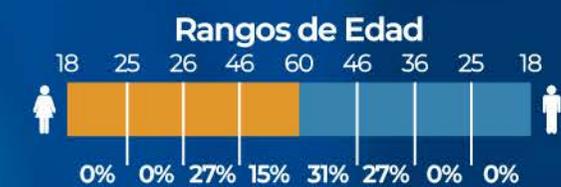
COLABORADORES



JEFES Y GERENTES



GERENTES EJECUTIVOS





ATRACCIÓN DE TALENTO

Convertirnos en una empresa atractiva nos mueve a innovar en nuestra forma de hacer las cosas. Esto fortalece nuestra misión y visión como Grupo, permitiendo que nuevas generaciones y pensamientos abonen al crecimiento de la empresa.

En Latinoamérica recibimos 34,783 solicitudes de trabajo, siendo las edades entre 25 a 35 años el 37% de esta solicitudes. Esto nos indica que somos una empresa atractiva para nuevas generaciones, las cuales abonan a la innovación y nuevas formas de hacer las cosas.

NUEVOS INGRESOS

La atracción de nuevo talento es una oportunidad para el crecimiento de nuestra multiculturalidad en nuestros grupos de trabajo. Es parte de nuestra estrategia para atraer a los mejores candidatos a que formen parte de la Familia Unicomer. Esto nos permite llevar mayor variedad de conocimientos a todas nuestras operaciones.

Cantidad de Nuevos Ingresos en Latinoamérica

3,277

47%
Mujeres

53%
Hombres



CIUDADANO UNICOMER

Darle la bienvenida a nuestro talento nuevo y hacerlo sentir como en casa se ha convertido en la base de nuestros procesos de inducción. Contamos con plataformas virtuales, charlas de los departamentos, y abrimos espacios para que puedan formar parte de nuestro Programa de Mentoría, así acompañamos a cada persona en su proceso de aprendizaje.

Colaboradores que
Completaron el Proceso de
Inducción en Latinoamérica

2,383



44%
Mujeres



56%
Hombres

PROMOCIÓN LABORAL

Buscamos siempre apoyar al mejor talento, dando prioridad a nuestros colaboradores cuando se abren nuevas plazas para que puedan seguir desarrollándose dentro de la empresa.

Colaboradores
Promovidos en Latinoamérica

594



52%
Mujeres



48%
Hombres

Un Equipo Multicultural

Estamos dónde está el talento; no vemos fronteras y vamos más allá de los 26 países adonde contamos con operaciones. Las diferentes culturas nos fortalecen y nos llevan a tener una visión más amplia.

COLABORADORES EN OTROS PAÍSES

Argentina
Brasil
Canadá
Chile
España
Perú



5 5 Oficinas Regionales y 1 Corporativa

Miami **Estados Unidos**
Kingston **Jamaica**
Puerto España **Trinidad y Tobago**
San Salvador **El Salvador**
Santiago **Chile**

2 Centros de Distribución

Miami **Estados Unidos**
Ciudad de Panamá **Panamá**



+13,555 Empleos Directos*

+1,930 Empleos Indirectos**

Países Franquicia RadioShack

5 Oficinas Regionales y 1 Corporativa

2 Centros de Distribución

*Colaboradores y "Oursourced" / **Franquiciados, Talleres, Transportistas y Promotores



La Gente Al Centro

COMO EMPRESA RESPONSABLE, LA SENSIBILIZACIÓN A NUESTROS COLABORADORES ES PRIMORDIAL

Seguimos impulsando nuestros programas de RSE y Sostenibilidad a nuestro activo más importante: nuestra gente. Por eso año con año es importante seguir construyendo la sensibilización en temas tan importantes como:

• **Educación Financiera:** Realizamos campañas de comunicación interna enfocadas en la educación financiera para nuestros colaboradores, con el objetivo de ayudarles a hacer su vida más cómoda al brindarles herramientas que les ayuden a lograr tomar decisiones inteligentes e informadas sobre su dinero; eso se traduce a colaboradores con mayor tranquilidad en sus economías.

• **Educación Vial:** Creemos que la sensibilización mediante talleres de educación vial dará a nuestros colaboradores la información necesaria para que generen conciencia sobre la correcta implementación de medidas preventivas a la hora de conducir. A través de nuestras campañas de comunicación interna, damos consejos preventivos para evitar accidentes y a nuestros colaboradores motorizamos los otorgamos los equipos de protección personal necesarios para salvaguardar sus vidas mientras conducen.

• **Programa de Mentoría:** Implementamos nuestro segundo Programa de Mentoría en El Salvador como voluntariado interno de colaboradores para colaboradores. Esta iniciativa tiene como objetivo fortalecer las habilidades de liderazgo interno, mediante relaciones de mentoría uno a uno. Estas mentorías buscan potenciar el talento, crear cultura organizacional y fortalecer el clima laboral. El programa contó con la participación de 15 Mentores en Guatemala, El Salvador y Honduras y 15 Mentees de El Salvador. Tuvo una duración de 3 meses, el cuál fue tiempo invertido en desarrollar vínculos

de trabajo, fortalecer capacidades técnicas y potenciar habilidades en temas de gestión de negocios.

• **Comunicación Preventiva:** Trabajamos constantemente en generar comunicación preventiva en casos de desastres naturales como tormentas tropicales, huracanes, terremotos, erupciones de volcanes, etc. Apoyar a nuestros colaboradores en momentos de emergencia o cuando pueden ser afectados por causas externas es importante ya que, al dar guías en momentos de incertidumbre, ayuda a tomar mejores decisiones.

