

Informe de sustentabilidad 2016

Compromiso con valor



grupo elektra

contenido

Cifras relevantes 2016	4
Acerca de Grupo Elektra	6
Carta de los Directores Generales	10
Sustentabilidad corporativa	14
Modelo de Sustentabilidad	15
Grupo Elektra comparte valor con sus grupos de interés	16
Valor económico	18
Resultados financieros	19
Gestión responsable	20
Ética e integridad	32
Cadena de valor sustentable	38
Generación de valor para los clientes	42
Participación sectorial	51
Valor social	52
Talento	53
Compromiso con las comunidades	67
Valor ambiental	80
Gestión ambiental	81
Energía	82
Emisiones	86
Agua	89
Residuos	90
Acerca de este informe	92
Materialidad	94
Diálogo con grupos de interés	98
Índice de Contenidos GRI G4	105

Cifras relevantes 2016

\$81,242

millones de pesos, monto de ingresos de Grupo Elektra

64,937

colaboradores en Grupo Elektra

36%

de la energía consumida por Grupo Elektra proviene de fuentes renovables

\$50,207

millones de pesos, ingresos del negocio financiero

\$83,478

millones de pesos en cartera de crédito bruta

\$31,035

millones de pesos, ventas del negocio comercial

Más de **2,100**

alumnos beneficiados cada año con educación de excelencia en Plantel Azteca

442,489

Italikas ensambladas en el año

Ensamblaje de la Italika número

2 millones

“Limpiemos Nuestro México” recolectó

40 mil

toneladas de basura

“Limpiemos Nuestro México”

7 millones

de voluntarios

87

orquestas de Esperanza Azteca con 17,000 niños de escaso recursos

Acerca de Grupo Elektra

7,396

puntos de contacto de Grupo Elektra

2,105

puntos de contacto de Grupo Elektra en Estados Unidos

4,602

puntos de contacto de Grupo Elektra en México

698

puntos de contacto de Grupo Elektra en América Latina



G4-3, G4-7, G4-8

Grupo Elektra, S.A.B. de C.V. es la compañía de servicios financieros y de comercio especializado, líder en Latinoamérica y el mayor proveedor de préstamos no bancarios de corto plazo en Estados Unidos.

La compañía tiene dos negocios: Comercial y Financiero, que se complementan para impulsar el nivel de vida de millones de familias, a través de servicios financieros de clase mundial y mercancías en condiciones accesibles.

G4-DMA Desempeño económico
G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8

Negocio Comercial. Con más de seis décadas de experiencia, a través de este negocio se atiende a la base de la pirámide socioeconómica por medio de productos de electrónica, línea blanca, electrodomésticos, muebles, motocicletas, telefonía celular, cómputo y transferencias de dinero, entre otros, en condiciones accesibles, que impulsan la calidad de vida de millones de familias.

El negocio comercial se encuentra constituido por los formatos de Tiendas Elektra y Salinas y Rocha, con presencia en México; y Tiendas Elektra en Guatemala, Honduras, Panamá y Perú; la marca Italika, en México y América Latina.

Negocio Financiero. A través de este negocio, Grupo Elektra ofrece productos y servicios financieros a segmentos desatendidos por instituciones tradicionales. Lo hace a través de productos financieros que satisfacen de manera efectiva las necesidades de millones de familias, y de innovación tecnológica, que permite incrementar la eficiencia en el servicio.

Se constituye por Banco Azteca, Advance America, Afore Azteca, Seguros Azteca y Punto Casa de Bolsa. El negocio financiero tiene presencia en México, Guatemala, Honduras, El Salvador, Panamá, Perú y Estados Unidos.

Nuestra oferta se compone de depósitos, micro financiamiento, seguros de vida y daños, administración de fondos para el retiro e inversiones.

Negocio Comercial

G4-4



www.elektra.com.mx

Tiendas Elektra. Es uno de los principales canales con los clientes. Cada tienda cuenta con una sucursal de Banco Azteca.



Salinas & Rocha. Ofrece mercancías de clase mundial para el hogar. Cada tienda cuenta con un punto de contacto de Banco Azteca.



www.italika.mx

Italika. Es la marca de motocicletas que comenzó operaciones en México en 2004. Brinda acceso a un transporte propio, que permita a los clientes ser más eficientes en sus actividades diarias de una forma cómoda, confiable y divertida, con presencia en México, Perú, Guatemala, Honduras y Panamá.

Ventas superiores a
430,000
Italikas en México
en 2016

Más de
700
centros de servicio (CESIT) en
México y Latinoamérica

Negocio Financiero

G4-4, G4-8



www.bancoazteca.com.mx

Banco Azteca. Ofrece diferentes soluciones de crédito y préstamos dirigidos a toda persona que cumpla con los requisitos de contratación. Entre los productos y medios se encuentran:

Productos y servicios:

- Credimax Efectivo
- Micronegocio Azteca Tradicional
- Credimax Consumo
- Empresario Azteca
- Micronegocio Azteca Mujer
- Tarjeta Azteca (medio de disposición de la línea de crédito Credimax).
- Remesas de dinero
- Compra-venta de divisas
- Guardadito
- Guardadito Cheques
- Guardadito Kids
- Nómina
- Inversión Azteca
- Inversión Azteca Creciente
- Inversión Azteca Plazo
- Inversión Azteca Intereses Adelantados
- Presta Prenda, el negocio prendario



www.advanceamerica.net

Advance America. Ofrece préstamos no bancarios de corto plazo para las familias de la clase trabajadora de los Estados Unidos. Es una opción confiable, accesible y transparente.

Productos y servicios:

- Préstamos garantizados
- Préstamos con pagos en parcialidades
- Préstamos por adelantado



www.aforeazteca.com.mx

Afore Azteca. Ofrece opciones para la administración de fondos para el retiro de alta calidad con base en la extensa distribución geográfica de Grupo Elektra.

Productos y servicios:

- Apertura o registro de cuenta individual
- Traspaso de Afore
- Retiro parcial por desempleo
- Generación de expediente de identificación
- Separación o unificación de cuentas
- Ayuda para gastos de matrimonio
- Solicitud de estado de cuenta
- Depósito o retiro de ahorro voluntario
- Actualización de datos



www.segurosazteca.com.mx

Seguros Azteca. Ofrece opciones para la administración de fondos para el retiro de alta calidad con base en la extensa distribución geográfica de Grupo Elektra.

Productos y servicios:

- Vidamax
- Accidente
- Tranquilidad
- Mujer
- Infarto
- Plan médico 8
- Migrante
- Educación
- Italika
- Moto RC
- Auto
- Hogar



www.puntocasadebolsa.mx

Punto Casa de Bolsa. Es la unidad que promueve la inversión como instrumento de ahorro y bienestar a través de la simplificación de los conceptos del mercado financiero, ofreciendo un servicio de excelencia.

Productos y servicios:

- Banca de inversión:
 - Estructuración y colocación de certificados bursátiles, ofertas accionarias y capital privado.
 - Asesoría, diseño y ejecución de operaciones financieras
- Promoción institucional
 - Ejecución boutique
 - Análisis
 - Estrategia
 - One on One
 - Innovación en comunicación
- Personas físicas
 - Mercado de capitales
 - Mercado de deuda

Carta de los Directores Generales

G4-DMA Desempeño económico
G4-1, G4-2

Durante 2016 Grupo Elektra generó amplio valor económico, social y ambiental, lo que impulsó el bienestar y progreso de un número creciente de comunidades en que opera, en siete países de América.

En lo que se refiere a valor económico, los resultados fueron alentadores; los ingresos crecieron 9%, y el EBITDA 28%, mientras que la utilidad de operación se incrementó 36%.

Ambos negocios, comercial y financiero, mostraron un sólido desempeño. Los ingresos de Tiendas Elektra aumentaron 19% —notablemente superior al promedio de comercios especializados en México— gracias a estrategias que generan satisfacción creciente en la experiencia de compra del cliente, a través de una mezcla óptima de mercancías en el piso de venta, en las condiciones más competitivas del mercado.

Alejandro Valenzuela del Río
Director General de Banco Azteca

Nuestros vendedores fueron capacitados con dedicación a través de “Tienda Escuela” —unidad de instrucción de clase mundial de Grupo Elektra— con el fin de orientar adecuadamente al cliente para hacer una compra bien fundamentada, y ofrecer el mejor servicio de venta y post venta, en el marco de la consolidación y el reforzamiento de la cultura corporativa.

La eficiencia de las operaciones y logística relacionadas con la cadena de suministro tuvo mejoras sustanciales, lo que permitió llevar los satisfactores al cliente de manera más rápida y segura, y al mismo tiempo optimizar gastos de almacenamiento y transporte.

Todas las líneas de producto en nuestras tiendas fueron dinámicas, con especial mención de motocicletas, telefonía y línea blanca. En lo que se refiere a motocicletas, nuestra marca Italika constituyó la línea más importante, con una participación de 26% del total de los ingresos generados por Tiendas Elektra en 2016.

Italika, a través de sus modelos y diseños superiores —acordes con las necesidades del usuario— control óptimo de calidad en cada uno de sus componentes, y atención sin paralelo al cliente en cientos de centros de servicio autorizados, representa una opción de transporte eficiente, seguro y cómodo para miles de familias en México y América Latina, por lo que en 2016 consolidó su sólido liderazgo en el mercado.

Por su parte, el negocio financiero incrementó 4% sus ingresos, en el marco de crecimiento de doble dígito en la cartera bruta consolidada de Banco Azteca México, Advance America y Banco Azteca Latinoamérica, con productos que satisfacen de la mejor manera las necesidades financieras de la base de la pirámide socioeconómica. Simultáneamente, la calidad de los activos mejoró de manera notable, con un índice de morosidad consolidado de 3.4% al final del año, en comparación con 6.1% en 2015.

La presencia de Banco Azteca tuvo una incidencia muy positiva en el bienestar. De acuerdo con el estudio del Banco Mundial, “De casas de empeño a bancos. El impacto del crédito formal en hogares informales”, Grupo Elektra, a través de Banco Azteca, favorece la estabilidad en el consumo de los hogares en México.

El estudio muestra que la apertura de Banco Azteca —el primer banco que atiende a las familias del sector informal en México, que representan más de la mitad de la población del país— favorece la estabilidad en el consumo de los hogares en momentos difíciles, tales como desempleo, enfermedad, fallecimiento de alguno de sus miembros o el cierre del negocio familiar.

El documento también indica que las operaciones de Banco Azteca facilitan a los hogares adquirir más y mejores bienes de consumo duradero, tales como aparatos eléctricos, muebles y otros artículos de gran utilidad para las familias.

El estudio muestra finalmente que, con la presencia de Banco Azteca, se reducen los gastos financieros en los hogares, a través de menores intereses pagados en comparación con otras fuentes de financiamiento que se utilizan cuando no existen servicios bancarios.

El valor social que genera la compañía, también se pone de manifiesto a través de cerca de 65,000 colaboradores que forman parte de Grupo Elektra, con niveles de satisfacción en el trabajo y bienestar crecientes.

Además, la compañía apoyó de manera decidida actividades de Fundación Azteca, que potencian las capacidades de la sociedad por medio de iniciativas como Esperanza Azteca, El Juguetón, Plantel Azteca y Limpiemos Nuestro México, entre muchas otras, que facilitan entornos propicios para generar progreso.

Por otra parte, Grupo Elektra y las demás compañías de Grupo Salinas desarrollan procesos que optimizan la eficiencia en el uso de recursos en sus actividades cotidianas y utilizan energía amigable con el medio ambiente. El consumo de energía renovable en el Grupo —principalmente eólica— es de aproximadamente 93 gigawatts-hora (GWh) al año, lo que representa 36% del total consumido por dichas compañías, y se busca gradualmente incrementar esta proporción.

Es así como Grupo Elektra impulsa el bienestar de millones de familias, y busca consolidar aún más su sólida creación de valor económico, fortalecer el nivel de vida en las comunidades en las que opera, y fomentar la protección del medio ambiente en 2017 y hacia el futuro.

Muchas gracias por su interés en Grupo Elektra.



Fabrice Deceliere Márquez
Director General de Tiendas Elektra

Alejandro Valenzuela del Rio
Director General de Banco Azteca

Fabrice J. Deceliere Márquez
Director General de Tiendas Elektra

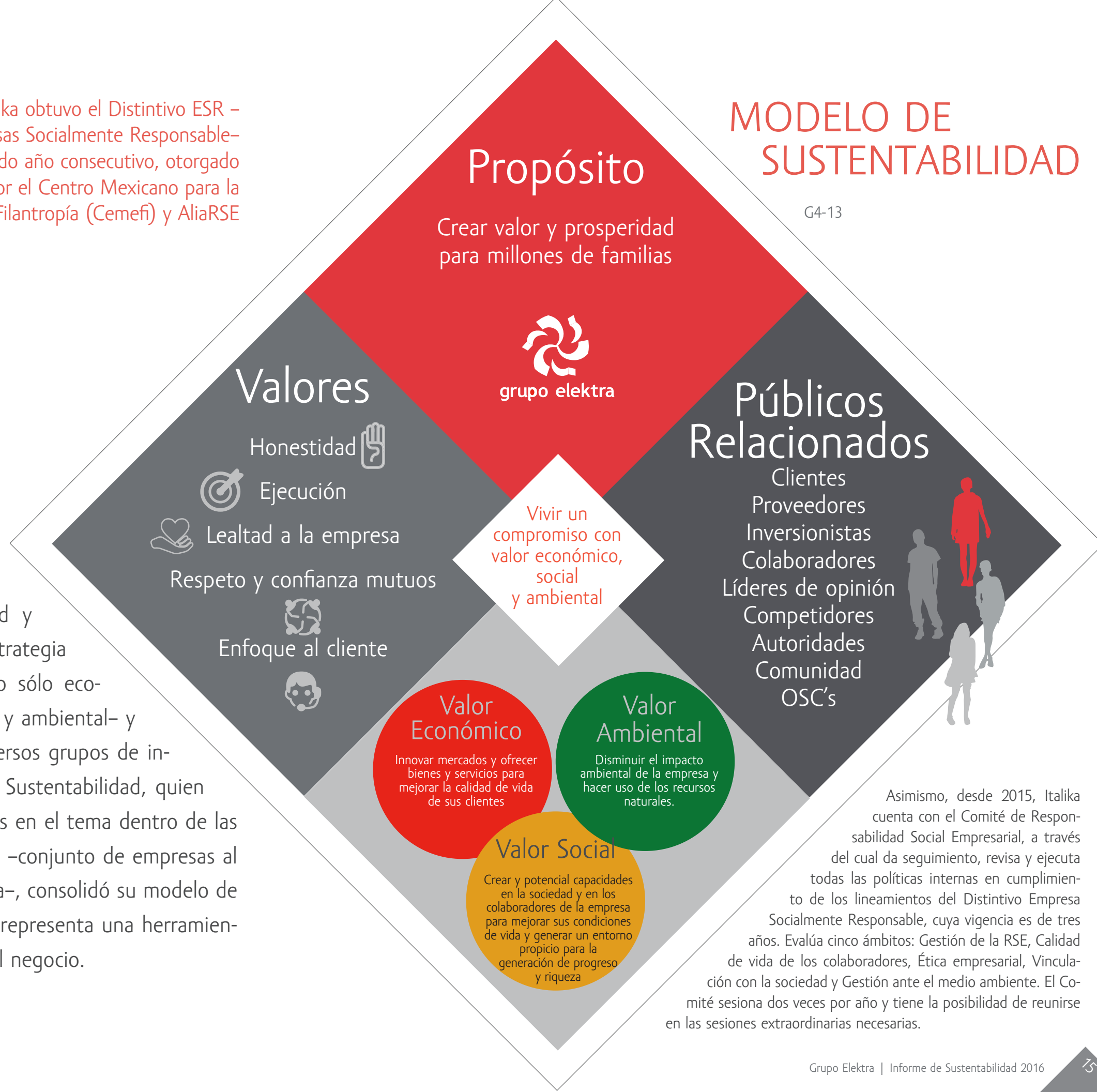
Sustentabilidad corporativa

Italika obtuvo el Distintivo ESR – Empresas Socialmente Responsable– por segundo año consecutivo, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y AliaRSE

Durante 2016, Grupo Elektra refrendó su compromiso con la sustentabilidad y continuó reforzando su estrategia de generación de valor –no sólo económico, sino también social y ambiental– y de prosperidad para los diversos grupos de interés. A través del Área de Sustentabilidad, quien gestiona e impulsa proyectos en el tema dentro de las compañías de Grupo Salinas –conjunto de empresas al que pertenece Grupo Elektra–, consolidó su modelo de sustentabilidad, mismo que representa una herramienta valiosa para la gestión del negocio.

MODELO DE SUSTENTABILIDAD

G4-13



Asimismo, desde 2015, Italika cuenta con el Comité de Responsabilidad Social Empresarial, a través del cual da seguimiento, revisa y ejecuta todas las políticas internas en cumplimiento de los lineamientos del Distintivo Empresa Socialmente Responsable, cuya vigencia es de tres años. Evalúa cinco ámbitos: Gestión de la RSE, Calidad de vida de los colaboradores, Ética empresarial, Vinculación con la sociedad y Gestión ante el medio ambiente. El Comité sesiona dos veces por año y tiene la posibilidad de reunirse en las sesiones extraordinarias necesarias.

Grupo Elektra comparte valor con sus grupos de interés

Con base en la actualización del listado de los grupos de interés que tuvo lugar en 2015, durante 2016 el Grupo se enfocó en fortalecer la comunicación constante con ellos, con la finalidad de incrementar la generación de valor económico, social y ambiental, y consolidar el Modelo de Sustentabilidad.