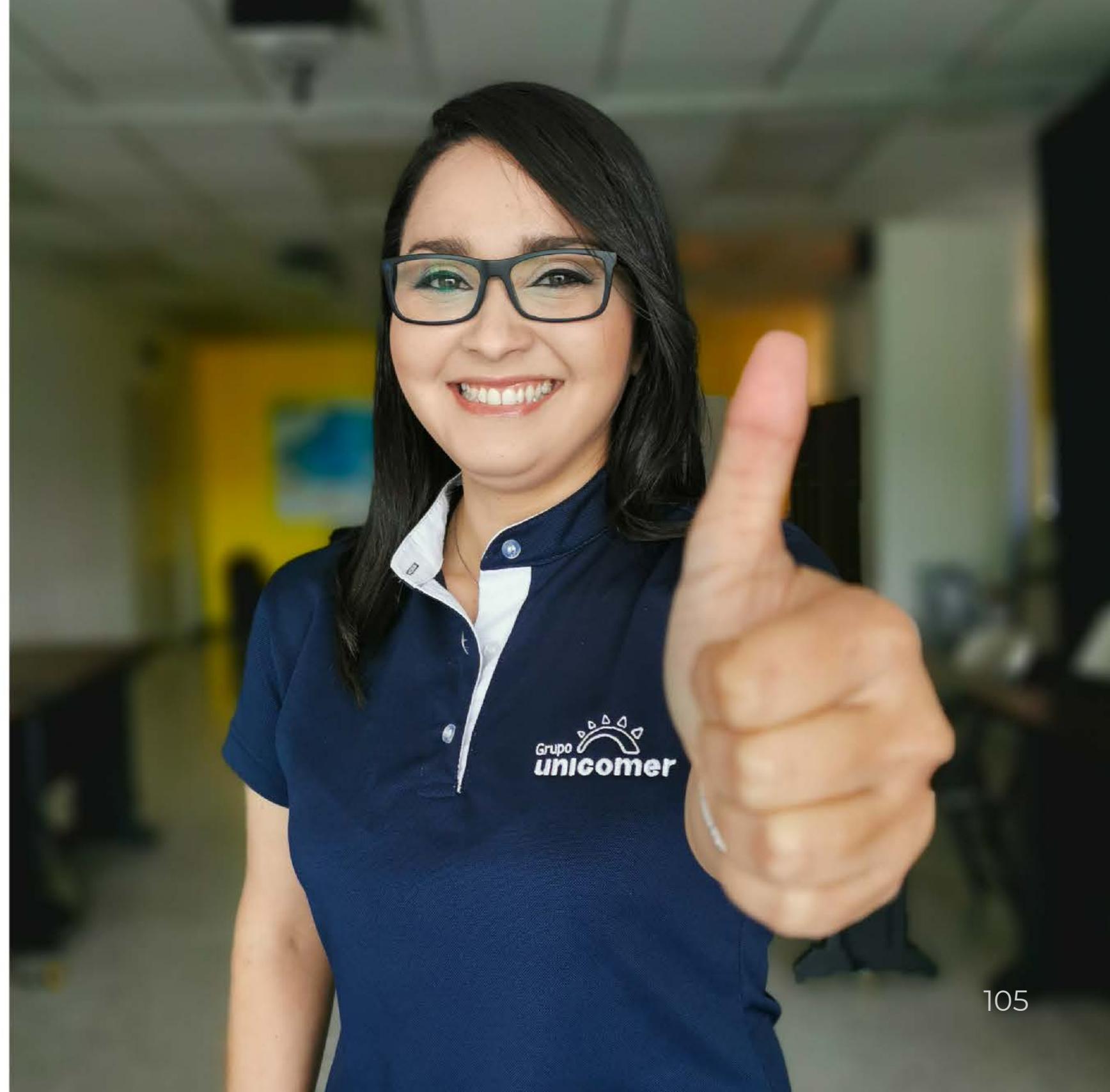
Desarrollo Interno

APRENDIZAJE OMNICANAL

Hemos creado productos y diseñado herramientas con el propósito de tener las mejores soluciones de aprendizaje para la organización y sus colaboradores, tanto en tiempo como en forma. Esto nos permite cerrar las principales brechas de competencias de los colaboradores y les permiten crecer a través de los diferentes programas dentro de la empresa, mediante nuestra estrategia 70:20:10, con modelos de aprendizaje sincrónicos, asincrónicos, social colaborativo y en el puesto de trabajo; creando así una experiencia de aprendizaje omnicanal para ellos.

Academias				
Academia Retail	Academia Liderazgo	Academia Marketing	Academia Funcional	Conocimiento Unicomer
Academia de Ciencia de la computación	Academia de Ciencia de los Datos	Academia e-Commerce	Academia TI	Academia Fintech
Academia de Capital Humano	Academia de Mercancías	Academia de Logística	Academia de Negocios	Academia de Ópticas

Plataformas 24/7



PROGRAMAS DE APRENDIZAJE, DESARROLLO Y ENTRENAMIENTO

Nuestra estrategia de desarrollo prioriza las capacidades claves de la organización, poniendo foco entre la convergencia de formar a los equipos de ventas y generar diferentes líneas de entrenamiento, como desarrollar y entrenar las capacidades tecnológicas requeridas para la organización.

Además, nos centramos en fortalecer las competencias centrales del liderazgo, preparando y desarrollando oportunamente las capacidades claves de los colaboradores con nuestros ecosistemas de aprendizaje que permiten conectarlos con la diversidad de recursos o medios de aprendizaje.

FORMACIÓN PRESENCIAL



19,270

Cantidad de Colaboradores Femeninos



21,254

Cantidad de Colaboradores Masculinos



8,918

Cantidad de Cursos



79,971.6

Cantidad de Horas

FORMACIÓN VIRTUAL



6,423

Cantidad de Colaboradores Femeninos



5,664

Cantidad de Colaboradores Masculinos



5,259

Cantidad de Cursos



74,248.9

Cantidad de Horas

CURSOS COURSERA



52,611

Total de Colaboradores Formados



14,177

Total de Cursos Impartidos



154,220.50

Total de Horas Cursadas



873

Total de Colaboradores Impactados



610

Cantidad de Certificados Emitidos



238

Cantidad de Habilidades Priorizadas

Seguridad Ocupacional





Seguridad En El Trabajo

[GRI 405-1] [GRI 403-8]

CREAMOS ESPACIOS SEGUROS, SANOS Y APTOS PARA TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Nos aseguramos de que nuestros colaboradores en todas sus posiciones cumplan con los protocolos de trabajo en temas de seguridad para desempeñar sus actividades diarias, proporcionándoles capacitaciones, equipos de protección y lineamientos para proteger su integridad física, al igual que la de nuestros clientes y proveedores.