G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

Entre las principales expectativas que se identificaron a través de los diversos canales con los que cuenta Grupo Elektra se encuentran:

Grupo de interés	Medio de contacto	Frecuencia	Expectativas	Respuestas 2016
Colaboradores	Portales internos Honestel Ideas Buzón Cuéntanos Revistas internas Redes sociales Encuestas Pantallas internas Pizarrones y corchos Comunicación impresa Wallpaper y proyector de pantalla Correo Familia Socios Mensajes en celular Sistema de Tareas Aplicaciones Convenciones	Continua	Ofrecer a los colaboradores un ambiente propicio para la realización de su trabajo, reconocer su desempeño y brindarles iniciativas de desarrollo integral que permitan la superación personal y profesional.	Consolidación del Área de Bienestar, encargada de velar por mejores condiciones laborales para los colaboradores.
Clientes	Encuestas Presencial Mystery Shopper http://www.elektra.com.mx Chat en línea Call Center	Mensual Continua Diaria	Servicio de venta y post-venta de calidad Oferta de bienes y servicios accesibles en condiciones competitivas	Se realizaron más de 12 mil evaluaciones de Mystery Shopper para medir la satisfacción de los clientes. Se llevaron a cabo encuestas conocer la experiencia del cliente en los Centros de Servicio Italika (CESIT).
Autoridades	Reuniones Correos Página de Internet Consejos consultivos Cámaras sectoriales y asociaciones Reportes a autoridades, Bolsa Mexicana de Valores, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, así como a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro	Continua	Cumplimiento de la legislación aplicable. Cooperación con autoridades.	Envío de información y reuniones con autoridades. No se reporta ninguna multa o sanción significativa por parte de autoridades.
Competidores	Sitio de internet Periódicos Reuniones (Italika) Grupos de trabajo (Italika)	Continua	Competencia bajo la normativa aplicable.	Comunicación con participantes del gremio. Participación en grupos de trabajo para la modificación de normas en seguridad vial (Italika).
Comunidad	Iniciativas sociales Redes sociales Sitio de Internet Radio (Italika) Asociación Comunidad Vial MX, a través del sitio www.comunidadvialmx.org (Italika)	Continua Semanal (Italika)	Generar valor económico, social y ambiental en las comunidades en donde el Grupo opera.	Generación de empleo. Respeto y cuidado del medio ambiente. Desarrollo de programas sociales que fomentan la libertad, igualdad de oportunidades y liderazgo para contribuir a un mejor futuro. Promoción del respeto a las normas viales.
Inversionistas	Asambleas de accionistas Informes financieros Brochure corporativo Sitio web de inversionistas Comunicados de prensa Reportes a autoridades, Bolsa Mexicana de Valores, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, así como a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro Reuniones con inversionistas	Trimestral Anual Continua Periódica	Recibir información oportuna y clara de la situación financiera y las expectativas de la compañía.	Generar información en tiempo y forma que permita conocer los riesgos y perspectivas de la empresa.
Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC's)	Fundación Azteca: Teléfono: (55)1720-4900 Correo: fundacionazteca@gruposalinas.com.mx Página de internet: http://www.fundacionazteca.org/	Continua	Apoyar y promover las causas que las organizaciones lideran a favor del desarrollo social de la comunidad.	Recaudación y canalización de más de 500 millones de pesos para programas sociales en 2016.
Proveedores	Reuniones Portal de Internet: https://proveedores.gruposalinas.com	Continua	Consolidación de relaciones comerciales de largo plazo y mutuo beneficio.	Licitación Evaluación técnica y financiera Certificación "Círculo de proveedores" Auditorías aleatorias a proveedores Retroalimentación del área

Valor económico

\$200
millones de pesos
invertidos por
Banco Azteca
en tecnología

\$5
millones de pesos
invertidos por Italika en
desarrollo de Tecnologías
de la Información en
los Centros de Servicio
Italika (CESIT)

Resultados financieros

G4-9, G4-EC1

	2015	2016	Variación
Ingresos consolidados	\$74,360	\$81,242	9%
• Ingresos Negocio financiero	\$48,302	\$50,207	4%
• Ingresos Negocio comercial	\$26,059	\$31,035	19%
Gasto operativo	\$31,311	\$36,582	17%
Utilidad de operación	\$5,447	\$12,074	122%
Activo total	\$198,637	\$219,229	10%
Efectivo y equivalentes de efectivo	\$22,909	\$24,112	5%
Pasivo total	\$146,851	\$160,154	9%
Capital contable	\$51,786	\$59,076	14%
Inmuebles, mobiliario y equipo	\$1,482	\$2,522	70%

Nota. Cifras expresadas en millones de pesos.

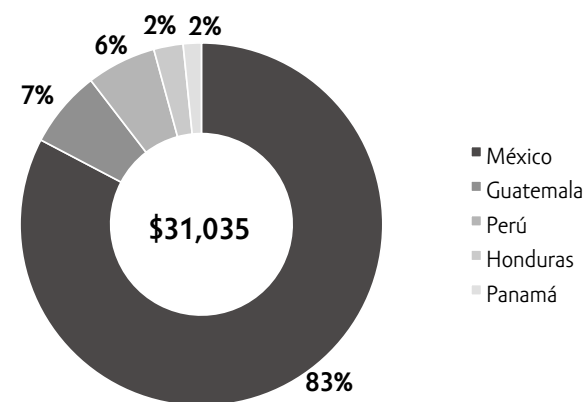
Valor económico generado		Valor económico distribuido		Valor económico retenido	
2015	2016	2015	2016	2015	2016
\$74,360	\$81,242	\$63,468	\$67,254	\$10,893	\$13,998
Variación: 9%		Variación: 6%		Variación: 28%	

Nota. Cifras expresadas en millones de pesos.

Resultados financieros

G4-9

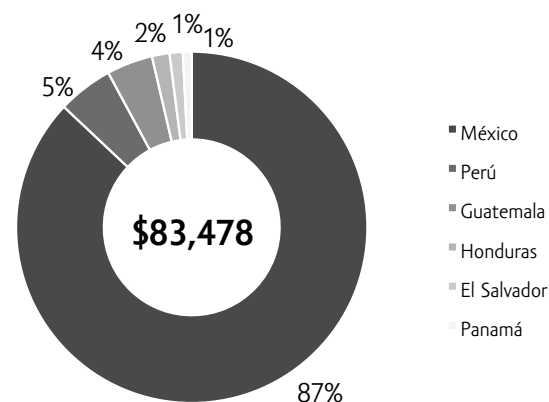
Tiendas Elektra
Desglose de ventas por país*



• Las ventas de Tiendas Elektra se encuentran reportadas en millones de pesos.
• Los datos representados en la gráfica consideran únicamente la venta de mercancía.

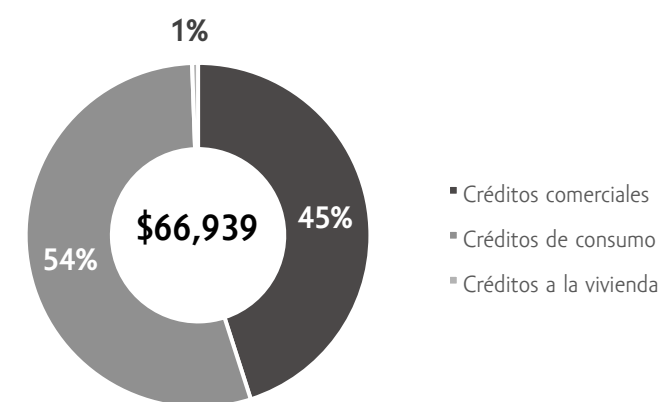
FS6, FS7

Desglose de cartera bruta consolidada por país*



• Cifras en millones de pesos.

Banco Azteca, desglose de cartera por tipo de créditos en México



• Cifras en millones de pesos.
• Esta gráfica representa únicamente la cartera de créditos en México reportada ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

\$83,478

millones de pesos en cartera bruta total consolidada; incremento de 27% respecto a 2015

\$101,718

millones de pesos en captación

2.6%

índice de morosidad de Banco Azteca al cierre de 2016

G4-40

Grupo Elektra genera valor para sus grupos de interés a través de la experimentada trayectoria, capacitación y sólido compromiso con la sustentabilidad por parte de los miembros que integran el equipo que asume la gestión del negocio.

Consejo de Administración

G4-34, G4-36, G4-38, G4-39, G4-40

En 2016, el Consejo de Administración estuvo integrado por nueve miembros, de los cuales tres fueron consejeros independientes (33%). Todos los consejeros tuvieron el carácter de propietarios y fueron nombrados y/o ratificados por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas para ejercer su cargo durante periodos de un año. A continuación, se muestra la composición del Consejo:

Nombre	Cargo	Consejero desde	Edad
Ricardo B. Salinas Pliego ⁽³⁾	Presidente del Consejo de Grupo Elektra	1993	61
Hugo Salinas Price ⁽¹⁾⁽³⁾	Presidente Honorario de Grupo Elektra	1993	85
Pedro Padilla Longoria ⁽³⁾	Director General de Grupo Salinas	1993	51
Guillermo Salinas Pliego ⁽³⁾	Presidente de Grupo Avalanz	1993	57
Roberto Servitje Achutegui ⁽²⁾	Presidente de Grupo Altex, S.C	2000	63
Luis J. Echarte Fernández ⁽³⁾	Presidente del Consejo de Administración de Azteca America Network	2003	72
Joaquín Arrangoiz Orvañanos ⁽³⁾	Director General de Ventas y Relaciones Empresariales de Grupo Salinas	2008	60
Marcelino Gómez Velasco y Sanromán ⁽²⁾	Presidente del Consejo de Administración de Grupo Netec	2010	59
Gonzalo Brockmann García ⁽²⁾	Presidente de los Hoteles Best Western en México	2010	61

⁽¹⁾ Padre de Ricardo B. Salinas Pliego y de Guillermo Salinas Pliego

⁽²⁾ Consejero independiente

⁽³⁾ Consejero relacionado

La compañía no cuenta con consejeros suplentes.

Para conocer más acerca del Consejo de Administración de Grupo Elektra y sus miembros, visita la página:

<http://www.grupoelektra.com.mx/es/consejo-de-administracion>

Funciones del Consejo

G4-35, G4-42, G4-47

El Consejo de Administración y la Dirección General se reúnen de manera periódica –al menos trimestralmente– para abordar políticas, estrategias y procedimientos necesarios en la gestión del negocio, el avance o cumplimiento en los objetivos y metas, además de los valores, visión, misión y propósito, e identificar aquellos que son susceptibles de actualización de conformidad con el contexto interno, nacional e internacional.

Algunas de las principales funciones del Consejo de Administración son:

- Instaurar las estrategias generales para la conducción del negocio de la sociedad y personas morales que ésta controle.
- Vigilar la gestión y conducción de la sociedad y de las personas morales que ésta controle, tomando en consideración su relevancia en la situación financiera, administrativa y jurídica de la sociedad, así como el desempeño de sus directivos.
- Ratificar –con la previa opinión del comité competente– las políticas, nombramientos, operaciones, lineamientos y transacciones estratégicos de la organización.
- Presentar toda la información legal a la Asamblea General de Accionistas que se celebre con motivo del cierre del ejercicio social.
- Monitorear los principales riesgos a los que está expuesta la sociedad y personas morales que ésta controle, identificados con base en la información presentada por el Director General, el Comité de Riesgos, el Comité de Auditoría y la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR).
- Aprobar las políticas de información y comunicación con los accionistas y el mercado, así como con los consejeros y directivos relevantes, en cumplimiento con los ordenamientos legales de la empresa.



- Determinar las acciones que correspondan para subsanar las irregularidades que sean de su conocimiento e implementar las medidas correctivas correspondientes.
- Establecer los términos y condiciones a los que se alineará el Director General en el ejercicio de sus funciones, quien por ministerio de ley es el responsable de dar cumplimiento a los acuerdos del Consejo de Administración.
- Ordenar al Director General la publicación de los eventos relevantes de los cuales tenga conocimiento, sin perjuicio de la obligación del Director General a que hace referencia el artículo 44, fracción V de la Ley del Mercado de Valores.
- Las demás que la Ley de Mercado de Valores establezca o se prevean en los estatutos de la sociedad.

G4-43

Para lograr el correcto entendimiento y toma de decisiones por parte del Consejo de Administración sobre todo tema relevante para Grupo Elektra de índole económica, social y ambiental, cada punto que se aborda en él es explicado a detalle a todos los miembros, quienes en todo momento podrán:

- Solicitar información de la sociedad y personas morales que ésta controle, que sea razonablemente necesaria para la toma de decisiones.
- Requerir la presencia de directivos relevantes y demás personas, incluyendo auditores externos, que puedan contribuir o aportar elementos para la toma de decisiones en las sesiones del Consejo.
- Aplazar las sesiones del Consejo de Administración por no haberse proporcionado la información suficiente para la toma de decisiones.
- Deliberar y votar, solicitando se encuentren presentes, si así lo desean, exclusivamente los miembros y el Secretario del Consejo de Administración y/o cualquier persona experta en el tema a discutir.

Comités

G4-34, G4-38, G4-41

Existen dos comités que apoyan al Consejo de Administración en la consecución de sus funciones:



Comité de Auditoría

Se encuentra constituido por tres consejeros independientes. Se encarga de:

- Revisar:
 - Los sistemas de control financiero
 - Los procedimientos para la elaboración de informes financieros
 - Las actividades e independencia de los auditores internos y externos
- Evaluar las políticas y sistemas de control interno de Grupo Elektra.
- Conocer las operaciones que se realizan entre las partes relacionadas

Comité de Prácticas Societarias

Está compuesto por dos consejeros independientes y uno relacionado. Sus funciones son:

- Conocer:
 - Las políticas de inversión de Grupo Elektra
 - El uso de bienes que conforman su patrimonio
- Aprobar y supervisar el presupuesto de inversiones de capital.
- Opinar respecto al desempeño de los directivos relevantes.

El Comité de Auditoría está conformado de la siguiente manera:

Nombre	Tipo de consejero	Miembro desde	Edad
Gonzalo Brockmann García	Independiente	2010	61
Marcelino Gómez Velasco y Sanromán	Independiente	2010	59
Roberto Servitje Achutegui	Independiente	2010	63

El Comité de Prácticas Societarias está compuesto como se muestra a continuación:

Nombre	Tipo de consejero	Miembro desde	Edad
Gonzalo Brockmann García	Independiente	2010	61
Roberto Servitje Achutegui	Independiente	2010	63
Guillermo Salinas Pliego	Relacionado	2010	57

Así también, durante 2016 Grupo Elektra contó con el Sr. Roberto Servitje Achutegui –consejero independiente– como experto financiero en apoyo a las funciones de ambos Comités.

Equipo Directivo

El equipo directivo de Grupo Elektra cuenta con amplia experiencia en la gestión de las diversas áreas del negocio. Durante 2016, estuvo conformado de la siguiente manera:

Nombre	Cargo
Alejandro Valenzuela del Rio	Director General de Banco Azteca
Fabrice J. Deceliere Márquez	Director General de Tiendas Elektra
Luis Niño de Rivera	Vicepresidente del Consejo de Administración de Banco Azteca
Adriana de la Puente Martínez de Castro	Directora General de Bienestar, Comunicación e Integración
Alberto Tanús Schwarz	Director General de Italika
Manuel González	Director de Sistemas
Patrick O'Shaughnessy	Director General de Advance America
José Abraham Garfias	Director General de Punto Casa de Bolsa
Gabriel Alfonso Roqueñí Rello	Director General Jurídico de Grupo Elektra
Mauro Aguirre Regis	Director de Finanzas y Administración de Grupo Elektra
Rodrigo Pliego Abraham	Director General de Administración y Finanzas de Grupo Salinas
Alejandro Vargas Durán	Vicepresidente del Consejo de Administración "B" de Banco Azteca
Eduardo Benigno Parra Ruiz	Director General de Afore Azteca
José Alfredo Galindo Pérez	Director General Adjunto de Afore Azteca
Christian J. Carstens Álvarez	Director General de Seguros Azteca

G4-LA12

El 13% de los miembros del equipo directivo y de los comités que apoyan al Consejo de Administración por parte de Tiendas Elektra, son mujeres y el 99% de ellos se encuentra en un rango de edad entre los 30 y los 50 años.

Por parte de Banco Azteca, el equipo directivo se encuentra constituido por 22 hombres y una mujer; 35% de ellos tienen entre 30 y 50 años de edad, mientras que el 65%, cuenta con más de 50 años, lo cual se traduce en la coexistencia de vanguardia y experiencia, y por tanto, en la garantía de la correcta gestión del negocio.

Buenas prácticas de gobierno corporativo

Derivado de las buenas prácticas llevadas a cabo por Grupo Elektra, en 2016 obtuvo el "Reconocimiento al mejor gobierno corporativo en México", otorgado por *Capital Finance International Awards* (CFI.co Awards) –programa que identifica y distingue a organizaciones y personas que agregan valor a la sociedad–.

Algunos de los elementos clave para la obtención del reconocimiento fueron:

- Las sólidas prácticas de gobierno corporativo con las que cuenta Grupo Elektra, que aseguran resultados consistentes.
- La experiencia probada en negocios de éxito de los miembros del Consejo de Administración.
- El liderazgo de la divisiones financiera y comercial, enfocado en la obtención de resultados alentadores con un sólido balance y una robusta expansión que maximiza la satisfacción del cliente, respectivamente.
- El 60% de participación de mercado por parte de Italika, marca de motocicletas que ofrece transporte eficiente, seguro, accesible y amigable con el medio ambiente a millones de familias.
- Estrategias financieras que impulsan la eficiencia operativa y el efectivo control de costos, lo que se traduce en la rentabilidad de Grupo Elektra.
- Desarrollo de tecnologías de vanguardia que hacen posible el dinámico crecimiento del Grupo, logrando brindar servicios con los más altos estándares de eficiencia a sus clientes.

La fuerte orientación social del modelo de negocio al impulsar la educación financiera, permitir la apertura de cuentas con sólo un peso y fomentar el microfinanciamiento, lo que deriva en la generación de empleos, la ampliación de los ingresos de las comunidades donde tiene presencia, así como la oferta de mercancías a millones de familias en condiciones accesibles.



Remuneración a consejeros y directivos relevantes

G4-51, G4-52

En 2016, el monto total establecido como remuneración variable a consejeros (incluyendo el Presidente del Consejo) y directivos relevantes de la sociedad e individuos con carácter de personas relacionadas por los servicios prestados fue de aproximadamente \$1,046.4 millones de pesos. Esta cantidad fue determinada tomando en consideración los logros de la compañía en su operación cotidiana y los eventos realizados para mejorar la estructura financiera de la misma, así como el cumplimiento de ahorros, presentes y futuros, relacionados con el costo financiero de los recursos de Grupo Elektra. La compensación variable fue autorizada por el Comité de Prácticas Societarias y por el Consejo de Administración.

Consulta y retroalimentación de grupos de interés

G4-35

El Consejo de Administración delega, monitorea y evalúa las acciones y objetivos encomendados a la Dirección General a través de dos mecanismos:

- Sesiones trimestrales o extraordinarias de Consejo con los directivos relevantes y/o cualquier otra persona involucrada para abordar asuntos de naturaleza prioritaria.
- Sesiones periódicas entre los comités auxiliares, los directivos relevantes y/o cualquier otra persona involucrada.

G4-37, G4-49

No obstante, la comunicación entre los miembros del Consejo de Administración, de los comités y los directivos relevantes para abordar temas que requieren de monitoreo o que han sido transmitidos por los grupos de interés es constante y se efectúa a través de reuniones, llamadas, videoconferencias, mensajes electrónicos, entre otros medios. De este modo, el Consejo de Administración identifica, evalúa y brinda respuesta a las expectativas y necesidades de los grupos de interés, sobre la empresa y su desempeño.

G4-44

Como parte de este procedimiento, existe un proceso de autoevaluación para determinar la calidad del desempeño del Consejo de Administración realizado por parte del Presidente de los Comités de Auditoría y Prácticas Societarias, quien lo presenta de manera anual en un reporte de operaciones y actividades del Consejo a la Asamblea Anual Ordinaria de Accionistas.

Conflicto de intereses

G4-41, FS15

De conformidad con el Código de Ética aplicable a consejeros y directivos, el cual rige las operaciones de Grupo Elektra y promueve la honestidad al interior del mismo, la toma de decisiones e implementación de acciones deben buscar siempre el mayor beneficio para la empresa, dejando fuera las relaciones y beneficios personales, y para garantizarlo, Grupo Elektra cuenta con diversos mecanismos y procedimientos.

Desde 2004, el Consejo de Administración aprobó la Política de Operaciones con Partes Relacionadas, misma que establece restricciones y aprobaciones que deben obtenerse antes de celebrar operaciones con filiales y prevé controles internos, externos y sanciones en caso de quebrantamiento.