Nos esforzamos en sensibilizar a nuestros colaboradores en temas de atención a los detalles, comportamientos propios y el correcto uso de los equipos, ya que el 69% de los accidentes se deben a estos motivos.

Nos aseguramos que cada proceso tenga un procedimiento de trabajo seguro y que sea comprendido por nuestros colaboradores.

Todos nuestros centros de trabajo: oficinas, tiendas, centros de distribución, entre otros, están debidamente señalizados con sus rutas de evacuación, cuentan con equipos de protección (extinguidores de fuego, escaleras de emergencia, botiquines médicos, entre otros) para fortalecer la seguridad y protección de todos los involucrados.



Salud & Bienestar Laboral

[GRI 405-1] [GRI 403-8]

LA SALUD Y EL BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES Y SUS FAMILIAS INMEDIATAS SON UNA PRIORIDAD PARA NOSOTROS, POR LO QUE HEMOS CREADO VARIOS PROGRAMAS DE BIENESTAR PARA ELLOS.

ALIMENTACIÓN SALUDABLE

Apoyamos a nuestros colaboradores a tener un estilo de alimentación sana, brindándoles charlas informativas, apoyo en nutrición por medio de nuestra clínica empresarial y descuentos en gimnasios para fomentar que realicen actividades físicas.

CHARLAS EDUCATIVAS EN TEMAS DE CUIDADO DE LA SALUD

Se realizan diversos tipos de charlas para colaboradores en temas de prevención y cuidado de la salud, tocando temas como: pausas activas, prevención de diabetes, salud mental y como reducir el estrés, entre otros.

CLÍNICA EMPRESARIAL

En nuestras operaciones de Latinoamérica contamos con clínicas empresariales que brindan servicios a nuestros colaboradores, en donde pueden agendar y realizar sus citas médicas con profesionales, brindándoles atención personalizada y seguimiento a sus consultas.

FERIAS DE SALUD

Se realizan ferias de salud para acercar a nuestros colaboradores opciones de servicios con precios especiales en laboratorios, compras de vitaminas y medicinas, centros de relajación, exámenes visuales y adquisición de lentes.

Cyberseguridad

A close-up photograph of a hand typing on a keyboard. The keyboard has blue and red backlighting. The background is a blurred server room with blue and red lights, suggesting a data center or network environment.

115

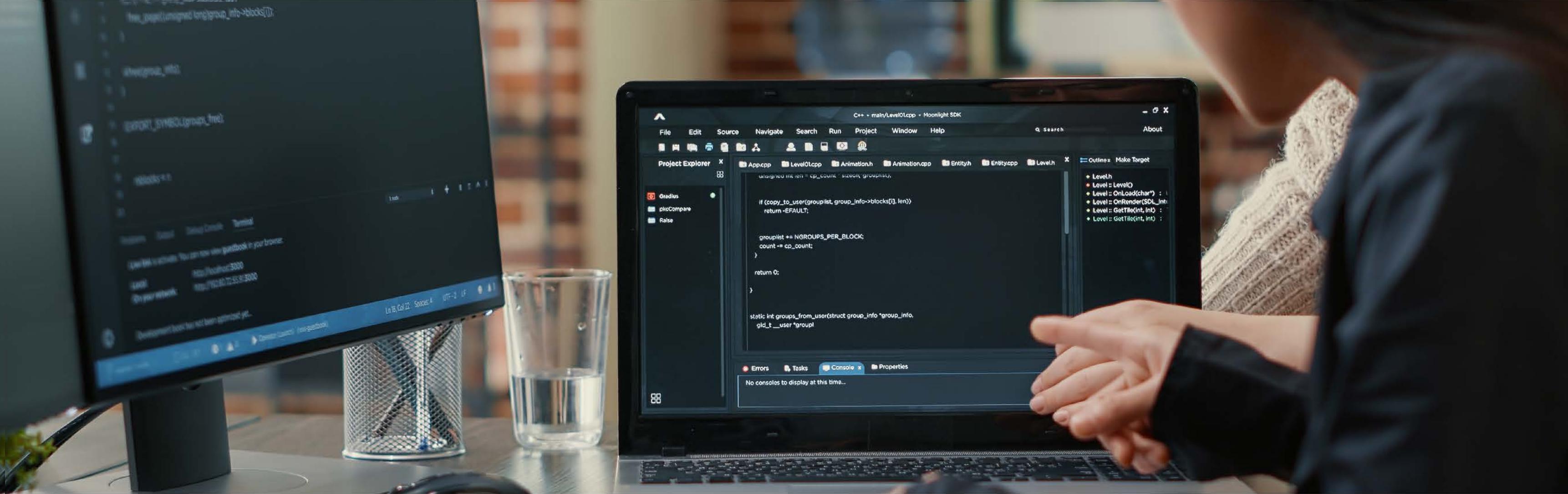


Seguridad & Protección De La Información

[GRI 418-1]

La Cyberseguridad y el control del riesgo es fundamental para nuestra empresa. La información es uno de nuestros activos más valiosos, por lo tanto, mantenerla segura y protegida es una prioridad crítica.

La protección de la información de nuestros colaboradores, clientes y proveedores es muy importante; por lo que contamos con un equipo completo de especialistas en ciberseguridad para generar controles, estrategias, políticas y formación para nuestros "stakeholders".