En este sentido, el Comité de Auditoría es el delegado para conocer y supervisar las operaciones que se realizan con partes relacionadas y de revisar de manera independiente si éstas son concernientes al negocio y si se llevan a cabo bajo términos equitativamente favorables, en comparación con los que se obtuvieran en operaciones similares con un tercero no relacionado. Ahora bien, el Comité de Prácticas Societarias es quien informa de manera anual si existieron o no dispensas para que algún miembro del Consejo, directivo relevante o persona que hiciera uso de su poder de mando para aprovechar oportunidades de negocio en su favor o en beneficio de terceros que correspondieran a la sociedad, a las personas morales que la sociedad controla o en las que tenga valiosa influencia.

Gestión de riesgos

G4-2, G4-14, FS15

Grupo Elektra cuenta con un proceso para la gestión de los riesgos financieros, económicos, sociales y ambientales en todas las líneas de negocio que lo conforman y en todas las áreas críticas de la operación con el fin de asegurar el mejor uso del patrimonio, la inversión de los recursos y la generación de valor para sus grupos de interés.

G4-DMA Consecuencias económicas indirectas
G4-45, G4-46

En este proceso de gestión de riesgos, el Consejo de Administración tiene una participación indispensable en la identificación y seguimiento a los riesgos a los que la empresa está expuesta con base en la información que le es presentada por los comités auxiliares, el Director General, directivos relevantes y auditores internos y externos, tales como:



- Ampliar la cartera de productos con opciones innovadoras para proporcionar bienestar y progreso a los clientes atendidos por Banco Azteca, promoviendo la inclusión financiera y adaptación a sus necesidades.
- Facilitar a los emprendedores el acceso a créditos.
- Promover la cartera de productos de manera integral a través de la banca digital.
- Estandarizar el servicio en toda la red de sucursales de Banco Azteca.
- Ampliar el alcance de sus operaciones en México y lograr su óptimo desarrollo.
- Incrementar en los colaboradores el sentido de identidad y pertenencia a través de una transformación cultural y, con ello, disminuir el índice de rotación.
- Hacer de Banco Azteca uno de los mejores lugares para trabajar en México y en los países donde opera.
- Incidir en la mejora de la calidad de vida de las comunidades donde opera la institución y apoyar los programas de Fundación Azteca.
- Fomentar la ecoeficiencia y el ahorro de energía en las sucursales de Banco Azteca.

Gestión de riesgos / Controles y procesos



Instrumento que establece las actividades y procedimientos que consolidan la ventaja competitiva de Banco Azteca al contar con la capacidad de continuar con sus operaciones críticas y con la generación de valor a los clientes, y reducir el impacto de interrupciones ocasionadas por condiciones adversas. Los cinco pilares clave en su haber son: colaboradores, instalaciones, tecnología, proveedores y clientes.



Herramienta que establece las líneas de acción específicas en caso de presentarse una contingencia, con la finalidad de garantizar la seguridad e integridad de los clientes y los colaboradores de la empresa. En él resulta prioritario el mantenimiento de operaciones de transacciones que permitan la disposición de efectivo en las zonas afectadas, con el objetivo de apoyar a clientes y habitantes en la satisfacción de sus necesidades durante la contingencia.



El área de Protección Civil –la cual se encuentra dentro de la Dirección de Prevención de Riesgos– establece las acciones pertinentes para salvaguardar la seguridad de los colaboradores, los bienes y el entorno del Grupo en caso de emergencias. Derivado de ello, imparte capacitación al personal para prepararlos para responder en estas situaciones, por lo que en 2016 se instruyó a 1,375 personas de Grupo Elektra.



Unidad que depende del Consejo de Administración y mantiene total imparcialidad en los procesos. Sus principales funciones son la identificación, medición, vigilancia e información sobre los riesgos discretos –tales como riesgo de mercado, de liquidez, de crédito o de capitalización– o no discretos –como el operacional, legal tecnológico y reputacional– a los que se encuentran expuestas las operaciones de Banco Azteca para México y América Latina, y que se registran dentro y/o fuera del balance y aquéllos de sus subsidiarias financieras.

Es de destacar la Gestión de Riesgos Financieros implementada por Banco Azteca, pues cuenta con un robusto conjunto de controles y procesos para evitar la materialización de los riesgos y el impacto en el resto de las subsidiarias.

La Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR) de Banco Azteca tiene como misión “Ser un socio estratégico del negocio, apoyándolo a cumplir sus metas, asegurando y maximizando la rentabilidad del capital de los accionistas y preservando las inversiones y ahorros de nuestros clientes, cumpliendo con el marco legal y regulatorio de Administración Integral de Riesgos”.

Esta visión se basa en seis objetivos estratégicos:

1. Definir e implementar la nueva estructura del área de Administración Integral de Riesgos (AIR).
2. Evaluar y recalibrar los modelos de *Credit Scoring* utilizados actualmente en la originación.
3. Desarrollar un modelo “*Behavior Score*” para automatizar campañas, incrementos automáticos, mejorar la recompra de clientes existentes y administrar el portafolio de crédito actual.
4. Revisar, actualizar y mejorar los manuales, normas y políticas de Administración de Riesgos.
5. Fortalecer la relación y percepción de Banco Azteca en Materia de Administración Integral de Riesgos ante las autoridades (CNBV, Banxico, SHCP, IPAB, CONDUSEF).
6. Desarrollar y fortalecer la cultura de Administración de Riesgos.

Logrando de esta forma que “Juntos Transformamos el Riesgo en Oportunidad”.

Continuidad del negocio

Durante 2016, Banco Azteca invirtió tiempo y recursos financieros y humanos en el diseño y consolidación del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio, cuyo objetivo es garantizar el servicio al cliente y la operación continua en caso de la manifestación de eventos adversos. Esto se logra a través de tres fases que cubren el análisis: el desarrollo de estrategias, la implementación de pruebas y su documentación; la atención a contingencias reales, es decir, poner en práctica la activación y recuperación; y el restablecimiento de la operación en condiciones normales, asegurando la mejora continua.





Las principales acciones y metas logradas fueron:

- Replantear la metodología para obtener un Sistema apegado a las mejores prácticas.
- Ampliar el alcance del Plan de Continuidad del Negocio, integrando al grupo de Banco Azteca, Afore y Casa de Bolsa a Seguros Azteca, Presta Prenda y Micronegocio Azteca.
- Realizar entrevistas de análisis de impacto al nivel directivo y operativo para evaluar los requerimientos que demanda la operación.
- Redefinir el modelo de Gobierno de Continuidad, con un enfoque estratégico y dinámico.
- Trazar nuevas políticas que permiten sentar las bases para el desarrollo de un sistema competitivo.
- Poner en marcha el Plan de Recursos Humanos (HRP), cuya finalidad es contar con un programa de respuesta estructurado para la gestión de crisis en situaciones de contingencia y así garantizar la seguridad de los colaboradores.
- Realización de pruebas integrales en México para evaluar distintos tipos de estrategias de recuperación.
 - Comenzar con el proceso de robustecimiento y renovación metodológica en Perú.
 - Realización de pruebas reales en campo con clientes en El Salvador.

G4-DMA Energía, Emisiones, Salud y seguridad de los clientes
G4-14

Italika también identifica los riesgos a los que está expuesta y establece medidas estratégicas para su mitigación.

Ante los riesgos ambientales, cuenta con manuales y políticas para la separación de residuos sólidos, el ahorro de energía, la contención de emisiones, la gestión de residuos peligrosos y la prevención de accidentes. Además, asegura que el producto cumpla con las Normas Oficiales Mexicanas en materia de emisión de gases contaminantes y de contaminación sonora

Por otro lado, ante los riesgos sociales, como el déficit en el registro de las motocicletas, Italika genera convenios con los Estados de la República para registrar y emplacar las motocicletas desde el momento de la venta, combatiendo con ello la inseguridad, ampliando el padrón de registro vehicular y apoyando en la recaudación de impuestos. En lo correspondiente a la seguridad vial y en función del alto índice de accidentes, participa en la difusión de programas de seguridad vial; impartición de cursos de manejo a usuarios, estudiantes de educación básica y colaboradores de Banco Azteca; promoción del Reglamento de Tránsito en coordinación con las autoridades de la CDMX; integración de la asociación Comunidad Vial MX para la difusión de la cultura vial; y participación en un programa de radio de manera semanal para promoción del respeto de todos los usuarios de la vía pública.

Auditoría

G4-DMA Auditoría (FSSS)
FS2, FS9

Una vez establecidas las medidas específicas para hacer frente a los riesgos identificados, Grupo Elektra da seguimiento a la efectividad de cada una de ellas. Cuenta con un área de Auditoría Interna, independiente a todas las unidades de negocio y encargada de revisar de manera periódica que las políticas, procedimientos, normas y controles definidos y establecidos por el Consejo de Administración se apliquen de manera correcta, además de verificar la eficacia del funcionamiento del Sistema de Control Interno y su congruencia con los objetivos del negocio.

Se realizan auditorías con enfoque preventivo y con base en un plan anual en el que se identifican y evalúan los riesgos, clasificándolos en tres niveles: alto, medio y bajo, con una periodicidad máxima de 12 meses, entre 12 y 18 meses, y entre 18 y 24 meses, respectivamente. La cobertura de estos ejercicios es en los procesos de operación establecidos, así como en los nuevos productos o servicios. En las auditorías se evalúa el cumplimiento de la legislación y de objetivos, lineamientos y políticas documentados en los manuales de procedimientos aprobados por el Consejo.

El alcance de estos análisis se extiende a las sucursales de Banco Azteca, pues se llevan a cabo tres visitas anuales programadas para la verificación de caja y revisiones orientadas a validar los controles o cumplimiento regulatorio específicos en una muestra representativa de sucursales.

Adicionalmente, se cuenta con auditorías externas, enfocadas en la revisión anual de los Estados Financieros y precios de transferencia y dictamen fiscal, así como verificación independiente de procesos y controles que se requieran por parte de los reguladores.

Italika ha impartido:

Cursos de manejo de motocicletas a más de **40,000 usuarios** en México

Pláticas de seguridad y educación vial a más de **11,000 estudiantes** de educación básica en México

Para conocer más sobre este tema, consulta el Informe Anual 2016 de Grupo Elektra en la dirección:

www.grupoelektra.com.mx/Documents/ES/Downloads/Grupo-Elektra-Informe-Anual-2016.pdf

Ética e integridad

Grupo Elektra tiene la firme convicción que sus operaciones deben gozar de honestidad, ética y transparencia para continuar generando valor a sus grupos de interés al ser una empresa respetable y confiable.

Así, el Grupo cuenta con códigos de ética para cada empresa y sólidos valores para fomentar la conducta ética entre los consejeros, directivos y colaboradores.

Valores

G4-56



Cultura organizacional

La transformación y el fortalecimiento de la cultura corporativa de Grupo Elektra representan elementos diferenciadores que hacen a sus empresas únicas en cuanto a la generación de valor hacia sus grupos de interés.

Es así como Banco Azteca cuenta con la Cultura de Excelencia, conjunto de expectativas y normas de comportamiento conformado por hábitos, mitos, historias, usos y costumbres que guían a los colaboradores sobre la manera más adecuada para la realización de su trabajo y la interacción que debe existir entre ellos. Aborda la cultura como elemento prioritario para definir a la organización dentro y fuera de la misma, por lo que el cambio de cultura organizacional es fundamental para la institución.



Código de Ética

G4-56, FS15

El Código de Ética es el instrumento base que promueve los más altos estándares de honestidad, conducta íntegra y apego a la legislación vigente en toda actividad realizada por los consejeros y directivos de Grupo Elektra y sus empresas. Aborda el manejo ético de conflictos de intereses e incentiva la revelación de información suficiente, clara, justa, exacta y oportuna de los documentos que emanen de las operaciones del Grupo dirigidos a todos los grupos de interés.

Más de **28,000**

colaboradores capacitados en cuestiones éticas a través de cursos en línea

Para conocer mayor información sobre el Código de Ética, visita la página: www.grupoelektra.com.mx/Documents/ES/Downloads/Codigo_de_Etica.pdf

Honestidad

G4-57, G4-58

En 2016 se recibieron 5,191 denuncias a través de Honestel y se llevaron a cabo 3,362 investigaciones, de las cuales procedió el 73%.

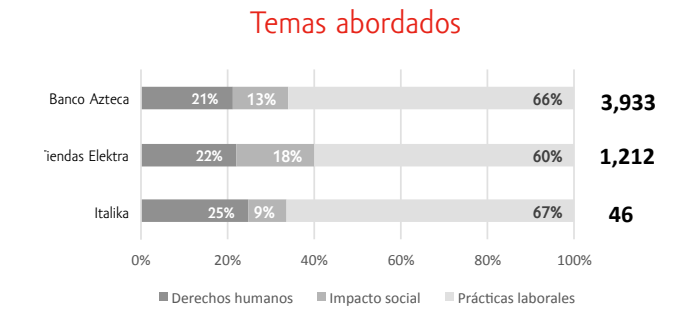
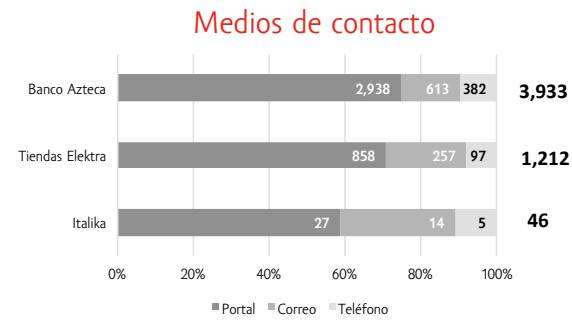
Además, Grupo Elektra cuenta con canales de comunicación internos que hacen posible monitorear el cumplimiento de las bases éticas, permitiendo a los colaboradores realizar consultas, compartir ideas o reportar conductas inapropiadas. Dichos canales son:

- **Honestel.** Representa el medio de denuncia con carácter confidencial que brinda a los colaboradores la oportunidad de hacer llegar quejas y reclamaciones de cualquier índole.
- **Ideas.** Es el medio que brinda asesoría técnica cuyo objetivo es transformar de manera positiva la conducta ética de los colaboradores, además de mejorar el clima laboral.
- **Cuéntanos.** Canal interno que funge como medio de escucha y diálogo, en el cual los colaboradores gozan de total libertad para compartir cualquier tema o evento.

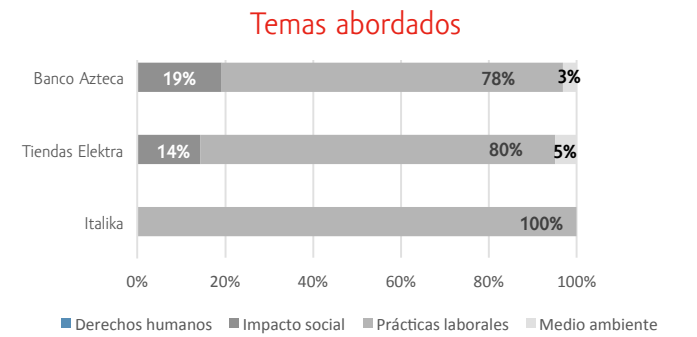
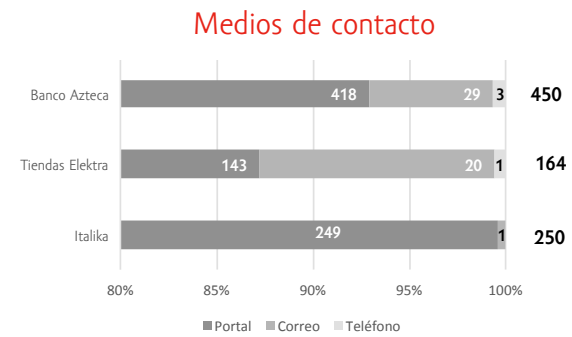
En 2016, fueron impartidas 17,185 horas de capacitación en línea sobre el correcto uso de Honestel

Estos medios cuentan con diversos puntos de contacto y se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año y el proceso a través del cual brindan atención es el siguiente:

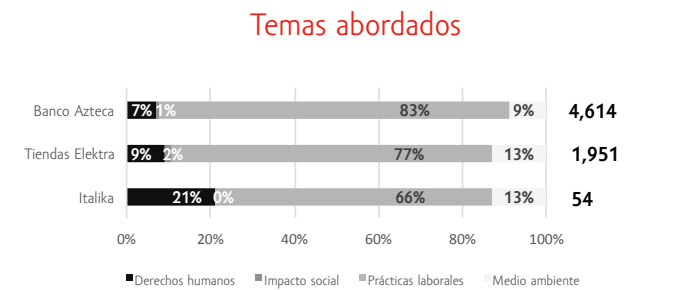
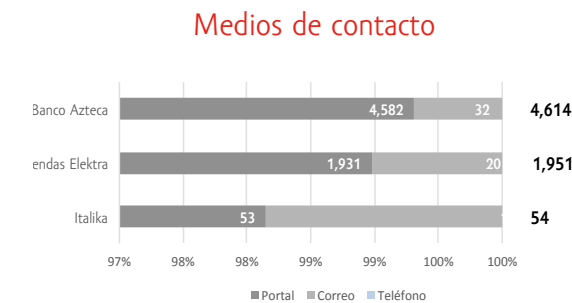
Honestel



Ideas



Cuéntanos



Asimismo, en 2016 Grupo Elektra aplicó una encuesta a 714 colaboradores para determinar el nivel de conocimiento y de utilización de estos canales. A continuación, se muestran los resultados:

	Nivel de conocimiento por parte de los colaboradores	Lo conocen a través del portal	Percepción: Es muy bueno	Sí utilizarían la herramienta
Honestel	Tiendas Elektra 99%	Tiendas Elektra 69%	Tiendas Elektra 62%	Tiendas Elektra 95%
	Banco Azteca 70%	Banco Azteca 49%	Banco Azteca 44%	Banco Azteca 92%
Ideas	Tiendas Elektra 90%	Tiendas Elektra 51%	Tiendas Elektra 61%	
	Banco Azteca 61%	Banco Azteca 31%	Banco Azteca 39%	
Cuéntanos	Tiendas Elektra 97%	Tiendas Elektra 60%	Tiendas Elektra 62%	Tiendas Elektra 87%
	Banco Azteca 94%	Banco Azteca 54%	Banco Azteca 44%	Banco Azteca 85%

Lucha contra la corrupción y prevención de lavado de dinero

G4-DMA Lucha contra la corrupción (a/b)
G4-SO3, G4-SO4

En el curso de inducción que se imparte a todos los colaboradores de nuevo ingreso, Grupo Elektra brinda información sobre las políticas y manuales, así como códigos de ética y conducta que establecen los lineamientos en términos de anticorrupción en sus empresas.

Además, Banco Azteca cuenta con políticas de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD/FT) –disponibles en Intranet para todos los colaboradores–, con el Comité de Normatividad y Mejores Prácticas –órgano colegiado encargado de plantear tales políticas y sus modificaciones ante el Comité de Auditoría– y con capacitación que el 100% de los colaboradores debe cursar.

En 2016, Banco Azteca realizó diversas acciones que le permitieron establecer un proceso único de alta de clientes para todos los negocios, mismo que le permitió contar con información completa, datos de contacto actualizados y la integración de expedientes; asimismo, derivado de lo anterior fue factible garantizar el cumplimiento de los requisitos en materia de PLD.