Cyberseguridad

Contamos con una estrategia de protección de la información basada en Zero-Trust, respuestas automatizadas y en controles por capas (DiD). Esto nos permite controlar los riesgos a los que nuestra industria está expuesta, así como garantizar la continuidad de las operaciones del negocio y resguardar la confidencialidad, disponibilidad, e integridad de los datos en cualquiera de sus formas, tanto de nuestros clientes, colaboradores y proveedores.

Para nosotros es esencial apoyar los esfuerzos en materia de Cyberseguridad, este apoyo, más allá de tener todo el soporte de la Alta Gerencia, también es respaldado con una fuerte inversión.

Durante el último año, se ha forjado una cultura basada en el uso de mejores prácticas y estándares Internacionales para la creación de controles administrativos (políticas) y controles técnicos (tecnologías e iniciativas). Esto nos ayuda a brindar tranquilidad a nuestros inversores, accionistas y clientes.

Controles & Marco De Gestión

• Controles de Cyberseguridad

Contamos con un enfoque integral, el cual está respaldado por un sólido sistema de controles y procesos repetitivos, medibles y optimizados. Esta estrategia nos permite mejorar continuamente nuestra operación, mientras fortalecemos la confianza de nuestros clientes y colaboradores. Hemos implementado diversas medidas de protección, incluyendo:

• Marco de gestión de cyberseguridad

Hemos establecido un marco de gestión que se basa en estándares internacionales como NIST CSF, ISO 27001, CSA STAR y CIS. Este marco nos impulsa a establecer políticas y prácticas efectivas para identificar y evaluar los riesgos asociados al tratamiento de la información, desarrollar planes de respuesta ante incidentes y mejorar la protección de los datos. Al implementar este tipo de marco, mejoramos nuestra capacidad para identificar y responder a amenazas, reducir el riesgo de posibles brechas y mejorar la protección de la información.





GESTIÓN DE PRIVACIDAD

La gestión de privacidad de los datos personales es crucial para nuestras operaciones, estamos comprometidos con garantizar el derecho a la protección de la información personal. Así mismo, el surgimiento de regulaciones en temas de protección y privacidad dentro de los países hacen necesario dar cumplimiento a los requisitos internos y externos garantizando la protección de los datos personales de nuestros clientes, colaboradores y proveedores.

26

Países

Cumplimiento

Transparencia

Responsabilidad

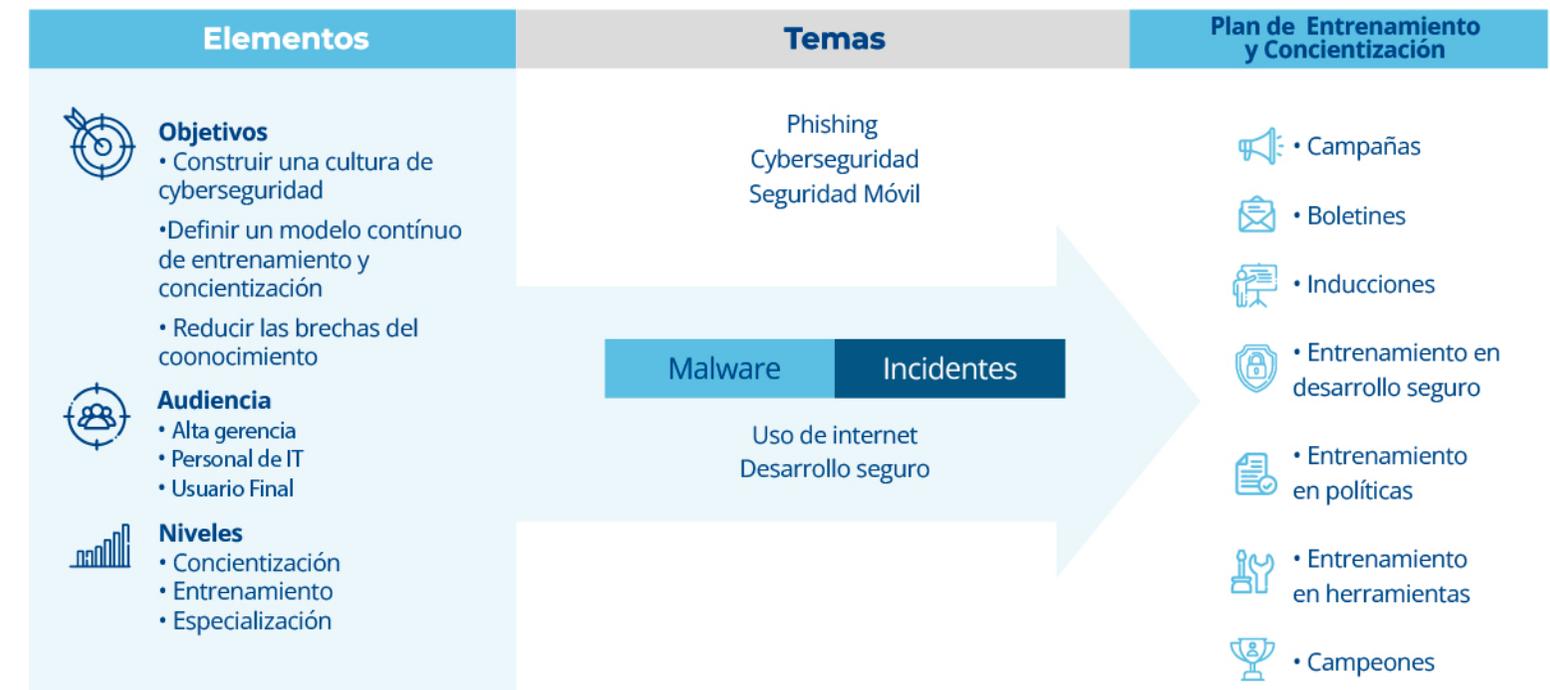
Seguridad

Límite tratamiento

CULTURA Y CONCIENTIZACIÓN

Hemos implementado un programa de capacitación orientado a fomentar una Cultura de Cyberseguridad en toda la organización, estableciendo un modelo continuo de sensibilización y pruebas, lo cual nos ha permitido ir reduciendo las brechas de conocimiento sobre las formas más comunes de fraude e intentos de compromiso a las plataformas.

Al adoptar este enfoque, nuestros colaboradores están más capacitados para tomar medidas preventivas, de reacción y evitar posibles errores que puedan comprometer la seguridad lógica de las plataformas.



Nuestro programa de concientización incluye los siguientes elementos:



26 Países



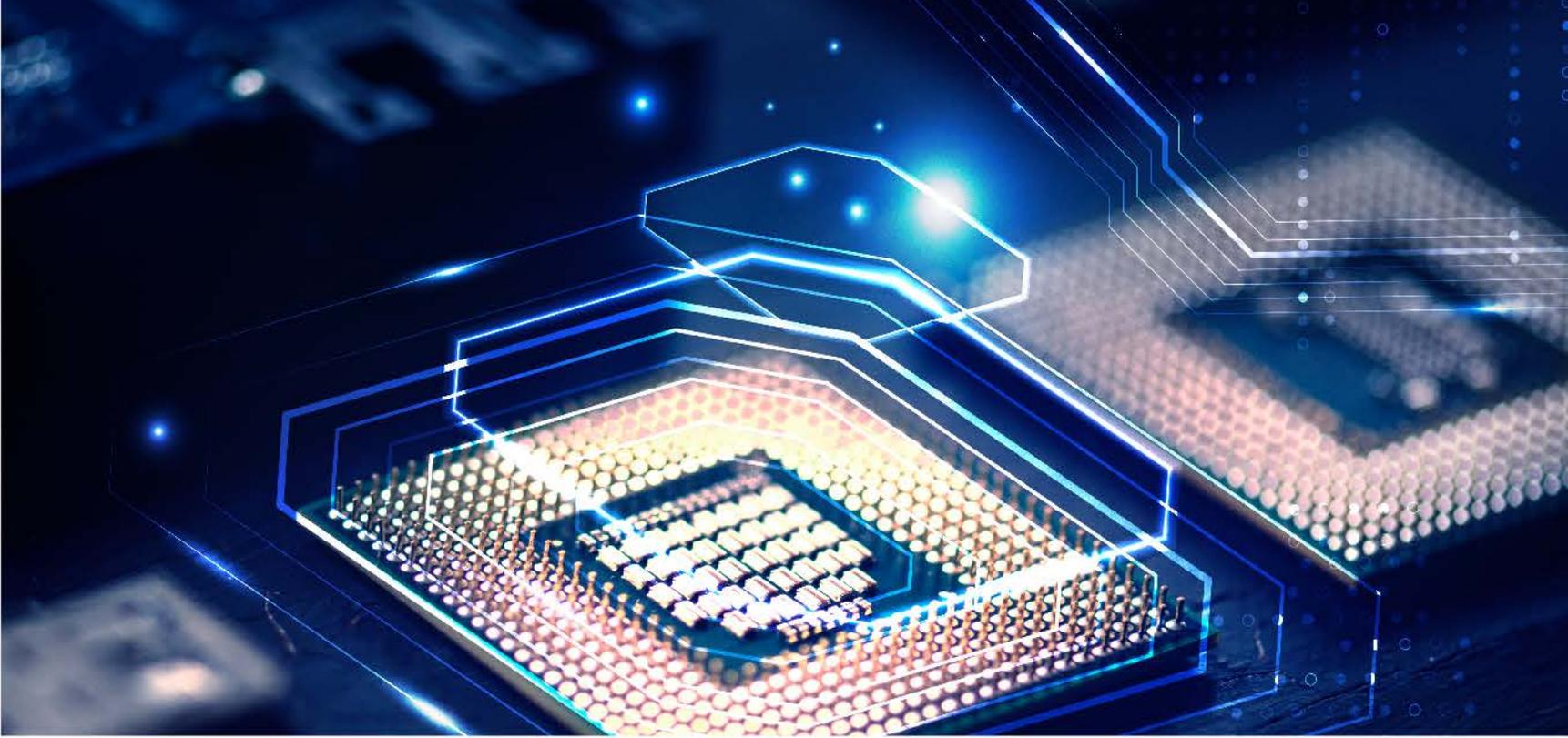
8,365 Horas de entrenamiento



11 Cursos



4,802 Colaboradores beneficiados



• **Centro de Operaciones de Seguridad y Respuesta a Incidentes**

Contamos con un equipo que trabajan 24/7 permitiendo detectar y responder de manera oportuna a las amenazas y patrones maliciosos en las redes, usuarios, y demás componentes tecnológicos que soportan la operación del negocio.

El equipo cuenta con una serie de sensores desplegados en toda la plataforma tanto en tierra como en las nubes que les permite generar rutinas automatizadas para detectar, responder y hacer las contenciones necesarias para minimizar cualquier potencial incidente de seguridad. El centro de operaciones de seguridad cuenta con diferentes servicios que fortalecen la postura de seguridad de la empresa.



Monitoreo y gestión de incidentes
Detectar y responder amenazas en tiempo real



Administración de servicios de seguridad
Implementar el funcionamiento correcto de las herramientas de seguridad



Monitoreo de marca
Proteger la reputación de la empresa



Ethical hackers
Identifica posibles brechas de seguridad y probar la efectividad de los controles



Forense
Recopila y analiza evidencia digital



Gestión de las vulnerabilidades
Identificar y abordar, de manera oportuna, las debilidades

Cyberseguridad En Terceros

Previo a la tercerización de servicios de tecnología, evaluamos la postura de Cyberseguridad de los servicios a contratar con el fin de reducir el riesgo de brechas de información y pérdida de datos confidenciales, lo que resulta en una disminución del riesgo financiero y reputacional.