99%

de los colaboradores de Banco Azteca han sido capacitados en términos de PLD/FT

21,639

horas de capacitación en línea sobre PLD/FT en Grupo Elektra

Cadena de valor sustentable

G4-DMA Prácticas de adquisición (a/b)

Grupo Elektra es una empresa comprometida con la generación de valor, por lo que incidir en su cadena de suministro es una gran responsabilidad. Por esta razón, cuenta con procedimientos para seleccionar a sus proveedores, asegurar que cumplan con las políticas que emite el Corporativo y mantener relaciones de confianza y beneficio mutuo.

El proceso para la adquisición de bienes y servicios por parte de Grupo Elektra se muestra a continuación:



En este flujo, entre las fases de Negociación y Asignación, existe un proceso de selección de proveedores, en el que se determina si los proveedores potenciales cumplen con los requerimientos para entregar los pedidos y con las normas laborales, ambientales o sociales. Esto es con el fin de evitar riesgos en las operaciones y reputación de Grupo Elektra.

Al inicio de la fase de Asignación, se imparte un curso de inducción a los nuevos proveedores para que conozcan el funcionamiento del proceso, la manera de realizar trámites y los puntos de mejora esperados por Grupo Elektra, con el fin de apoyarlos a incrementar el valor generado por su empresa.

G4-12

Así, la cadena de suministro de Grupo Elektra está conformada por 2,112 proveedores, de los cuales 242 son nuevos, es decir, el 11.6%. Tiendas Elektra cuenta en total con 890 proveedores, Banco Azteca con 451 e Italika con 771.

G4-EC9

En 2016, del monto total pagado a proveedores, Tiendas Elektra y Banco Azteca destinaron 97% y 92% a proveedores nacionales, respectivamente.

400

proveedores de Grupo Salinas, recibieron el curso de inducción en 2016; 50 de ellos lo hicieron de manera presencial

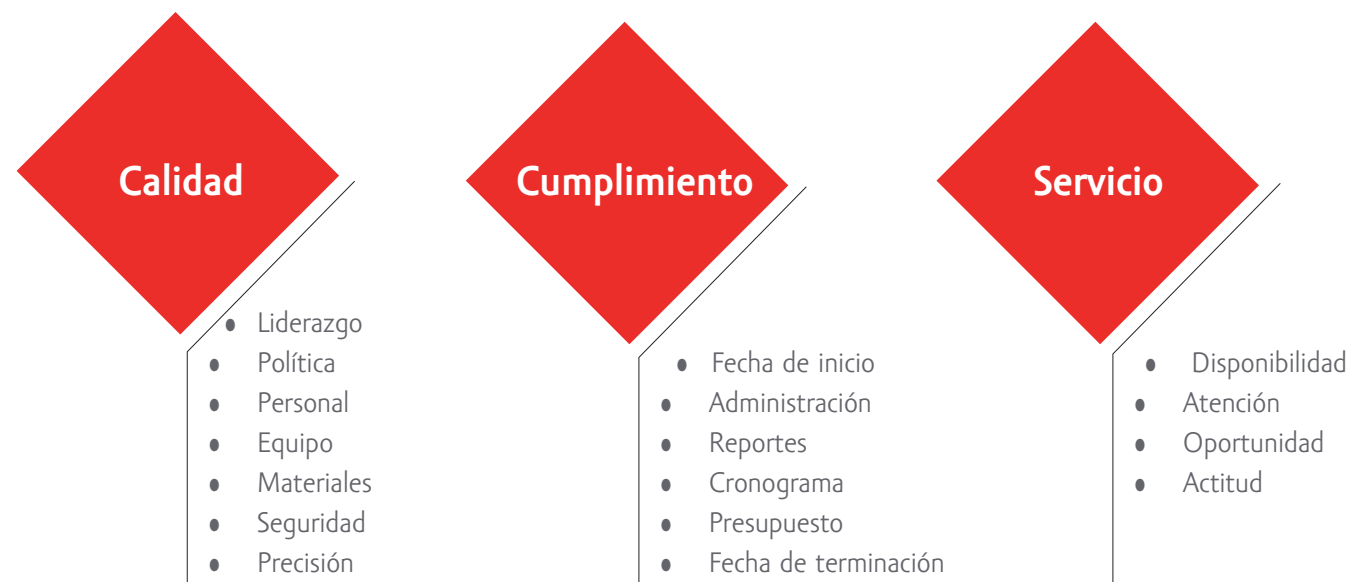
Evaluación de proveedores por parte de Grupo Elektra

Evaluación de proveedores

G4-DMA Evaluación ambiental de los proveedores (a/b), Empleo (b), Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores (a/b), Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos (a/b), Evaluación de la repercusión social de los proveedores (a/b)

Una vez concluido el trabajo asignado a los proveedores, Grupo Elektra lleva a cabo la evaluación para determinar si cumplen con la calidad y tiempos de servicio requeridos o si es necesario mejorar algunos aspectos. Este proceso se realiza anualmente e inicia con la recopilación de documentación sobre los avances con los líderes de proyecto y el trabajo es sometido a una calificación. Si los resultados son aprobatorios, el proveedor es candidato a futuras asignaciones, mientras que, si son reprobatorios, el proveedor es inactivado y recibe retroalimentación para mejorar su desempeño; si más adelante éste muestra que ha implementado medidas correctivas, nuevamente es considerado para las asignaciones.

Crterios e indicaciones examinados en evaluación a proveedores



De no existir cumplimiento por parte de los proveedores, Grupo Elektra aplica las penalizaciones establecidas en el contrato, les asigna una cantidad menor de pedidos hasta que mejoren el nivel de servicio, emite recomendaciones y, en caso que los proveedores no mejoren su desempeño, se les informa sobre la finalización del contrato.

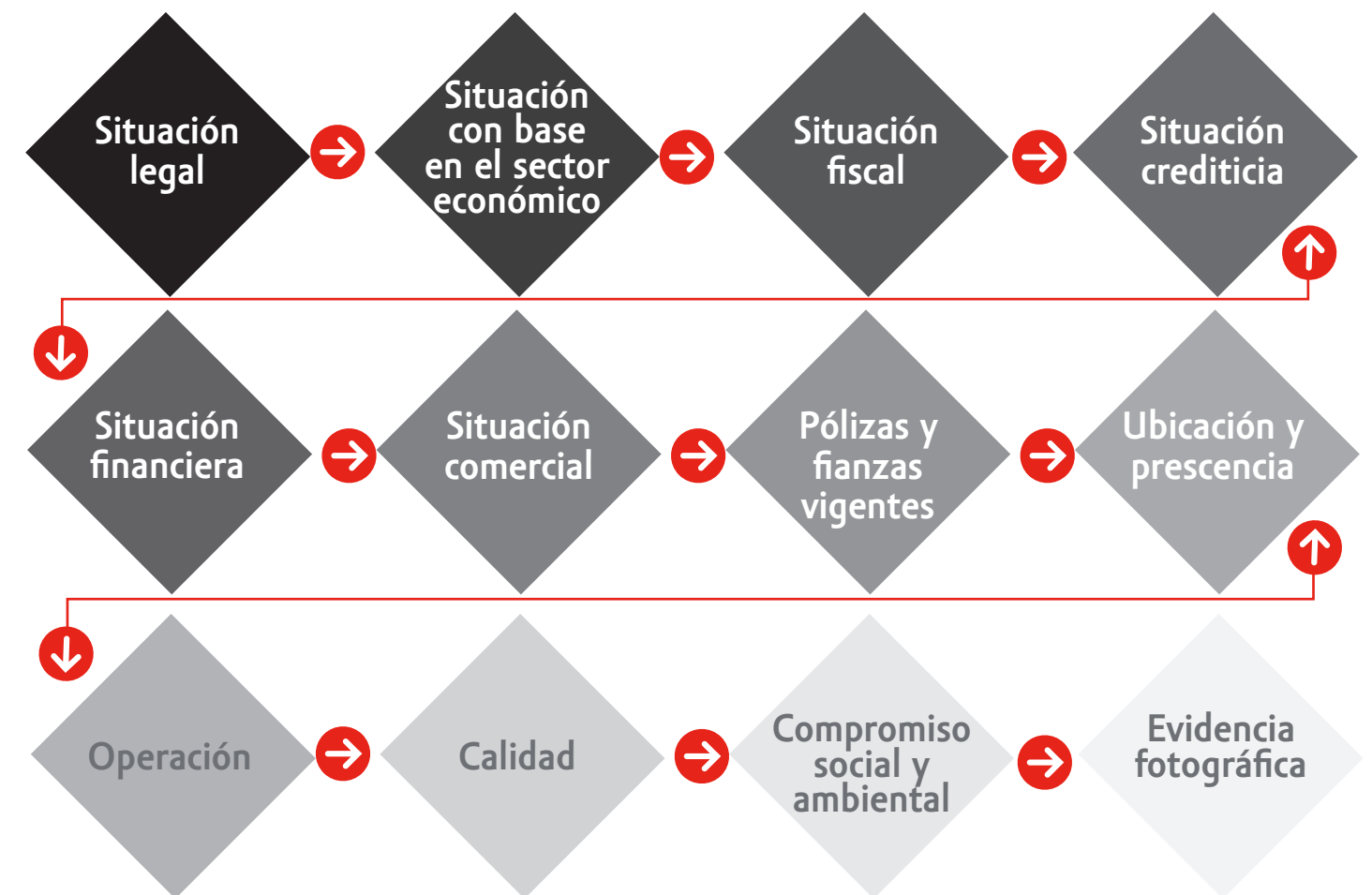
Certificación Círculo de Proveedores

G4-EN32, G4-LA14, G4-HR10, G4-SO9

G4-DMA Libertad de asociación y negociación colectiva, trabajo infantil, trabajo forzoso

Además de la evaluación de los servicios brindados por los proveedores, Grupo Elektra demuestra su compromiso con la sustentabilidad al contar con la Certificación Círculo de Proveedores, la cual consiste en el análisis de los productos y servicios con base en los siguientes criterios:

En 2016, el 28% de los proveedores de Grupo Salinas cumplieron con el criterio de compromiso ambiental y social, mientras que el resto de ellos se encuentra en proceso de certificación.



G4-EN33, G4-LA15, G4-HR11, G4-SO10

Cabe señalar que, hasta el momento, Grupo Elektra no ha identificado proveedores con impactos negativos en el medio ambiente, en las prácticas laborales, en derechos humanos o con afectaciones sociales en las comunidades.

Generación de valor para los clientes

La razón de ser de Grupo Elektra son los clientes, pues las empresas que lo conforman se distinguen por generar valor y beneficiar principalmente a los integrantes de la base de la pirámide económica, brindándoles nuevas oportunidades de bienestar y progreso.

G4-DMA Salud y seguridad de los clientes (a/b), Etiquetado de los productos y servicios, Cumplimiento regulatorio
G4-PR1, G4-15

Tiendas Elektra, a través de la red de más de 1,200 tiendas en México y Latinoamérica, pone al alcance de los clientes productos de calidad, por medio del otorgamiento de créditos para el consumo. La empresa verifica en sus laboratorios que la totalidad de los productos cumpla con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) correspondientes y que su estado físico se encuentre en condiciones adecuadas. De cumplir con los requerimientos, los productos de importación son enviados a la Asociación de Normalización y Certificación, A.C. (ANCE) o al organismo Normalización y Certificación Electrónica, S.C. (NYCE) para su certificación y, una vez obtenida, pueden ser importados; mientras que los nacionales son incorporados en las bases de datos para consulta por parte de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor (PROFECO).

Asociado a estos requisitos, Tiendas Elektra desarrolla también acciones voluntarias, pues en 2016 firmó un convenio de colaboración con la PROFECO, con el objetivo de aplicar mejores prácticas comerciales en los puntos de contacto de la empresa en favor de los clientes. Es así como ambas instituciones se comprometieron a llevar a cabo iniciativas conjuntas e individuales para garantizar los derechos a la información sobre productos y servicios, así como la vida, la salud y la seguridad de los clientes, en vista del fomento de una cultura de consumo responsable que contribuya a proteger sus derechos.

Como resultado de las acciones conjuntas contempladas en el convenio, Tiendas Elektra emitió el “Decálogo de los Derechos del Consumidor”, instrumento que permite a los clientes conocer y hacer valer sus derechos básicos en las tiendas; asimismo, la empresa adquirió el compromiso de brindar información sobre la manera de hacer efectivos tales derechos y de autorregular su operación en materia de protección al consumidor, conducta comercial, metodología y normalización.

A su vez, la PROFECO capacitará a los colaboradores de Tiendas Elektra para fomentar la conciencia de protección al consumidor con énfasis en el respeto de sus derechos.

Para consultar el “Decálogo de los Derechos del Consumidor” visita la página:
www.gruposalinas.com.mx/decalogo_derechos_consumidor.pdf

Banco Azteca evalúa el 100% de los medios que ofrece a través de diversas acciones, como análisis de rentabilidad, penetración y aceptación, consejos por parte de los clientes, focus groups y benchmarks.

Asimismo, garantiza que los contratos de todos los productos cumplan con los requerimientos de ley; por ejemplo, en caso de los seguros, información sobre el Registro ante la Comisión Nacional de Seguro y Fianzas, las condiciones generales sobre coberturas, cláusulas generales, póliza o certificado y la descripción de los derechos del asegurado.

G4-DMA Consecuencias económicas indirectas
G4-EC7

Como parte de la búsqueda de un México incluyente, cuenta con el proyecto de Banca Digital, proyecto de amplias dimensiones de alcance nacional que fue desarrollado para llevar la operación de una sucursal al móvil, acercando las transacciones financieras a la palma de la mano de los clientes. Lo que les brinda la oportunidad de optimizar su tiempo y recursos.

Aunado a lo anterior, Banco Azteca generó estrategias enfocadas en la atracción de clientes nuevos, entre las que se encuentran las siguientes:

- Lanzamiento de “Bóveda Millonaria”, iniciativa que consiste en un sorteo de \$200 mil pesos semanales a clientes de Guardadito y orientada hacia el fomento del ahorro, pues cada peso de saldo en su cuenta es una oportunidad para ganar. Así, en 2016, Banco Azteca obsequió más de seis millones de pesos.
- “Billetazo”, promoción dirigida a motivar la colocación de créditos y el pago puntual. En ella participan los clientes de Crédito personal, Crédito al consumo, Tarjeta Azteca, Presta Prenda y Micronegocio Azteca, quienes por cada operación que realizan, obtienen boletos electrónicos para participar.
- Establecimiento de las bases del modelo de Franquicia, el cual tiene por objetivo el mejoramiento de las condiciones de trabajo de los colaboradores, impactando en la generación de una experiencia agradable para los clientes.
- Creación de estructura para la supervisión y gestión de los Canales de Terceros, con la finalidad de robustecer la oferta de productos y extender la presencia geográfica de la institución financiera en México.

G4-DMA Consecuencias económicas indirectas
G4-EC8

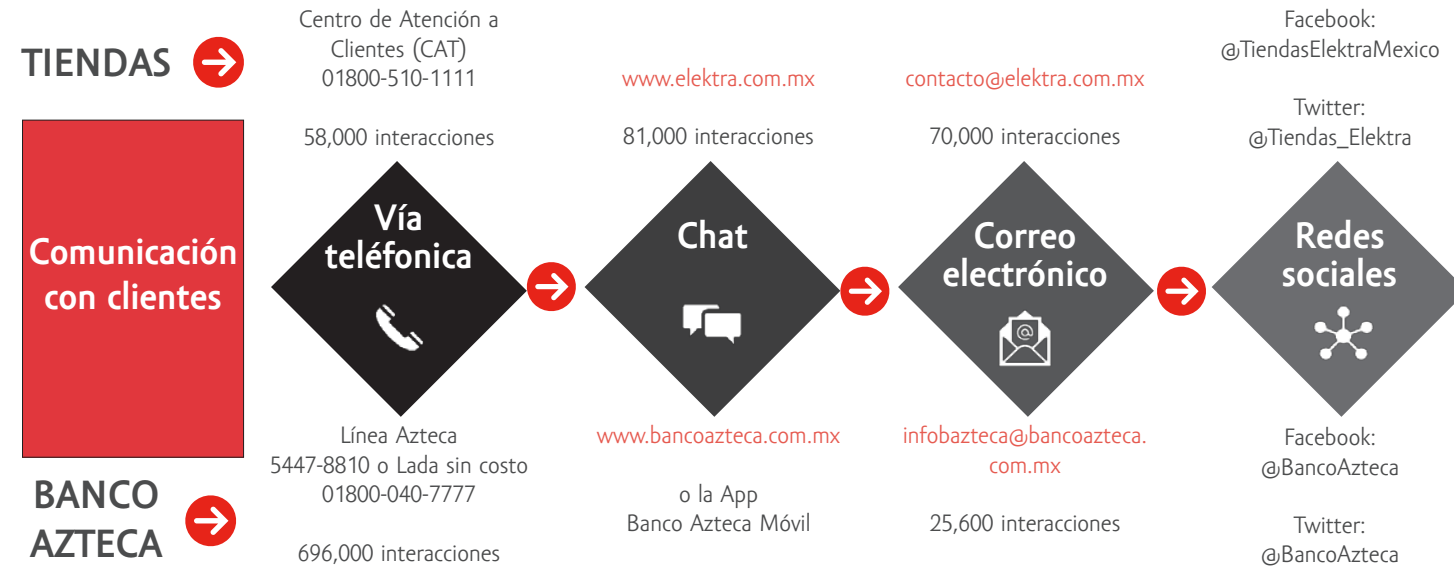
Italika, con base en su misión, ha revolucionado la industria del transporte, permitiendo que millones de personas pertenecientes a la base de la pirámide



Banco Azteca lanzó su primera Tarjeta de Crédito, denominada Oro Garantizada

socioeconómica logren tener acceso a un medio de transporte propio que represente una herramienta de trabajo que los ayude a ser eficientes en el reparto de bienes y servicios.

Grupo Elektra cuenta además con diversos canales de comunicación gestionados por el área de *Contact Center*. El Grupo pone estos medios a disposición de los clientes, con la finalidad de brindar respuesta a las dudas o sugerencias respecto al uso de los productos o servicios. Los resultados de la interacción durante 2016 fueron los siguientes:



Así también, Banco Azteca estableció la Unidad Especializada de Atención a Usuarios, la cual da seguimiento a dudas e imprecisiones de carácter técnico o jurídico referentes a los productos o servicios, además de reclamaciones e inconformidades que deriven del incumplimiento de la institución en cuanto a la prestación del servicio. Las vías de contacto son línea telefónica -1720-7272 o del interior de la República al 01800-808-7272- y correo electrónico -ueau@bancoazteca.com.mx-.

G4-DMA Salud y seguridad de los clientes (a/b)

Para lograr una mayor seguridad en el uso del producto por parte de los clientes y de los colaboradores, Italka cuenta con diversos planes para concientizarlos y fomentar una cultura vial, tales como:

- Campaña sobre *tips* de manejo en motocicleta segura por medio de redes sociales y canales internos
- Campaña para promover el respeto a señalamientos y al Reglamento de Tránsito
- Curso de manejo gratuito dirigido a clientes y público en general en toda la República Mexicana

Además, para apoyar al incremento en el registro del parque vehicular, Italka cuenta con módulos para proporcionar el servicio de emplatado al momento de adquirir el producto, ubicados en los puntos de venta. En estas ubicaciones, el personal proporciona la placa y tarjeta de circulación a los clientes con base en los lineamientos dictados por las autoridades.

Satisfacción del cliente

La opinión de los clientes es de suma importancia para lograr que Grupo Elektra cuente con la mejor calidad en productos y servicios, y continúe reforzando la generación de valor, por lo que es indispensable llevar a cabo ejercicios para obtener su retroalimentación.

G4-DMA Etiquetado de los productos y servicios (a/b)

Por ello, el Grupo cuenta con una metodología que mide la lealtad de los clientes, determinada por sus recomendaciones: el Índice de Promotores Neto (IPN).

El IPN es calculado en una escala de 0 a 10, clasificando a los clientes en tres categorías: clientes detractores, es decir, quienes están insatisfechos con el servicio; clientes pasivos o que se encuentran satisfechos, mas no recomiendan el servicio; y clientes promotores o que recomiendan a la empresa.

Por su parte, Tiendas Elektra lleva a cabo en México encuestas trimestrales fuera de las sucursales, en las cuales busca que los clientes evalúen los productos de línea blanca, electrónica, cómputo, muebles, telefonía o Italkas.

Ahora bien, Banco Azteca también mide la experiencia del cliente identificando los aspectos a mejorar y generando reportes trimestrales. Para ello, considera muestras de clientes a quienes entrevista de manera presencial dentro y fuera de las sucursales, o bien, a través del *Contact Center*, en el que durante 2016 se atendieron más de 1.5 millones de interacciones (llamadas, chats y correos).

G4-PR5

En el último trimestre de 2016, 59% de los clientes encuestados en México por Banco Azteca están satisfechos con el servicio y recomiendan a la empresa



64%

de los clientes encuestados por Banco Azteca en Latinoamérica están satisfechos con el servicio y recomiendan a la empresa.

Los resultados por país son:

- El Salvador: 72%,**
- Honduras: 72%,**
- Guatemala: 69%,**
- Perú: 41%**

Italka cuenta con **20 módulos** de emplatado en 4 entidades de la República Mexicana

Italika también mide la satisfacción de los clientes respecto a la atención que reciben por parte del Centro de Relación con Clientes (CRC), al producto y su funcionamiento, así como al servicio mecánico proporcionado. Lo hace a través de cuestionarios estándar de la industria y diversos canales a través de los cuales los clientes pueden hacer llegar sus dudas y expresar opiniones: redes sociales, la página de Internet, la línea 01 800 ITALIKA, correo electrónico y directamente en los Centros de Distribución.

Como buena práctica para conocer la perspectiva del cliente, en 2016 Italika acompañó a 136 clientes en México desde el momento de la compra y durante los 30 días posteriores para conocer su experiencia con la marca, el producto y el servicio. Los criterios evaluados fueron:

- Experiencia de compra
- Calidad de la información del vendedor
- Activación de garantía
- Monitoreo de fallas
- Servicio en CESIT
- Recomendación (IPN)

Los principales hallazgos fueron que el diseño, el precio accesible y el ahorro resultaron los factores determinantes para comprar Italika, además de identificar que el 50% de los encuestados adquirió una Italika para usarla como herramienta de trabajo.

Información sobre productos

G4-DMA Etiquetado de los productos y servicios

Para promover la salud y seguridad de los clientes, así como su satisfacción, la información clara e integral sobre los productos y servicios es primordial, tanto en la descripción de éstos como en aquella transmitida por los colaboradores.

G4-PR3

Por consiguiente, Tiendas Elektra publica información en las etiquetas de todos los productos con base en sus datos y características, mismos que han sido previamente verificados, así como los descuentos, ofertas, abonos y leyendas autorizadas por la PROFECO.

G4-13

Es importante mencionar que en 2016 Tiendas Elektra renovó su portal de Internet para ofrecer un sitio accesible a los clientes y con una imagen atractiva, el cual brinda una mayor oferta de productos –2,000 artículos clasificados en 26 categorías– y formas de pago.

El nuevo portal de Tiendas Elektra cuenta con el sello de confianza de la Asociación Mexicana de Internet y es miembro de la Asociación Mexicana de Ventas Online

FS3

Asimismo, Banco Azteca apoya a sus clientes proporcionándoles información clara en los contratos sobre el funcionamiento de todos los productos que ofrece, como términos, condiciones, tasas de interés moratorias y costo total anual, generando en ellos una conciencia sobre el uso adecuado de cada uno –por ejemplo, el caso de la Tarjeta Azteca–. Inclusive, cuando Banco Azteca identifica retrasos en los pagos de los clientes, los Gestores de Crédito y Cobranza (GCC) realizan visitas a los domicilios de quienes no han regularizado su situación, con el objeto de explicarles el beneficio de pagar su crédito a tiempo y proponerles un Plan de Pagos.

G4-PR3

En Italika, el 100% de las refacciones y accesorios cumplen con la normatividad referente al etiquetado, pues al ser provenientes en su mayoría de Asia deben cubrir los requerimientos legales para ser importados; aquellas piezas que son fabricadas en México siguen la NOM-050 e incluyen información sobre el origen de los componentes, el contenido de sustancias con posible impacto ambiental, instrucciones de seguridad y de eliminación, y manejo de empaque. Asimismo, comunican la compatibilidad con otras marcas, correspondencia a línea ecológica y resistencia a abrasiones causadas por el medio ambiente.

G4-DMA Comunidades locales

G4-13

Además, como valor agregado y con la finalidad de beneficiar a los clientes, apoyarlos a optimizar su tiempo, así como brindarles la información oportuna, en 2016 Italika definió la estrategia de la tienda en línea, la cual consiste en

El sitio de Internet de Tiendas Elektra se convirtió en la primera plataforma mexicana de comercio especializado de Latinoamérica en la nube, con gran flexibilidad y capacidad de respuesta en el mercado

Visita el nuevo sitio de Tiendas Elektra: www.elektra.com.mx



Visita la tienda en línea de Italika: <https://tienda.italika.mx/>

ampliar las formas de pago, sumar a bancos para promociones a meses sin intereses, vender en *market places* y tiendas en línea de los distribuidores concesionados, además de trabajar en contenidos digitales y redes sociales.

Publicidad responsable

G4-DMA Comunicaciones de mercadotecnia

Grupo Elektra cuenta con un proceso definido para llevar a cabo publicidad responsable, pues considera las necesidades específicas del negocio y de los productos, ya sea para comunicación, promoción o colocación. Posteriormente, establece un plan de ejecución de la campaña, da seguimiento a su implementación y desarrollo, para finalmente, una vez terminada, elabora un reporte de resultados para medir el impacto de la estrategia implementada, tanto en la imagen de Grupo Elektra como en la recordación de las marcas.

Tiendas Elektra cuenta con una técnica definida para publicitar sus productos y servicios; consiste en el asentamiento de un plan de mercadotecnia anual que contempla la estacionalidad y temporalidad, así como los resultados producidos por diferentes campañas, para identificar los diferentes momentos comerciales en el mercado. Posteriormente, genera las promociones cada semana y determina los precios de crédito y de contado o los descuentos en línea o categoría, así como el medio por el cual se darán a conocer; de ser a través de televisión, proyecta un flujo de distribución de spots con alcance y frecuencia para todo el año, mientras que, si se selecciona otra herramienta de comunicación, la publicidad se concreta de conformidad con los presupuestos e inversiones a realizar.

En 2016 la campaña "Florero" para la marca Guardadito de Banco Azteca fue merecedora al tercer lugar en la categoría de campañas de "Servicios y Productos Financieros" del Premio Effie. En la edición 2016 participaron 319 personalidades como jueces, entre ellos presidentes, directores generales y vicepresidentes de las áreas comercial y de mercadotecnia de diversas empresas.

Además, en términos de generación de valor para los clientes, en 2016 la marca Guardadito de Banco Azteca se unió a la campaña "Raspadita Millonaria", realizada por la empresa Pepsico y la cual consistió en cupones distribuidos dentro de los productos de las marcas Sabritas y Gamesa con diversos premios, como cantidades de dinero que podían ser reflejadas en cuentas Guardadito.

Por medio de esta campaña, Banco Azteca logró tener exposición masiva de la marca Guardadito, atrayendo a una mayor cantidad de clientes.

Italika también fue reconocida en 2016 por *Superbrands México* por segundo año consecutivo con el distintivo que la cataloga como una de las marcas mexicanas de mayor prestigio en el mercado. Esto se debe al desarrollo de estrategias innovadoras para su posicionamiento, como son la promoción del motociclismo deportivo, labor en redes sociales y los cursos de manejo gratuitos.

Privacidad

G4-DMA Privacidad de los clientes

De conformidad con las operaciones de Grupo Elektra, en especial en las que se refieren a Banco Azteca, cumple con lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales (LFPDPPP). Así, en Banco Azteca se implementó un Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP), el cual permite operar, monitorear, revisar, mantener y llevar a cabo el tratamiento legítimo y seguro de los datos personales de los clientes, garantizando su privacidad en función de los principios, deberes y obligaciones previstos por la normativa aplicable y las buenas prácticas en la materia. Aunado a ello, el sistema considera el Esquema de Autorregulación Vinculante, herramienta útil frente al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) respecto al cumplimiento de las obligaciones previstas en la reglamentación.

Además del SGSDP, Banco Azteca cuenta con las siguientes herramientas:

- Comité de Datos Personales a nivel Grupo Elektra, creado en 2015 con el propósito de ser el órgano colegiado en la toma de decisiones en materia de protección de datos personales, atender las solicitudes de Derechos ARCO, fomentar la protección de la información dentro de la organización, atender procedimientos y quejas en este ámbito, monitorear cambios legislativos sobre privacidad, difundir políticas y promover esquemas de autorregulación. Cumple con los parámetros de autorregulación establecidos por el gobierno federal en México y con las directrices de la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA), el organismo Normalización y Certificación Electrónica, S.C. (NYCE) y el INAI.

Los principales logros de Tiendas Elektra en materia de publicidad fueron el éxito y la consolidación de sus campañas de mercadotecnia, tales como Día Elektra, Días Rojos y Hot Sale. En 2016 se lanzó la campaña Por fin es junio, la cual tuvo gran aceptación entre los clientes.



Grupo Elektra cuenta con un aviso de privacidad, al igual que Elektra, Banco Azteca e Italika. Para consultarlos, ingresa a:

- www.grupoelektra.com.mx/es/terminos-legales
- www.elektra.com.mx/aviso-de-privacidad
- www.bancoazteca.com.mx/PortalBancoAzteca/publica/conocenos/historia/aviso-privacidad.htm
- www.italika.mx/Pagina/aviso-de-privacidad/

11,421

horas de capacitación en línea en Grupo Elektra sobre protección de datos personales y seguridad de la información durante 2016



- Inventario de datos personales, cuyo propósito es instituir y mantener la seguridad de los datos, contemplando la sensibilidad, categoría, tipo de dato personal y finalidades para las que se recaba.
- Análisis de riesgo y brecha, el cual considera la evaluación cuantitativa y cualitativa de la posibilidad de que un activo de información pueda sufrir una pérdida o daño, y permite establecer parámetros para ponderar los efectos de posibles vulneraciones de seguridad.
- Controles de seguridad, donde se establecen las medidas administrativas, físicas y técnicas para garantizarla.
- Capacitación obligatoria, actualización y concientización a colaboradores sobre los deberes en la materia para cumplir con el principio de responsabilidad.
- Manual para la Atención de Solicitudes de Derechos ARCO, el cual hace referencia al seguimiento de aquellas solicitudes del ejercicio de los derechos de Acceso - Rectificación - Cancelación - Oposición.
- Manual para la Atención de Procesos de Protección de Datos Personales, Investigación y Verificación, con las medidas para la seguridad de datos y las instancias legales existentes para recurrir a una resolución.
- Manual para la Gestión del Listado de Exclusión, mismo que proporciona herramientas concretas fundamentadas en la LFPDPPP sobre el control que puede tener el titular de la información, ya sea para brindar o retirar el consentimiento para el tratamiento de los datos personales.
- Manual sobre Política de Privacidad y Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales, donde se establece la política de privacidad, así como los principios, deberes, obligaciones, y procesos para la implementación del SGSDP.
- Actualización del SGSDP, en la que el Departamento de Datos Personales revisa y evalúa si el Sistema monitorea el cumplimiento de los objetivos planteados por las políticas, los cambios legislativos, tecnológicos o cualquier otro pertinente.
- Programa de Auditoría Interna, el cual establece la revisión anual del SGSDP para medir de manera objetiva e imparcial el cumplimiento de los objetivos y políticas, para determinar si opera adecuadamente o si requiere cambios en los procedimientos establecidos.

G4-DMA Participación activa (FSSS)
G4-16, FS12

Grupo Elektra reitera su compromiso con la sociedad a través de su participación activa en diversas cámaras y asociaciones que promueven las operaciones éticas y sustentables, basadas en la sana competencia, compartiendo las mejores prácticas del sector e impulsando la oferta de los mejores productos y servicios a los clientes. Entre estos organismos se encuentran:

México

- Asociación de Bancos de México (ABM)
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)
- Asociación Mexicana de Afores (AMAFORE)
- Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB)
- Unión de Instituciones Financieras Mexicanas, A.C. (UNIFIMEX)
- Banco Interamericano de Desarrollo-Fondo Multilateral de Inversiones (BID-Fomin)
- Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas, A.C. (IMEF)
- *American Chamber of Commerce of Mexico* (AMCHAM)

Estados Unidos

- Asociación de Servicios Financieros de la Comunidad en América (CFSA)

El Salvador

- Asociación Bancaria Salvadoreña (ABANSA)

Guatemala

- Asociación Bancaria de Guatemala (ABG)

Panamá

- Asociación Bancaria de Panamá

Perú

- Asociación de Bancos del Perú (ASBANC)

Participación sectorial

Por su parte, Italika participa en la promoción de temas de movilidad, incentivando la seguridad vial y la defensa de los usuarios de la vía pública en México, como son:

- Comunidad Vial MX (CVMX)
- Consejo Asesor de Movilidad de la Delegación Benito Juárez
- Programa Integral de Seguridad Vial (PISVI) de la Ciudad de México
- Comisión de Movilidad de la Asamblea Legislativa
- Proyecto NOM de cascos para motocicletas

Valor social



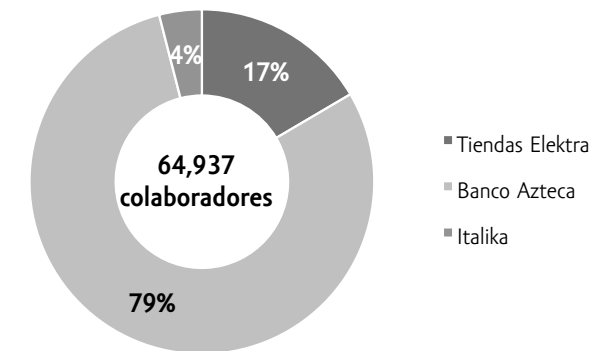
Atracción de talento

G4-DMA Empleo

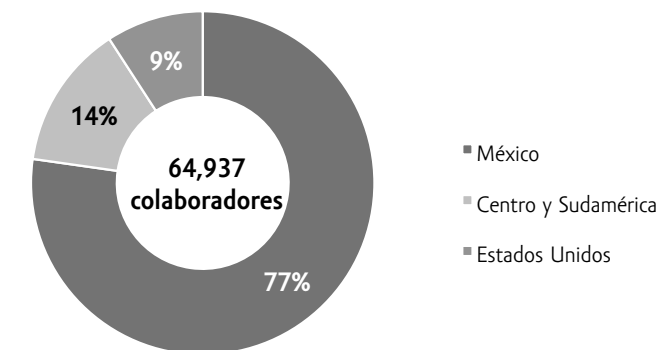
Grupo Elektra está comprometido con ofrecer productos y servicios de alta calidad, para lo cual requiere del mejor talento y sólidas estrategias para atraerlo, así como dar seguimiento a su proceso de selección y proporcionarle las mejores condiciones de trabajo.

G4-9, G4-10, G4-11, G4-13

Desglose de plantilla en Grupo Elektra por empresa



Desglose de plantilla de Grupo Elektra por región



G4-11

3% de los colaboradores de Grupo Elektra se encuentran

Talento

G4-LA1

Colaboradores en Tienda Elektra por género



Índice de rotación en Tiendas Elektra durante 2016 sindicalizados

69%

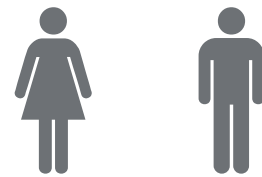
G4-LA1

59%,
índice de rotación en Banco
Azteca durante 2016

Dentro de las iniciativas para la atracción de talento, Italika cuenta con el Programa "Exalumno Azteca", el cual considera a los egresados de bachillerato o licenciatura del Plantel Azteca para cubrir vacantes vigentes en la empresa..

G4-LA12

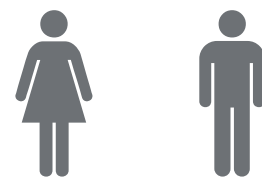
Colaboradores en Banco
Azteca por género



43% 57%

G4-LA12

Colaboradores en Italika por
género



25% 75%

G4-LA1

27%,
índice de rotación en Italika
durante 2016

Capacitación y desarrollo

G4-LA9

G4-DMA Capacitación y educación, Cartera de productos (FSSS)

Grupo Elektra está comprometido con el desarrollo integral de sus colaboradores, por lo que la capacitación es uno de los mecanismos prioritarios para contribuir al perfeccionamiento de sus habilidades y capacidades, para contribuir a mejorar su desempeño día con día y al alcance de los objetivos de negocio.

752,333
horas de capacitación presencial
en Tiendas Elektra

G4-LA10, FS4

Tiendas Elektra cuenta con los siguientes cursos:

- Tienda Escuela, en el cual provee información sobre la operación de las tiendas, así como de los valores y conducta deseada en las labores diarias, con la finalidad de garantizar la mejor experiencia de compra en los clientes.
- Certificación Gerencial, cuyo objetivo es preparar a los gerentes de nuevo ingreso o en promoción para la correcta gestión de las tiendas y lograr la homologación de las operaciones.
- Certificación Comercial, que consiste en capacitar a los vendedores para lograr los objetivos planteados, lo que además contribuye en la mejora de su calidad de vida.
- Certificación en diferentes líneas de producto, con el fin de proveer todos los datos necesarios para explicar las bondades de los productos a los clientes, quienes podrán realizar una compra informada al elegir aquellos artículos que mejor les convengan.

716,571
participaciones en cursos en
línea, lo que se traduce en
119,479 horas de capacitación



G4-LA10, FS4

Banco Azteca cuenta con:

- Entrenamiento en nuevo puesto con mentor, cuyo objetivo es que todo el personal de nuevo ingreso y promociones sea capacitado por un mentor certificado, de acuerdo con un programa de entrenamiento estandarizado.
- Desarrollo Gerencial (Gerentes por primera vez), con el ideal de sensibilizar a los Gerentes de nuevo ingreso o en promoción sobre la operación y propósito de Banco Azteca, instruyéndolos para trabajar eficientemente con el personal a su cargo.
- Escuelas, cuyo propósito es que todo el personal de nuevo ingreso cuente con las capacidades necesarias para ejecutar correctamente sus labores, a través de entrenamiento con un Instructor especializado por negocio.