Además, permite la toma de decisiones informadas sobre la

selección de proveedores y el uso de tecnologías de terceros, ayudando a mejorar la eficiencia y la efectividad de los procesos empresariales. Así pues, este proceso asegura que los proveedores cumplan con los requisitos de la empresa, garantizando la protección y la confianza en los sistemas de información y mejorando la posición competitiva de la empresa.



Nuestros
Clientes

127



Nuestros Clientes

-  **+7.6** Millones De Seguidores
-  **+5.2** Millones Impresiones
-  **+1.29** Millones De Clientes De Crédito
-  **+2.27** Millones De Clientes
-  **+9,425** Microempresarios Beneficiados
-  **+1.73** Millones De Cuentas De Crédito Activas
-  **+28.6** Millones Interacciones Promedio Al Mes
-  **+25.4** Millones En Tráfico De Usuarios

Servicio Al Cliente

Nuestro enfoque de servicio es cliente céntrico, a través de una estrategia omnicanal. Nuestros colaboradores se mantienen en constante capacitación recibiendo charlas sobre comunicación, beneficios diferenciadores, abordajes oportunos, resolución de conflictos, información técnica de cada línea de producto para generar así un servicio de calidad durante la visita, venta y postventa.

NPS

El NPS nos ayuda a ver la satisfacción que tienen nuestros clientes al interactuar con nuestras marcas, productos o servicios. Nuestros NPS están por encima o dentro del estándar de las industrias de retail y centros de servicios de reparación, cumpliendo de manera satisfactoria las expectativas de nuestros clientes.

NPS por encima de:

0 = Bueno

20 = Bastante bueno

50 = Excelente

80 = Clase Mundial

Cadenas

NPS

La Curacao	77%
Gollo	91%
Artefacta	89%
RadioShack	80%
Almacenes Tropigas	86%
Baratodo	86%
Gollo Ópticas	95%
Ópticas La Curacao	88%
Servitotal	62%
Courts	44%
RadioShack	52%
Tropigas (Belice)	33%
Courts Optical	61%
Courts Ready Cash	53%
Ashley Furniture Homestore	41%
Lucky Dollar	58%
www.shopcourts.com	36%

Unicomer +Verde



133

Eficiencia Energética

PROGRAMA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

[GRI 302-4] [GRI 305-5]

Año con año ratificamos el compromiso de optimizar nuestro consumo de energía y para lograrlo concentramos nuestros esfuerzos en tres dimensiones:

- **Generación de eficiencia energética por medio de paneles solares.**
- **Utilización de luminarias LED.**
- **Promoción de productos Inverter.**

Este año Honduras se incorporó entre nuestros países con paneles solares, aumentando así nuestra capacidad de generación de energía limpia en nuestras operaciones y reduciendo a un más nuestra huella de carbono.

Capacidad en MWh

2.1

Ahorro de Energía (USD)

773,030.71

Reducción Total de Gases de Efecto Invernadero en Toneladas de CO2

11,606.12

GESTIÓN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA POR PÁNELES SOLARES

País	Número de Sitios con Paneles Solares	Capacidad en MWh	Ahorro de Energía (USD)	Reducción de Gases de Efecto Invernadero Toneladas de CO2
Costa Rica	2	472.65	166,470.24	9,056.94
Honduras	1	252.00	64,800.00	282.05
Jamaica	14	700.42	315,190.93	1,132.32
Santa Lucía	3	80.56	73,550.38	131.30
Barbados	3	354.38	73,710.99	577.59
Aruba	2	261.74	79,308.17	425.92
TOTAL	25	2,121.75	773,030.71	11,606.12



Estrategia Ambiental

PROMOCIÓN DE PRODUCTOS INVERTER

[GRI 417-1]

La generación de un portafolio más amplio de productos inverter es parte de nuestra estrategia medio ambiental. Ofrecerle a nuestros clientes productos que generan un mayor ahorro en energía y agua, y que al mismo tiempo reducen la huella de carbono, es la forma en que apoyamos a nuestros clientes a reducir los gases de efecto invernadero generados en sus hogares.

Todas las acciones antes mencionadas tienen un objetivo en común reducir el impacto del cambio climático y mejorar las oportunidades de vida para futuras generaciones, reduciendo los riesgos de acumulación de basura, generación de CO₂, consumo de combustibles fósiles, entre muchos otros riesgos.

Adicionalmente, nuestra estrategia ambiental tiene como objetivo fomentar nuevas formas de hacer negocio, enfocadas en mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, comunidades, clientes, proveedores y medio ambiente, apoyando la toma de decisiones de negocio con enfoques ambientales.



“SEMBRAR UN ÁRBOL ES SEMBRAR VIDA”

Parte de nuestra estrategia de sostenibilidad es fomentar voluntariados ambientales en los que participaron colaboradores y sus familias, reforestando zonas de parques ecológicos.

Esto ayuda a la generación de mayor oxígeno en sus alrededores, minimizando así la generación de CO2.



“RECICLAR PARA INCLUIR”

Construimos pasarelas, junto con ProParques Costa Rica, hechas de tapitas recicladas, garantizando el acceso seguro a playas para que personas con discapacidad puedan utilizarlas y disfruten del acceso al mar, sin dificultades.

Las tiendas Gollo se han convertido en centros de acopio para reciclar estas tapitas plásticas y que así podamos seguir construyendo accesos de calidad para personas con discapacidad.

+500Kg de tapitas plásticas recicladas



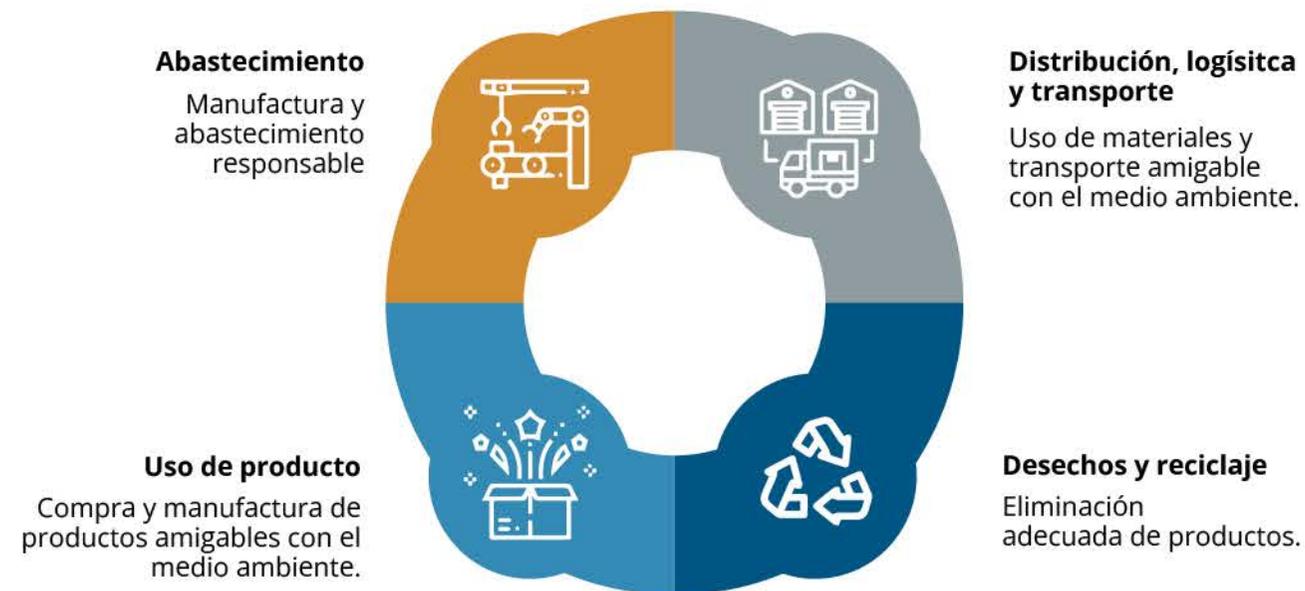
Diseño & Desarrollo De Productos

"Ponemos al alcance de nuestros clientes, un amplio portafolio de productos y servicios para elevar su calidad de vida y el bienestar en su hogar."



Diseño & Desarrollo Sostenible De Productos

Parte de nuestra estrategia de sostenibilidad es lograr que todos los procesos de nuestra cadena de valor se enfoquen en alcanzar el bienestar de las personas, la protección del planeta y el crecimiento económico.



ABASTECIMIENTO

Las relaciones respetuosas y con debida diligencia con nuestros proveedores, nos ayudan a cumplir con todos los requisitos regulados por las leyes de cada país. Además, implementando nuestra política "Conozca a su Proveedor", comunicamos a nuestros proveedores como deben cumplir con nuestros objetivos principales, que son:

- Garantizar que se posean relaciones con proveedores respetuosos de la ley y que cumplan con la prevención de delitos relacionados con lavado de dinero y financiamiento al terrorismo
- Garantizar la comunicación constante de los hitos principales de nuestra gestión diaria
- Garantizar el cumplimiento del Código de Ética
- Garantizar el cumplimiento de la legislación de cada país

Estos procesos nos proporcionan la seguridad que la información otorgada por nuestros proveedores sea revisada, verificada y comprobada antes de proceder a los diferentes tipos de compras.

Además, contamos con políticas de compras sostenibles, buscando constantemente proveedores certificados en materia prima amigable con el medio ambiente.

¡Nuestros proveedores son aliados estratégicos de nuestro negocio!

DISTRIBUCIÓN, LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

Nuestra estrategia de distribución, logística y transporte abarca diferentes iniciativas ambientales en nuestros canales de distribución.

Se ha adquirido un nuevo software de optimización de última milla, este nos ayudará a acortar distancias para realizar menos recorridos, reduciendo así nuestra huella de carbono y abonará a la mejora en la planificación de viajes utilizando los vehículos a plena capacidad.

Se tiene planificado instalar nuevos paneles solares en los centros de distribución de Santa Lucía y Guyana. Adicionalmente, se tiene un programa de generación de luz natural en los centros de distribución, ya que utilizan iluminación led y láminas translúcidas para permitir la entrada de luz natural. Contamos con una iniciativa de reemplazo de baterías de iones de litio, esta tecnología nos proporcionará mayor eficiencia energética, sin generar gases de efecto invernadero, además estas baterías no poseen productos químicos agresivos.



En El Caribe y Costa Rica, contamos con un programa de mantas de embalaje en lugar de flejes, esto permite la reducción del plástico de un solo uso.

Con nuestro Programa de Reciclaje, vamos agregando periódicamente nuevos centros de distribución de todos los países que están implementando iniciativas y actividades de reciclaje, reutilización y reducción de productos.

En El Salvador, unificamos los centros de distribución aperturando nuevos Centros de Distribución y consolidando el inventario en menos lugares.

Nuestro objetivo es reducir la cantidad de camiones necesarios para reabastecer las tiendas eficientizando la entrega de productos a los hogares de nuestros clientes para proveerles una mejor experiencia y generar un impacto positivo al medio ambiente. Además, tuvimos la apertura de nuevos centros de distribución en Guatemala y Costa Rica.