G4-LA9

22,987

participantes en talleres de capacitación presencial de Banco Azteca, es decir, 559,438 horas de formación

Más de dos millones de participaciones en cursos en línea, es decir,

374,718

horas de capacitación

320

colaboradores capacitados de manera presencial en Italka, lo que se traduce en 13,757 horas de formación

G4-LA9

Como parte del proceso de mejora continua, en 2016 Banco Azteca estableció dos iniciativas más:

- “El Camino para Vender Mejor”, programa de capacitación permanente para incentivar el buen trato y atención de calidad hacia los clientes.
- El programa de desarrollo de la Cultura Banco Azteca, con el fin de generar y fortalecer el sentido de pertenencia y arraigo entre los colaboradores.

Se distingue de igual modo, la construcción de las bases para el desarrollo de la Universidad Banco Azteca, proyecto surgido con el ideal de reforzar la capacitación de los colaboradores y promover su desarrollo personal y profesional, así como el de la institución.

Italka pone a consideración de los líderes de áreas y de los propios colaboradores la necesidad de capacitación o certificación en algún tema en específico que apoye el desempeño de sus funciones y que traiga consigo beneficios al negocio, aprovechando la oportunidad de establecerlos en el plan de desarrollo del equipo.

Entre los temas abordados por los cursos a colaboradores sindicalizados de Italka se encuentran valores, conocimiento del producto, primeros auxilios, costos de calidad, seguridad en el trabajo, manejo de materiales, funcionamiento de herramientas, liderazgo y comunicación, mientras que a nivel corporativo se abordan temas como análisis de problemas y toma de decisiones, competencias gerenciales y uso de distintos software.

Evaluación de desempeño

G4-DMA Capacitación y educación

Una vez que Grupo Elektra ha contribuido al desarrollo profesional de los colaboradores, lleva a cabo evaluaciones de desempeño para identificar las áreas de oportunidad y apoyarlos en la consecución de sus actividades.

En la evaluación realizada por Tiendas Elektra, se consideran el apego a la cultura, competencias de liderazgo y funcionales, y es aplicada de manera trimestral para facilitar el establecimiento de planes de mejora y el logro de objetivos.

G4-LA11

Además, Tiendas Elektra cuenta con un sistema que determina las áreas de oportunidad en términos de operación, consistencia, retroalimentación, claridad de prioridades e información precisa al personal, con el fin de garantizar que la estrategia de negocio sea transmitida a todos los colaboradores y tiendas. Así, la empresa logra llevar el correcto seguimiento de tareas y actividades realizadas por los colaboradores y determinar el alcance de metas establecidas.

Banco Azteca, por su parte, desarrolló una aplicación denominada Camina tu sucursal, la cual permite diagnosticar el desempeño de los colaboradores, y la operación de la sucursal con base en cuatro variables:



210

personas capacitadas en la instalación y uso de la aplicación “Camina tu sucursal” y 86 visitas a sucursales

Esta herramienta consiste en la realización de dos visitas a las sucursales por semana, entrevistando al 50% de los colaboradores, lo que posibilita el acceso a información detallada de las cuatro variables, así como registrar evidencias y medidas pertinentes para resolver las problemáticas encontradas.

El siguiente paso con respecto a esta iniciativa es el diseño de un semáforo de indicadores que permitan establecer planes de perfeccionamiento.

22

colaboradores administrativos fueron evaluados en 2016; 12 de ellos fueron promovidos

Italika cuenta con tres procesos de evaluación de desempeño de los colaboradores en Ensamblika:

- Evaluación de desempeño de personal administrativo. Consiste en la valoración de las habilidades suaves –concernientes a aptitudes, valores, comunicación, creatividad y relacionamiento, entre otros temas–, cualidades de liderazgo, objetivos del colaborador, metas personales y profesionales, educación y entretenimiento. Aunado a ello se les proporcionan sugerencias de mejora y se identifican las necesidades de capacitación y desarrollo.

150

colaboradores administrativos evaluados por medio del *Score Card* semanal

- *Score Card* semanal. Herramienta que mide el desempeño del personal en labores diarias, a través de un sistema binario para determinar la ejecución de actividades y entrega en el tiempo establecido.

152

operadores obtuvieron su categoría

- Sistema de categorías. Se trata de una serie de exámenes teóricos y de habilidad en la operación. Está dirigido a personal sindicalizado.

Calidad de vida





Grupo Elektra genera valor para sus colaboradores a través del otorgamiento de las mejores condiciones laborales, tanto en términos de prestaciones y beneficios sociales, como en el desarrollo integral y clima laboral.

G4-LA2

Es así como, de conformidad con el cargo que ostentan y los países donde la empresa tiene presencia, los colaboradores pueden tener acceso a seguridad social, Infonavit, vacaciones, aguinaldo, prima vacacional y, en cumplimiento con la legislación, planes de ahorro para el retiro (Afore), entre otras prestaciones que suelen variar.

Ahora bien, el Área Corporativa de Bienestar es quien establece y difunde las iniciativas que contribuyen a la calidad de vida de los colaboradores, impulsando el equilibrio trabajo-familia, la actividad física y estilos de vida saludable, entre otros ámbitos fundamentales para el desarrollo. Algunas de ellas son:



Vertiente	Programa	Objetivo y logros
Salud 	Kilotón	Concurso de equipos con el propósito de ayudar a los colaboradores a bajar de peso y adoptar estilos de vida saludable. 100 colaboradores de Grupo Salinas lograron alcanzar el 20% de la meta pensada para este programa, lo que dio como resultado perder una tonelada en total.
	Feria de la Salud	Fomenta en los colaboradores el mantenimiento de un equilibrio por dentro y por fuera, el mejoramiento en hábitos de salud, permitiéndoles tener una mayor productividad laboral y cumplir sus metas. 533 colaboradores aproximadamente beneficiados en Grupo Elektra
	Nutrición Colaboradores	Incentiva un estilo de vida saludable entre los colaboradores, disminuyendo el riesgo de enfermedades relacionadas con la alimentación, fomentando el seguimiento y revisión constante de su salud, a través de la atención enfocada en sus necesidades y metas. 2,455 colaboradores atendidos en Grupo Elektra
Línea de vida 	Uno más en la Familia	Programa de acompañamiento a los colaboradores que serán padres, durante el periodo de gestación, generando sólidos lazos con ellos y sus familias, y fomentando los valores de TV Azteca. 1,200 colaboradores de Grupo Salinas registrados 62 mamás usuarias del servicio de Lactario en el Corporativo de Grupo Elektra
	Actitud Socios	Programa enfocado en el fortalecimiento de los vínculos con los colaboradores y en la consolidación del sentido de pertenencia, fomentando una actitud de integración, motivación y compañerismo, siempre con base en los valores del Grupo. 6,500 colaboradores de Grupo Elektra impactados con el programa
	Fallecimientos	Tiene el objetivo de brindar acompañamiento a los colaboradores en el difícil momento de la pérdida de un familiar o un ser querido, a través de apoyo psicológico y emocional. 76 colaboradores de Grupo Elektra apoyados
	Mamá es una joya	La finalidad de este programa es motivar a las colaboradoras que son madres valorando su esfuerzo y desempeño al reconocerlas como mujeres y profesionistas fomentando el valor de la familia. Cerca de 11,000 colaboradoras reconocidas, en Grupo Salinas
	Papá es un campeón	Consiste en reconocer a los colaboradores que son papás, quienes se distinguen por su esfuerzo, dedicación y constancia, resaltando la importancia de la familia como uno de los valores primordiales en la empresa. Más de 4,000 colaboradores reconocidos en Grupo Elektra en el año
Integración Familiar 	Pequeños Moustritos	Campaña para celebrar a los hijos de los colaboradores de los corporativos de Grupo Salinas en el mes de abril y así fomentar el bienestar de la familia, el sentido de pertenencia y orgullo hacia la empresa. 300 niños participantes en Grupo Salinas
	Club Pequeños Socios	Su objetivo es crear un vínculo emocional entre los hijos de los colaboradores y la empresa, incentivando el orgullo por sus padres. El último viernes de cada mes se realizan actividades para los niños en apoyo a los padres cuando no tienen clases. 550 niños cuyos padres trabajan en el Corporativo de Grupo Elektra son miembros del club
Deportes 	Copa Socios	Con este programa se busca tener actividades extra laborales que impulsen la integración, compañerismo y un mejor clima laboral. 2,800 colaboradores participantes en Grupo Elektra
	Socios Corredores	Consiste en incentivar la adopción de estilos de vida saludable, por medio de un club donde los colaboradores practican deportes, se relajan y cuidan su salud. 2,300 colaboradores de Grupo Salinas participantes
	Juegos Bancarios	Se basa en la creación de una cultura del cuidado de la salud por medio del deporte, fomentando el compañerismo, el trabajo en equipo y los valores del Grupo, y creando un ambiente laboral armonioso. 600 colaboradores de Banco Azteca participantes
	Torneos	Consiste en fomentar la práctica de ejercicio físico, la disciplina y el esfuerzo, así como los valores de Grupo Elektra. 100 colaboradores de Grupo Elektra participantes en el torneo de boliche; 600 en el de fútbol; 300 en el de básquetbol y 100 en el de tochito.
Cultura 	Club de lectura	Fomenta el hábito de la lectura entre los colaboradores y sus familias, ampliando sus conocimientos. 1,382 libros solicitados por los colaboradores de Grupo Salinas
	Universo Socio	Consiste en impulsar en los colaboradores hábitos básicos de estudio, lectura, música y arte para que puedan capacitarse y adquirir nuevas competencias. En 2016 incluyó visitas a museos y exposiciones sobre diversos temas. 33,280 colaboradores de Grupo Salinas participantes
	Socios en Armonía	Impulsa la avidéz de conocimiento y la interacción en los colaboradores, contribuyendo al equilibrio personal y laboral, a través del surgimiento de nuevas competencias. 31,000 colaboradores de Grupo Salinas participantes

Banco Azteca Guatemala fue reconocido por *Great Place to Work* por segundo año consecutivo, como una de las mejores empresas para trabajar en Guatemala debido a la calidad de vida que brinda a sus colaboradores

Por iniciativas como las anteriores, el Corporativo de Grupo Elektra recibió en 2016 el distintivo "Empresa Familiarmente Responsable", otorgado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), quien reconoce a las empresas que además de brindar empleo, tienen una visión de responsabilidad social al buscar equilibrar el trabajo con las actividades familiares.

Así, acciones como el lactario, el comedor, servicio médico, dentista, nutriólogo, descuentos en escuelas y guarderías, fomento al deporte, capacitación, horarios escalonados y el programa "Uno más en la familia", entre otras, generan equilibrio y el desarrollo integral de los colaboradores.

El Corporativo de Grupo Elektra obtuvo en distintivo "Empresa Familiarmente Responsable" 2016

Italika también cuenta con diversas iniciativas para mejorar la calidad de vida dentro de Ensamblika. Entre ellas se encuentra la celebración del Día de la Familia, el evento más grande de la Planta, pues en 2016 asistieron 2,232 personas; así como con la Campaña "Amamantar y trabajar es posible", la cual consistió en el establecimiento de un lactario.

Además, fomenta los estilos de vida saludable, a través de la participación de Ensamblika en el torneo del parque industrial Toluca 2000, en el que el equipo varonil de la Planta logró el bicampeonato.

Debido a la calidad de vida que brinda Italika a sus colaboradores, en 2016 fue certificada por *Great Place to Work* por la excelencia en prácticas y condiciones laborales



Satisfacción de los colaboradores

Para el logro de los objetivos del negocio, conocer el sentir de los colaboradores respecto a sus funciones y lugar de trabajo resulta un factor esencial para Grupo Elektra. De este modo, a través del Área Corporativa de Bienestar, el Grupo mide el nivel de satisfacción de los colaboradores mediante tres programas:



En 2016 participaron todas las sucursales de Banco Azteca, Micronegocio Azteca y el Contact Center

Reconocimiento a socios

Además de recompensar a aquellos líderes nominados en la encuesta de “Jefe con estrella”, Grupo Elektra reconoce a los colaboradores de Banco Azteca que pertenecen a la fuerza de cobranza por la difícil labor que desempeñan en miras hacia la recuperación de la cartera con morosidad.

Lo realiza mediante un concurso en el que se les compara con verdaderos guerreros. Los ganadores obtienen el distintivo “Cabeza de Jaguar” y la gerencia a la que pertenecen es acreedora a \$50 mil pesos.

Asimismo, Banco Azteca llevó a cabo el evento “Realízate 2016”, en Cancún, Quintana Roo. En él, reconoció el esfuerzo, compromiso y trabajo de los colaboradores que obtuvieron los mejores resultados durante el año de todos los países donde opera Banco Azteca.

Igualdad de oportunidades

G4-DMA Diversidad e igualdad de oportunidades, Igualdad de retribución entre mujeres y hombres (a/b), No discriminación

Grupo Elektra, al encontrarse en diferentes países, tiene la disposición de adaptarse a la cultura de cada uno de ellos, promoviendo la diversidad, la libertad, la igualdad y la no discriminación.

Italika basa su actuar diario en temas de derechos humanos abordados por la NMX-R-025-SCFI-2015, tales como igualdad laboral y no discriminación entre hombres y mujeres en México. Con ello, promueve un clima laboral de libertad, respeto, no discriminación e igualdad de oportunidades, incentivando su desarrollo personal y profesional.

Además, con base en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el artículo 9º de la Constitución Mexicana, respeta la libertad de los colaboradores para reunirse y asociarse de manera pacífica.

Aproximadamente 20% de los colaboradores de Refacciones Italika recibieron capacitación en derechos humanos como parte de los cursos de inducción

Durante 2016, 39,210 colaboradores recibieron capacitación en línea para evitar la discriminación

G4-LA13

En Tiendas Elektra el salario base es asignado por tabuladores y equidad, sin que el género sea un determinante

Seguridad y salud ocupacional

G4 DMA Salud y seguridad en el trabajo G4-LA5, G4-LA6

Grupo Elektra considera prioritarias la seguridad y la salud de los colaboradores, tanto en las Tiendas Elektra y sucursales de Banco Azteca, como en el Corporativo y la Planta Ensamblika de Italika.

Por ello, el área de Protección Civil tiene dentro de sus facultades la misión de garantizar la seguridad en las operaciones e impartir cursos para que los colaboradores cuenten con la capacidad de respuesta ante emergencias – huracanes, inundaciones, erupción de un volcán o asalto-. A continuación, se presentan los resultados de 2016:

Indicadores de Protección Civil 2016		
	Tiendas Elektra	Banco Azteca
Personas capacitadas	845	530
Horas-hombre de capacitación	5,070	3,100
Simulacros	85	30
Brigadistas	1,150	

G4-LA7

Es importante señalar que algunos colaboradores de Banco Azteca están expuestos a riesgo de trabajo al utilizar motocicletas como herramienta para realizar sus actividades de crédito y cobranza. Por esta razón, la empresa fomenta, a través del Decálogo del motociclista y campañas de comunicación, el tener licencia de conducir vigente y el empleo de la motocicleta únicamente para asuntos laborales, e informa la manera de actuar en caso de accidentes, incluyendo el reporte del siniestro a las líneas de ayuda y conservar el casco puesto.



Compromiso con las comunidades

G4-LA6

El sistema aplicado por Grupo Elektra para el registro y comunicación de accidentes es el del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el cual consiste en:

1. Elaboración del reporte inicial de accidentes de trabajo.
2. Investigación del accidente, en conjunto con el personal involucrado.
3. Establecimiento del índice de frecuencia y severidad de manera mensual para conocer el porcentaje de accidentes

Por su parte, Tiendas Elektra fomenta el cuidado de la salud al sumarse a los programas y convenios realizados por el Grupo, para realización de análisis, campañas de Papanicolau, servicio dental e iniciativas para el control del sobrepeso.

Adicionalmente, durante 2016, se llevaron a cabo diversas campañas de medio ambiente, seguridad y salud ocupacional en Ensamblika, entre ellas:

- Campaña de atención médica gratuita contra obesidad y sobrepeso. En ella, se dio seguimiento a pacientes con índice de masa corporal (IMC) alto y de primera vez.
- Campaña PREVENIMSS. Incluyó valoración de peso y talla, vacuna contra el tétanos, aplicación de flúor, prevención de enfermedades de transmisión sexual, realización de exámenes de Papanicolau, toma de glucosa y colesterol.
- Campaña de prevención de infecciones en vías urinarias y de hiperplasia de próstata. Incluyó la detección de infecciones urinarias y prevención del crecimiento de próstata.

G4-LA5

Con el fin de salvaguardar la integridad de los colaboradores, Italika cuenta con la Comisión de Seguridad e Higiene, cuyo compromiso es continuar trabajando en construir una cultura de seguridad en Ensamblika. Se constituye por nueve personas pertenecientes a distintas áreas de trabajo, tanto administrativas como operativas; entre las actividades que efectúa la Comisión se encuentran la realización de recorridos de seguridad, investigación de accidentes y seguimiento a condiciones inseguras.

G4-DMA Consecuencias económicas indirectas (b),
Comunidades locales (a/b)
G4-SO1, FS1, FS13

Desde sus inicios, Grupo Elektra ha sido agente de cambio y ha tenido una clara vocación por generar valor social y brindar apoyo a las comunidades a través de sus productos y servicios. Así, cuenta con diversos mecanismos para analizar la situación de cada una de ellas, tal es el caso de los estudios de conocimiento sociocultural que ejecuta Banco Azteca, en los cuales busca identificar los siguientes factores:



128
personas atendidas



269
personas valoradas



46
personas atendidas



FS13, FS14

Cabe señalar que además de estas iniciativas, Banco Azteca tiene el firme compromiso de ofrecer esquemas de apoyo a los clientes ubicados en zonas vulnerables o que han sido afectados por desastres naturales, ya sea desde el punto de vista de consumo o de alternativas de pago del crédito utilizado..

G4-DMA Consecuencias económicas indirectas
G4-EC8

Igualmente, Italika ha emitido manuales y políticas para facilitar la apertura de distribuidores concesionados a terceros externos a la empresa que desean comercializar las motocicletas, compartiendo el negocio con un nuevo sector empresarial en México y apoyando en la generación de empleos.

Inclusión

Educación financiera

FS16

Grupo Elektra, a través de Banco Azteca, aborda la inclusión financiera como un tema prioritario, pues tiene la determinación de incorporar al sistema financiero a quienes han sido tradicionalmente excluidos. Sin embargo, existe una brecha significativa entre el acceso a los servicios financieros y el entendimiento de su uso.

Por ello, Banco Azteca fomenta la inclusión responsable a través del Programa de Educación Financiera y Negocios “Aprende y Crece”, cuyo objetivo es instruir a la población acerca del manejo correcto y adecuado de las finanzas personales, promoviendo además una cultura emprendedora.