Adicionalmente nuestra política de transporte se basa en 4 objetivos principales:

1. Proporcionar a nuestro cliente una experiencia integral desde el pedido (a través de cualquiera de nuestros canales de compra) hasta la entrega.
2. Proteger a nuestro personal y socios de transporte de cualquier incidente que resulte de malentendidos y falta de claridad en la forma de prestar los servicios de transporte.
3. Minimizar los impactos adversos en nuestras operaciones y servicio al cliente, debido a interrupciones importantes en la cadena de suministro.
4. Minimizar los posibles problemas de seguridad que puedan afectar a nuestro personal, socios de transporte o las comunidades a las que servimos.

USO DE LOS PRODUCTOS

[GRI 301-2] [GRI 413-1]

Nuestros productos pasan por todo un ciclo de diseño y desarrollo sostenible que tiene cinco dimensiones:

- **Pruebas de Laboratorio**
- **Almacenamiento**
- **Servicios de venta**
- **Servicios post-venta**
- **Reciclaje y reutilización**

Mediante estas dimensiones, aseguramos la calidad de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes con nuestros talleres, Servitotal, adonde ofrecemos mantenimiento y reparaciones.

A través de nuestros programas de reciclaje y reutilización de recursos, damos una segunda vida útil a esos repuestos que no pueden ser reutilizados en productos y las piezas que no pueden ser reparadas, reciclándolas por medio de compañías certificadas.

Pruebas Total Test	Venta de Productos	Post-Venta	Reciclaje
436 Cantidad de SKU'S Probados	+ 6.86 Millones de Unidades Vendidas	1.7% de los productos vendidos se cambiaron por productos nuevos	+225 Toneladas de Eléctricos y Electrónicos Recicladas
496 Cantidad de SKU'S Aprobados		18% de los productos se vendieron con garantía extendida	
458 Cantidad de SKU'S Inspeccionados por SGS			

GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS

[GRI 306-2] [GRI 306-3]

La correcta disposición de los residuos que generamos en nuestras operaciones es parte vital de nuestro día a día. Por ello hemos implementado y desarrollado acciones y programas con enfoque circular, creando puntos de recolección semanal y capacitando a nuestros colaboradores sobre estos temas. Generamos alianzas en nuestros países con empresas recicladoras certificadas que nos permiten asegurarnos de que la disposición final de nuestros productos no contaminará el medio ambiente.

Nuestro programa de reciclaje de eléctricos y electrónicos, llamado Reciclón, se realiza de la mano de nuestras cadenas comerciales, teniendo dos enfoques de intervención: colaboradores y tiendas; para que activamente puedan ser parte del cambio y que reciclemos juntos.

+400 TONELADAS DE RESIDUOS RECICLADAS



Indicadores ASG

CO₂

149



Indicadores ASG 2020-2023

OPERACIONES

NUESTROS INGRESOS

COLABORADORES		Año	Centro América	Caribe	Sur América	Estados Unidos
2020-2021	13,070	2020-2021	56.2%	33.2%	10.4%	0.2%
2021-2022	13,746	2021-2022	67.3%	21.9%	10.3%	0.5%
2022-2023	13,560	2022-2023	56.55%	32.76%	10.50%	0.19%

METROS CUADRADOS

PUNTOS DE VENTA		Año	Latinoamérica	Caribe	Estados Unidos
2020-2021	1,144	2020-2021	77.5%	22.0%	0.5%
2021-2022	1,167	2021-2022	73.6%	25.9%	0.5%
2022-2023	1,216	2022-2023	79.1%	20.4%	0.5%

RADIOSSHACK

UNIDADES VENDIDAS en Millones		Año	Unidades Vendidas (Mill)	Total de Puntos de Venta Propios	Total Puntos de Venta Franquicias	Total Tiendas RadioShack
2020-2021	6.70	2020-2021	1.80	135	145	280
2021-2022	7.01	2021-2022	2.60	197	144	341
2022-2023	6.86	2022-2023	2.10	204	161	365

Indicadores ASG 2020-2023

INDICADORES SOCIALES

ESTRATEGIAS SOCIALES INTERNAS

EDUCACIÓN

• Becas Internas



COLABORADORES

• Fondo de Colaboradores



• Fondo de Colaboradores COVID-19



Indicadores ASG 2020-2023

INDICADORES SOCIALES

ESTRATEGIAS SOCIALES EXTERNAS

• Expandiendo Horizontes



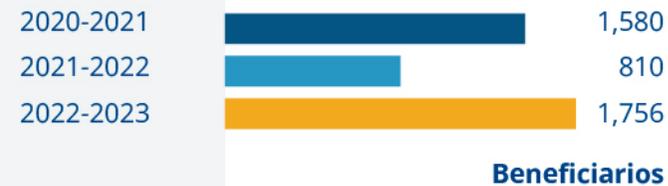
• Voluntarios Unicomer



• Apoyo a ONG'S



• Giving Tuesday



• Horas de Voluntariados



Indicadores ASG 2020-2023

INDICADORES AMBIENTALES

GESTIÓN DE RESIDUOS

Ton. de Materiales Reciclados



Ton. de Reciclaje de Eléctricos y Electrónicos



EFICIENCIA ENERGÉTICA

MWh Generados de Energía Fotovoltaica por Paneles Solares



Dólares en Ahorro por generación de energía fotovoltaica



Indicadores ASG 2020-2023

INDICADORES DE BUENA GOBERNANZA

PARTICIPACIÓN FEMENINA Colaboradores



COLABORADORES Jefaturas y Gerencias



COLABORADORES Horas de Entrenamientos



CULTURA ÉTICA

Año	Casos atendidos en la línea ética
2020-2021	92
2021-2022	94
2022-2023	148

NUESTROS CLIENTES

NÚMERO DE CLIENTES

Año	Millones
2020-2021	+2.15
2021-2022	+2.23
2022-2023	+2.27

CUENTAS DE CRÉDITOS ACTIVAS

Año	Millones
2020-2021	+2.08
2021-2022	+1.90
2022-2023	+1.73

CLIENTES DE CRÉDITO

Año	Millones
2020-2021	+1.30
2021-2022	+1.22
2022-2023	+1.29