Con el fin de llegar a un mayor número de personas y contribuir a elevar su calidad de vida, cuenta con diversas herramientas para proporcionar información valiosa y oportuna, tales como publicaciones, programas de televisión, eventos, sitios web y redes sociales. Además de la suma de esfuerzos con instituciones públicas y privadas, autoridades financieras, academia, sociedad civil y organismos internacionales.

Algunas de las acciones que se realizaron en torno a la educación financiera son:

- Difusión de mensajes en pantallas y distribución de material educativo impreso en las sucursales de Banco Azteca.
- Realización de eventos, como:
 - La Semana Nacional de Educación Financiera, en alianza con la CONDUSEF y la Asociación de Bancos de México (ABM).
 - Impartición de cine-debates, uno de ellos en el contexto del proyecto “Mujeres Moviendo México”.
 - Celebración del Día Mundial del Ahorro y Día del Ahorro Infantil.
 - Participación en el Encuentro Nacional de la Mediana y Pequeña Empresa (MyPE) dirigido a emprendedores.
 - Talleres y teatro musical dirigidos a jóvenes de nivel universitario.
 - Jornada de Educación Financiera y Negocios, dirigida a colaboradores del Corporativo de Banco Azteca.
 - Realización de la *Global Money Week*, en conjunto con el Banco Central de Reserva de El Salvador y la Superintendencia del Sistema Financiero.
 - Lanzamiento del portal web del Programa “Aprende y Crece” en El Salvador y Honduras.
- Impartición de educación financiera para migrantes a través de talleres y material impreso distribuido en diversos Consulados en Estados Unidos y Canadá.
- Establecimiento de alianzas con el Instituto para la Protección del Ahorro Bancario (IPAB) y el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP).

En junio de 2016 se lanzó el programa “Aprende y Crece” en Honduras



Más de
11 millones
de personas beneficiadas por
el Programa de Educación
Financiera y Negocios “Aprende
y Crece”
en México, El Salvador,
Honduras, Perú, Guatemala
y Estados Unidos

Cerca de
\$8
millones de pesos invertidos
en el Programa “Aprende y
Crece” durante 2016

Inclusión digital

FS14

Banco Azteca es pionero en la inclusión digital, dado que cuenta con tecnología que permite a las personas con capacidades especiales, adultos mayores y personas poco familiarizadas con el uso de Internet, acceder a todo el contenido del Programa de Educación Financiera y Negocios, a través de un sitio web incluyente.

Se trata de una plataforma web de vanguardia que utiliza medios de aprendizaje como apps, series, telenovelas y cuentos interactivos; se encuentra certificada por la empresa Hearcolors, enfocada en contribuir a la accesibilidad de Internet para todos.

El *Center for Financial Inclusion* (CFI* por sus siglas en inglés) publicó dos estudios en los cuales evalúa el panorama global de las innovaciones en capacidades financieras en México y otros países del mundo. Destacan el Programa “Aprende y Crece” y el portal de Internet, al proveer información de manera masiva a través de diversos materiales y plataformas accesibles. Banco Azteca está en búsqueda continua de nuevas opciones para la construcción de capacidades financieras.

*El CFI es un grupo internacional que trabaja con los principales actores del sector financiero en América Latina y Estados Unidos para mejorar la participación de la población en temas de ahorro, inversión y crédito.

Fundación Azteca

G4-DMA Comunidades locales
G4-15

Desde 1997, Fundación Azteca ha promovido la toma de conciencia y el cambio social y ambiental al interior y exterior de Grupo Salinas. Es así como Grupo Elektra materializa su compromiso y responsabilidad hacia las comunidades y el entorno a través del apoyo brindado a Fundación Azteca, organización sin fines de lucro que incentiva acciones transparentes y concretas en México, Guatemala, El Salvador, Perú y Estados Unidos.

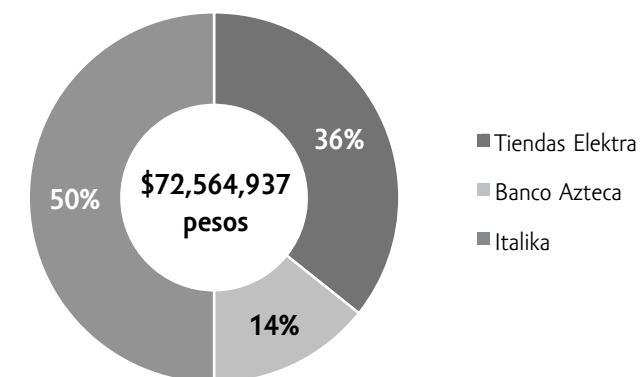
Fundación Azteca identifica problemas apremiantes y las necesidades de la sociedad, vinculándolos con organizaciones y personas dispuestas a mejorar la calidad de vida de miles de personas.

G4-DMA Lucha contra la corrupción (b)

Para garantizar la legitimidad y transparencia de los donativos, la Fundación reporta de manera mensual todos aquellos donativos superiores a \$215 mil pesos ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT), de conformidad con la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.

Com. FSSS G4-EC1

Grupo Elektra Monto invertido en programas de Fundación Azteca



Las acciones de Fundación Azteca se dividen en cuatro categorías, de acuerdo con la causa a la que apoyan. Estas categorías son: Educación y cultura, Salud, Desarrollo social y Medio ambiente.



Para conocer mayor información sobre las iniciativas de Fundación Azteca visita la página: www.fundacionazteca.org

G4-EC1, G4-EC8

Más de **\$70** millones de pesos asignados por Grupo Elektra en programas de Fundación Azteca



Educación y cultura

Plantel Azteca

La educación es la herramienta más poderosa para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, por lo que Fundación Azteca otorga becas a jóvenes de escasos recursos en el Plantel Azteca, para que tengan la oportunidad de gozar de educación de calidad, con excelencia técnica, valores y nuevas herramientas tecnológicas.

Logros 2016:

Desde 1997 contribuimos a formar jóvenes mexicanos de excelencia, becando cada año a 2,100 alumnos, aproximadamente

Becas Generación Bicentenario

En el marco del Bicentenario de la Independencia de México, en 2010 Fundación Azteca brindó –con la colaboración de otras organizaciones e instituciones–, una ayuda económica mensual a los niños más brillantes del país durante toda su preparación educativa y becas para estudios de posgrado en las mejores instituciones educativas de México o el extranjero con la ayuda del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT). Hoy en día, el apoyo continúa.

Modelo de Aprendizaje Colaborativo

Fundación Azteca, en colaboración con la Secretaría de Educación del Estado de Puebla, Fundación Aprendizaje Colaborativo y el Centro de Estudios Educativos, llevan a cabo el proyecto “Escuela Nueva para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Básica en Puebla, México”, con el objetivo de adecuar el modelo pedagógico y demostrar que su aplicación genera mejoras en la calidad educativa.

210 escuelas de Puebla favorecidas: Multigrado, Básicas, Indígenas, Telesecundarias y de Organización Completa

México de 10

Este programa surgió en 2016, con el fin de apoyar a alumnos egresados del Plantel Azteca y que se encuentran estudiando en una de las cinco

Logros 2016:

24,993

alumnos beneficiados y 773 docentes participantes

universidades aliadas –el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM), el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), la Universidad Panamericana (UP) y la Universidad Iberoamericana (IBERO)–, con becas para cubrir necesidades de alimento, transporte y material escolar.

Orquesta Sinfónica Esperanza Azteca

Se trata de un programa social-musical que busca mejorar la calidad de vida de niñas, niños y jóvenes de escasos recursos, la de sus familias y comunidades a través de la música, mientras aprenden importantes valores, como disciplina, excelencia y trabajo en equipo.

Actualmente, Esperanza Azteca forma a más de 17,000 niños y jóvenes de escasos recursos a través de la música

Logros 2016:

87

orquestas sinfónicas y foros infantiles y juveniles: 84 en México, 1 en Estados Unidos y 2 en El Salvador

518

conciertos en los que participaron todas las orquestas de México

- Participación de las orquestas y coros en los conciertos brindados por el violonchelista Yo Yo Ma, el che- lista Carlos Prieto y el rea- lizado en el marco de la visita del Papa Francisco a México
- Clase magistral con el Director Valery Gergiev

Logros 2016:



20

alumnos universitarios de excelencia becados para cubrir necesidades de manutención, como transporte, alimentos y material escolar





Robótica

Con esta iniciativa se busca impulsar el interés por la ciencia y tecnología, además de múltiples habilidades a través de concursos y campeonatos locales e internacionales de Robótica.

Salud

Parteras profesionales

A través de este programa se capacita a mujeres durante tres años para que atiendan nacimientos en sus comunidades, ubicadas en lugares muy apartados, a los que no llega la medicina pública. Con él, se contribuye a disminuir la mortandad materno-infantil.

Desarrollo social

Red social y Donativo Hormiga

Consiste en proporcionar apoyo en especie a asociaciones civiles para el equipamiento de sus instalaciones y facilitar su labor social, a través de la vinculación con personas y asociaciones que pueden brindar ayuda, creando valiosas sinergias.

Logros 2016:

- Se entregaron 1,500 artículos con un valor de \$2.7 millones de pesos a 100 organizaciones de asistencia social en 2016
- Instituciones beneficiadas de 12 estados del país: CDMX, Coahuila, Estado de México, Guanajuato, Hidalgo, Morelos, Nuevo León, Oaxaca, Quintana Roo, Baja California, Veracruz y Yucatán
- Celebración del encuentro de ONG's de Red Social Azteca, en el que participaron 200 organizaciones

Desde el inicio de esta iniciativa se han recaudado

\$20

millones de pesos

Bancomunidad Azteca

Iniciativa cuyo propósito es contribuir a la lucha para superar la pobreza, otorgando microcréditos a grupos de mujeres que viven en situación desfavorable. A través del Centro de Desarrollo Comunitario Centéotl – organización no lucrativa que trabaja a favor de la sociedad marginada del estado de Oaxaca desde 1990–, Fundación Azteca ha entregado \$15 millones de pesos en microcréditos para apoyar a cerca de 4,600 mujeres oaxaqueñas de escasos recursos, para que emprendan negocios que mejoren su calidad de vida y la de sus familias.

Tocando vidas

A través de la voz de grandes personalidades, se dan a conocer historias de vida con ejemplos de cambios positivos que brindan la esperanza de un futuro mejor. Por medio del programa televisivo en la barra de opinión de TV Azteca, presentado por Esteban Moctezuma, se muestra que todos tenemos algo importante que dar.

Logro 2016:

Producción de 53 episodios del programa “Tocando vidas” durante 2016

Para conocer más acerca de “Tocando vidas” mira el video en el siguiente enlace:

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLW9rtYA005xiGMCICWh-F1x3xe3DLMPNz>

Medio ambiente

Limpiemos Nuestro México

Se trata del evento de recolección de basura más importante del país y se lleva a cabo con la colaboración y el compromiso de diversas empresas, instituciones, gobiernos y millones de voluntarios de la sociedad civil, con la finalidad de generar un cambio cultural en la sociedad y reducir la contaminación del agua y del suelo.

Logros 2016:

Más de

7 millones

de voluntarios recolectaron aproximadamente 40,000 toneladas de residuos en cuatro horas



- Inicio del movimiento en El Salvador, Perú, Guatemala y China
- Develación del balón oficial de la liguilla torneo de Clausura 2016 Liga Mx y Ascenso Mx
- Participación de las mega brigadas “Torreón Orgullosamente Limpio” y “Carmen Orgullosamente Limpia”
- Inicio de la mega brigada “Desierto de los Leones Orgullosamente Limpio”

¡Que Viva la Selva Lacandona!

A través de este programa se sensibiliza a la sociedad –en especial a los niños–, sobre la importancia de la conservación de las áreas naturales protegidas. Asimismo, como iniciativa complementaria, se lleva a cabo el concurso de dibujo ¡Que viva la Selva Lacandona!, así como proyectos productivos que evitan la tala, la quema y la destrucción de este ecosistema.

Logros 2016:

- 32 ganadores del concurso viajaron a la Selva Lacandona
- Expo de fotografía en las rejas del Bosque de Chapultepec para sensibilizar sobre la importancia de la preservación de la Selva Lacandona

40,000
dibujos recibidos

Movimiento Azteca

En esta iniciativa convergen los cuatro pilares en los que Fundación Azteca basa sus acciones, pues se apoyan causas en pro de la educación y cultura, la salud, el medio ambiente y el desarrollo social. En conjunto con TV Azteca se difunde la campaña de corresponsabilidad social y ambiental, donde se invita a la sociedad a realizar aportaciones a diversas organizaciones.

En 94 Movimientos Azteca han sido apoyadas más de 330 organizaciones y 1.5 millones de personas.

Logros 2016:

32
causas beneficiadas

- Alrededor de \$135 millones de pesos recaudados y donados a diversas organizaciones, como OSEA, Renapred, Fundación IMSS y la Cruz Roja Mexicana

Un Nuevo Bosque

G4-15

Jornada ecológica surgida en el año 2002 y a través de la cual Grupo Salinas reafirma su compromiso con la generación de valor ambiental. En 2016 se llevó a cabo en coordinación con la Comisión Nacional Forestal (CONAFOR) y la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).

- Participación de 100,000 voluntarios en México, aproximadamente
- Plantación de más de 3,000,000 de árboles, forestando cerca de 3,000 hectáreas

Para conocer más acerca de “Un Nuevo Bosque” visita la página: www.gruposalinas.com.mx/es/un-nuevo-bosque



11,000
voluntarios participantes

Para conocer más acerca del "Juguetón" visita la página: www.azteca7.com/jugueton

Juguetón

G4-15

La iniciativa de recolección de juguetes más grande del mundo, surgida hace 21 años en la que, con la ayuda de voluntarios, empresas, instancias gubernamentales, sociedad civil, entre otros grupos, se acopian juguetes para ser entregados cada 6 de enero a niños de escasos recursos de escuelas, internados, casas hogar, comunidades indígenas, hospitales, guarderías, comedores populares, centros penitenciarios y centros de día para menores.

- Más de 16 millones de juguetes acopiados, con un valor aproximado de \$500 millones de pesos en 2016

Donaciones

Grupo Elektra apoya además al programa A Quien Corresponda, original de TV Azteca, que cuenta con un área dedicada a la realización de donaciones dirigidas a diferentes causas.

Italika, por su parte, realizó la donación de motores de vehículos automotores a la Escuela Superior de Ingeniería Mecánica (ESIME) del Instituto Politécnico Nacional (IPN), para que los estudiantes universitarios realizaran investigaciones y prácticas con las autopartes y así contribuir a la formación de futuros ingenieros mexicanos.

- Italika recibió un reconocimiento por parte del IPN por la donación de autopartes para la investigación universitaria



Kybernus

G4-DMA Diversidad e igualdad de oportunidades, No discriminación G4-15

Programa de creación de valor social de Grupo Salinas que, en coordinación con organizaciones públicas, privadas y sociales, busca construir en México una cultura de liderazgo basada en valores, como honestidad, libertad, responsabilidad, justicia, solidaridad, tolerancia y actitud dialogante.

El programa tiene como propósito establecer en cada estado del país un sistema para la detección, formación e impulso de liderazgos políticos y sociales, mismos que deben estar comprometidos con el fortalecimiento de una democracia liberal en México que se sustente en el respeto a las libertades individuales, a los derechos humanos y a la igualdad de oportunidades de la población.

Caminos de la libertad

G4-15

Se trata de un esfuerzo de Grupo Salinas para promover la correlación entre libertad y dignidad, los valores fundamentales y la discusión y reflexión sobre la libertad.

Para conocer más acerca de Caminos de la Libertad, visita la página: www.caminosdelalibertad.com

Ciudad de las Ideas

G4-15

Se patrocinó La Ciudad de las Ideas, que con el tema *Play the Game* reunió este año a decenas de mentes brillantes de talla internacional en la ciudad de Puebla, que presentaron ideas de vanguardia a miles de asistentes.

Para conocer mayor información sobre Kybernus, visita la página: www.kybernus.org



Para conocer más acerca de Ciudad de las Ideas, visita la página: www.ciudadde lasideas.com

Valor ambiental



Gestión ambiental

G4-DMA General

Grupo Elektra genera valor ambiental, a través del área especializada en energía y medio ambiente que opera a nivel Grupo Salinas, al establecer estrategias para la optimización del uso de los recursos naturales e incrementar la eficiencia del uso de energía en sus procesos, además de concientizar a los colaboradores sobre la importancia del cuidado del entorno y la manera en la que pueden contribuir en sus actividades cotidianas.

G4-PR1

Por ejemplo, Banco Azteca evita el uso excesivo de papel, para lo cual ha implementado estrategias para su disminución, por ejemplo, la utilización de la Tarjeta Azteca y otros procesos no generan estados de cuenta impresos, por lo que, si el cliente desea consultarlos, debe acudir a una sucursal de la institución.

Por parte de Italika, para disminuir el impacto ambiental negativo en el medio ambiente, durante 2016 Ensamblika implementó las siguientes medidas:

- Sustitución de empaque de madera y cartón en mercancía enviada a autoservicios por uno retornable. Con ello, se logró evitar el empaque de más de 4,000 Italikas en cartón.
- Reciclaje de residuos no peligrosos, como madera, cartón, hule espuma, uncel, chatarra y plástico, los cuales fueron entregados a proveedores autorizados para realizar una disposición adecuada.
- Carga de baterías de equipos en un horario no pico para evitar el incremento en el consumo de energía eléctrica.
- Sustitución de baterías convencionales por unas de nueva generación con indicador de carga, logrando reducir la generación de residuos de baterías convencionales en 100%.
- Campaña de recolección de pilas, en la que participaron los colaboradores en el acopio. En 2016 se lograron recolectar 26 kg de pilas.
- Cambio de servilletas convencionales en el comedor por servilletas biodegradables, además de reducir su consumo en un 30%.
- Eliminación de la impresión obligatoria de boletines y circulares para la Red de Servicio.
- Fomento del uso de tabletas electrónicas en las operaciones de recepción y entrega de Italikas en los CESIT, evitando el consumo de una tonelada de papel.

En Grupo Elektra,
13,442
colaboradores fueron
capacitados en temáticas
medioambientales a través de
cursos en línea

Energía

G4-EN31

En 2016, Grupo Elektra invirtió más de \$94 millones de pesos en acciones de protección al ambiente

En virtud de las exigencias de la NOM-082-SEMARNAT-1994, el producto de Italika se encuentra certificado por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) y por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Semarnat).

G4-DMA Energía (a/b)

Para gestionar de manera correcta el consumo de energía, Grupo Elektra basa sus operaciones en:

- El Sistema de Gestión de Energía (SIGEN), verifica la conciliación de facturación con la Comisión Federal de Electricidad (CFE).
- El Sello de Ahorro de Energía, una herramienta interna que se utiliza en todas las compañías de Grupo Salinas para evaluar, validar y certificar la compra de equipos eficientes de iluminación, aires acondicionados y cualquier otro equipo que consuma energía eléctrica.

Para el desarrollo de sus operaciones, utiliza la energía eléctrica como insumo fundamental y da cumplimiento a las normas vigentes, como son:

- NOM-001-SEDE-2012, Seguridad para instalaciones eléctricas
- NOM-030 y 031-ENER-2012, Eficiencia energética y parámetros mínimos para iluminación LED
- NOM-025-STPS-2008, Condiciones de iluminación para centros de trabajo
- NMX-AA-164-SCFI-2013, Criterios ambientales mínimos para edificaciones sustentables

Asimismo, derivado de la Ley de Transición Energética, Tiendas Elektra genera el reporte anual de usuarios de patrón de alto consumo (UPAC) debido al uso del Edificio Corporativo Esmeralda Torre 1, con la finalidad de garantizar el aprovechamiento sustentable de la energía.

En el proceso que lleva a cabo Italika en Ensamblika, cumple con la NOM-001-SEDE-2012, la cual describe las especificaciones y lineamientos de carácter técnico que deben satisfacer las instalaciones destinadas a la utilización de energía eléctrica, con el objetivo de que las condiciones de trabajo sean adecuadas en términos de seguridad. Así, Ensamblika asume esta norma para garantizar la seguridad de los colaboradores, pues utiliza la corriente eléctrica como fuente de energía.

Con el cumplimiento de este conjunto de normas, Grupo Elektra garantiza la seguridad de las personas y de las operaciones, además del confort en los centros de trabajo y el uso eficiente de la energía eléctrica para sus procesos y, para asegurarlo, Grupo Salinas cuenta con una plataforma para la administración integral de la energía, denominada Sistema de Gestión de Energía (SIGEN), cuya línea base es 2015 y sus principales objetivos son:

- Facilitar datos auditables para la gestión de información
- Analizar las tendencias, emitir reportes, generar alarmas y automatizar cálculos
- Transparentar y mostrar la trazabilidad de la información de consumo, auto abasto y facturación de energía en cualquier periodo y unidad de negocio
- Fungir como una herramienta para la toma de decisiones
- Detectar inconsistencias
- Identificar potenciales de ahorro en proyectos tecnológicos y operativos

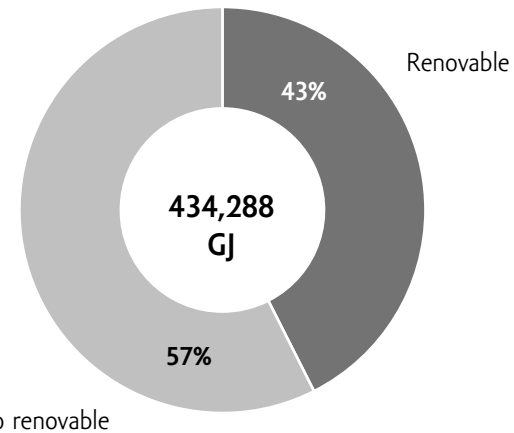
Para calcular los consumos de energía, Grupo Elektra se basa en el protocolo internacional desarrollado por la *Efficiency Valuation Organization* (EVO), cuyo objetivo es medir y garantizar los ahorros energéticos, reducir costos y sistematizar el proceso de medida y verificación del desempeño energético.



G4-EN3

Tiendas Elektra Consumo de energéticos

43%
de la energía consumida por
Tiendas Elektra proviene de
fuentes renovables



Notas.

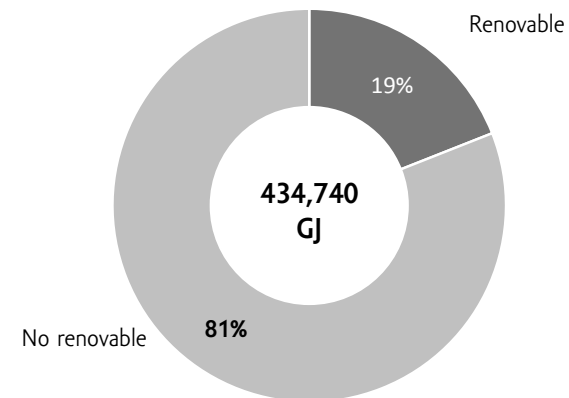
- La distribución del consumo de energía no renovable por fuente es: 62 GWh de energía eléctrica; 624,872 litros de gasolina; 25,815 litros de diésel; 166,099 litros de gas LP; y 17,285 m3 de gas natural.
- La distribución del consumo de energía renovable por fuente es: 51 GWh de electricidad, de los cuales 16 GWh corresponden a energía eólica, 35 GWh a geotérmica y 0.041 GWh a fotovoltaica.

G4-EN5

105,904
kWh de energía eléctrica
consumidos por tienda en 2016

Banco Azteca Consumo de energéticos

19%
de la energía consumida por
Banco Azteca proviene de
fuentes renovables



Notas.

- La distribución del consumo de energía no renovable por fuente es: 49 GWh de energía eléctrica y 5,620,454 litros de gasolina.
- La distribución del consumo de energía renovable por fuente es: 23 GWh de electricidad, de los cuales 7 GWh corresponden a energía eólica y 16 GWh a geotérmica.

El Grupo ha implementado diferentes proyectos para el ahorro de energía eléctrica, como son:

- Conversión, adaptación y reemplazo de equipos por otros de alta eficiencia
- Instalación de equipos de alta eficiencia en nuevas sucursales
- Sustitución de combustibles, al aumentar la participación de energías renovables (eólica y geotérmica)
- Cambio de conducta de los colaboradores, al reforzar las políticas de ahorro de energía en los corporativos y las sucursales

G4-EN6

Con estas iniciativas, Tiendas Elektra y Banco Azteca han reducido el consumo de 20,699 GJ y 29,199 GJ de energía, es decir, el 5% y el 7% de sus respectivos consumos energéticos.

G4-EN5

23,166
kWh de energía eléctrica
consumidos por sucursal de
Banco Azteca en 2016



Emisiones

G4-DMA Emisiones (a/b)

En cumplimiento a la legislación en materia energética, Grupo Elektra efectúa el Registro Nacional de Emisiones (RENE) de la Ley General de Cambio Climático, al elaborar el reporte anual con los niveles de emisiones de dióxido de carbono (CO₂) y de gases de efecto invernadero (GEI), con el fin de contribuir al logro de los objetivos internacionales adquiridos por México: la reducción de sus emisiones en un 30% para 2025 y 50% para 2050.

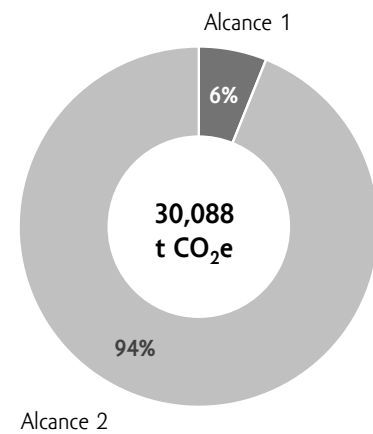
Este reporte, cuya línea base es 2014, posibilita la identificación de las principales fuentes de emisión y establecer programas de reducción de consumo y mitigación de impacto ambiental.

Con base en ello y con un enfoque de control operacional, el RENE es la metodología utilizada por Grupo Elektra para calcular las emisiones, mientras que los factores de emisión empleados son los índices publicados por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).

G4-EN15, G4-EN16, G4-EN21

En 2016, las emisiones de Grupo Elektra fueron las siguientes:

Tiendas Elektra Emisiones de gases de efecto invernadero

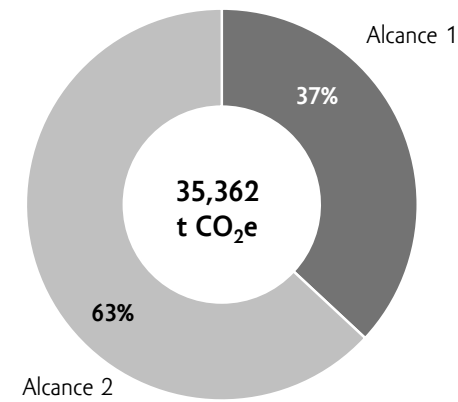


Notas.

- Las emisiones directas se componen por dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄) y óxido de nitrógeno (N₂O).
- En 2016, Tiendas Elektra emitió 1,777 toneladas de CO₂e de dióxido de carbono biogénico.

G4-EN15, G4-EN16, G4-EN21

Banco Azteca Emisiones de gases de efecto invernadero



Notas.

- Las emisiones directas se componen por dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄) y óxido de nitrógeno (N₂O).
- En 2016, Banco Azteca emitió 12,548 toneladas de CO₂ equivalente de dióxido de carbono biogénico.

De conformidad con las iniciativas para la optimización del consumo de energía establecidas por el Grupo mencionadas anteriormente, se han conseguido reducciones en términos de emisiones indirectas –correspondientes a electricidad–:

G4-EN19

En 2016, Tiendas Elektra y Banco Azteca evitaron la emisión de 2,528 t CO₂e y 3,765 t CO₂e, respectivamente

En Italika, el proceso realizado en la Planta cumple con la NOM-085-SEMARNAT-2011, la cual establece los niveles máximos permisibles de emisión de humo, partículas, monóxido de carbono (CO), dióxido de azufre (SO₂) y óxidos de nitrógeno (NO_x) provenientes de los equipos de combustión de calentamiento indirecto que utilizan combustibles convencionales o sus mezclas, con el fin de proteger la calidad del aire. Esto se debe a que en Ensamblika se utilizan cabinas de ajustes que emiten gases de combustión al medio ambiente al momento de llevar a cabo las pruebas de arranque y funcionamiento del producto.

G4-EN18

28 t CO₂e
emitidas por tienda en 2016
(alcance 1 y 2)

G4-EN18

17 t CO₂e
emitidas por tienda en 2016
(alcance 1 y 2)

5.2
millones de km recorridos
en 9,286 viajes

Sin embargo, el principal impacto ambiental proviene de las emisiones de carbono a la atmósfera, procedentes del transporte de producto. Para mitigarlo, se realizan viajes en entregas directas derivadas de un proyecto de entrega secundaria y se continúa con el incremento en la capacidad de cubicaje en embarques. En 2016* se tuvieron los siguientes resultados:

- 2.1 millones de litros de diésel consumidos
- 5.5 toneladas de CO₂ emitidas
- 320 viajes en entregas directas resultantes del proyecto de entrega secundaria, evitando la emisión de 133 toneladas de gases contaminantes
- 94 toneladas de CO₂ evitadas por el incremento de cubicaje en los embarques

*Cálculos basados en la guía práctica de emisiones de carbono de la Comisión Interdepartamental de Cambio Climático (2.61 kg de CO₂ por litro de diésel consumido) y en el promedio de consumo de combustible en transporte de carga (2.5 km/litro).



Grupo Elektra, con base en su compromiso con la sustentabilidad, continúa con la sensibilización sobre el uso responsable del agua, lo que se traduce en ahorros y cuidado del vital recurso.

De acuerdo con la política ambiental de Grupo Elektra, ninguna fuente hidrológica es afectada, ya sea por sobreexplotación para el consumo de agua o por descargas de sustancias contaminantes.

192,435 m³
de agua consumidos por Tiendas Elektra* y 230,752 m³ de agua consumidos por Banco Azteca*

* Debido a que todas las sucursales de Tiendas Elektra comparten instalaciones con las de Banco Azteca, la medición del consumo de agua se realiza de manera conjunta con base en el tamaño de las sucursales y el número de colaboradores por cada una, de clientes por día y de cubetas de limpieza utilizadas al día, obteniendo así los metros cúbicos totales. Posteriormente, la dimensión ocupada por cada una de las empresas en metros cuadrados (correspondiente a 70% para Tiendas Elektra y 30% para Banco Azteca) es aplicada en el cálculo de utilización de metros cúbicos de agua.

Banco Azteca cuenta con sucursales independientes, por lo que el consumo de agua de éstas se suma al resultante del cálculo anterior para obtener el total para la empresa.

Finalmente, se adiciona el consumo de agua real de cada los siete corporativos de Grupo Elektra.

1,463 m³
de agua consumida para su utilización en sanitarios y comedor en Ensemblika

Agua



Residuos

Grupo Elektra, en cumplimiento con el Manual interno para la clasificación de los residuos sólidos, cuenta con un programa permanente de separación de residuos en todos los corporativos, el cual considera cuatro categorías: orgánicos, inorgánicos, reciclables y peligrosos. La eliminación de los residuos sólidos se realiza a través de empresas externas autorizadas para llevar a cabo actividades de recolección, transportación y disposición final de los residuos en vertederos y que al final entregan un manifiesto que demuestra que la metodología para el manejo integral se realizó de manera adecuada. En 2016, Grupo Elektra generó más de seis mil toneladas de residuos, en su mayoría no peligrosos.



Ensamblika

5 t

de residuos no peligrosos reciclados (cartón, hule espuma, madera, unicel y chatarra)

200 kg

de residuos del comedor enviados a composta



Tiendas Elektra generó cerca de 2,500 toneladas de residuos, de las cuales 17 toneladas fueron recicladas y más de una tonelada corresponde a residuos peligrosos, cuyo tratamiento se realizó a través de personas o empresas externas autorizadas para la gestión de residuos de este tipo.

Banco Azteca generó alrededor de 3,500 toneladas de residuos, de las cuales siete toneladas fueron recicladas y más de media tonelada corresponde a residuos peligrosos, cuyo tratamiento se realizó a través de personas o empresas externas autorizadas para la gestión de residuos de este tipo.

Acerca de este informe

G4-3, G4-6, G4-7, G4-13, G4-17, G4-28, G4-32, G4-33

Para la compañía es grato presentar su 5º Informe de Sustentabilidad, que muestra los resultados del desempeño económico, social y ambiental de las operaciones de Grupo Elektra, S.A.B. de C.V. durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2016. Se eligió la opción «de conformidad» Core (Esencial) con base en las directrices establecidas por la Guía G4 del Global Reporting Initiative –incluyendo el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros (FSSS)–, prescindiendo en esta ocasión de verificación por un tercero.

G4-23

La información presentada corresponde al desglose de resultados de Tiendas Elektra, Banco Azteca y, por primera vez, las acciones más sobresalientes de Italka. El alcance concierne a las operaciones en México, Latinoamérica y Estados Unidos, exceptuando los datos medioambientales, ya que éstos corresponden a la gestión en México.

Los montos contenidos en el presente Informe se encuentran reportados en pesos mexicanos (MXN/MN), a menos que se indique lo contrario.

Esta pieza de comunicación, al ser un documento claro, equilibrado, comparable, preciso, puntual y fiable, cumple de manera cabal con los principios para determinar el contenido y la calidad del informe:

A lo largo del presente documento, se describe la manera en que Grupo Elektra gestiona cada una de las iniciativas desarrolladas para beneficiar a los colaboradores, a las comunidades y al medio ambiente y contribuir así a alcanzar un desarrollo sustentable.

Contexto de sustentabilidad

Para este ejercicio, se llevó a cabo la revisión y actualización del estudio de materialidad con el objetivo de identificar cambios en el mercado o en las regulaciones y determinar los aspectos de mayor trascendencia para Grupo Elektra y para los grupos de interés, los cuales se encuentran reportados en este informe.

Materialidad

Como parte de la estrategia, durante 2016 Grupo Elektra interactuó de manera permanente con sus grupos de interés y, además, como parte esencial de la elaboración del Informe de Sustentabilidad, realizó un diálogo con ellos para conocer sus opiniones y expectativas respecto a los temas relevantes identificados en el estudio de materialidad, las cuales fueron consideradas en la elaboración del documento.

Participación de los grupos de interés

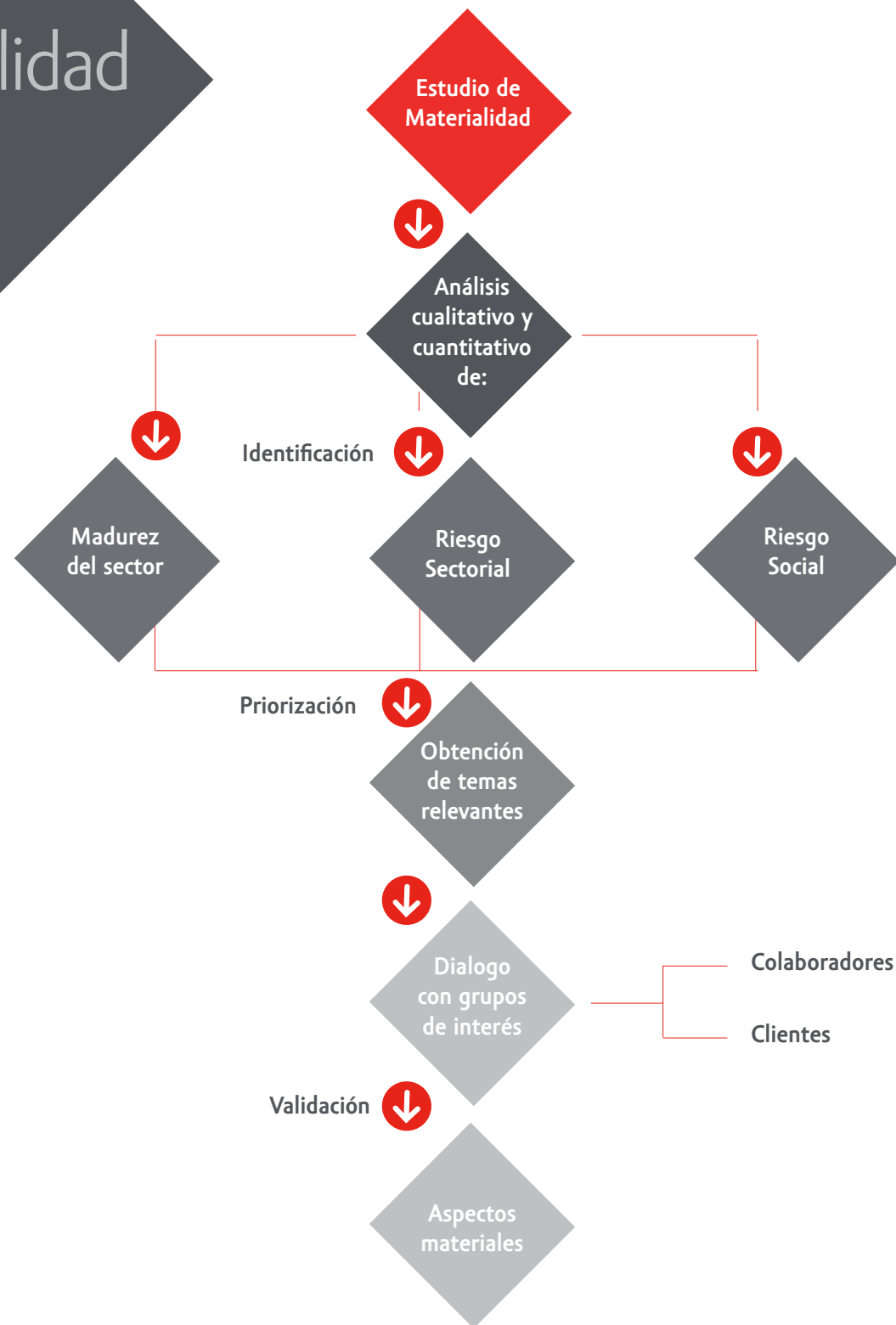
Los datos contenidos en el presente informe reflejan de manera exhaustiva el desempeño de Grupo Elektra durante 2016, comunicando los impactos significativos en los aspectos materiales y en aquellos temas que son importantes para la Compañía o para los grupos de interés, la manera de gestionarlos y la cobertura de cada uno de ellos.

Exhaustividad

G4-18

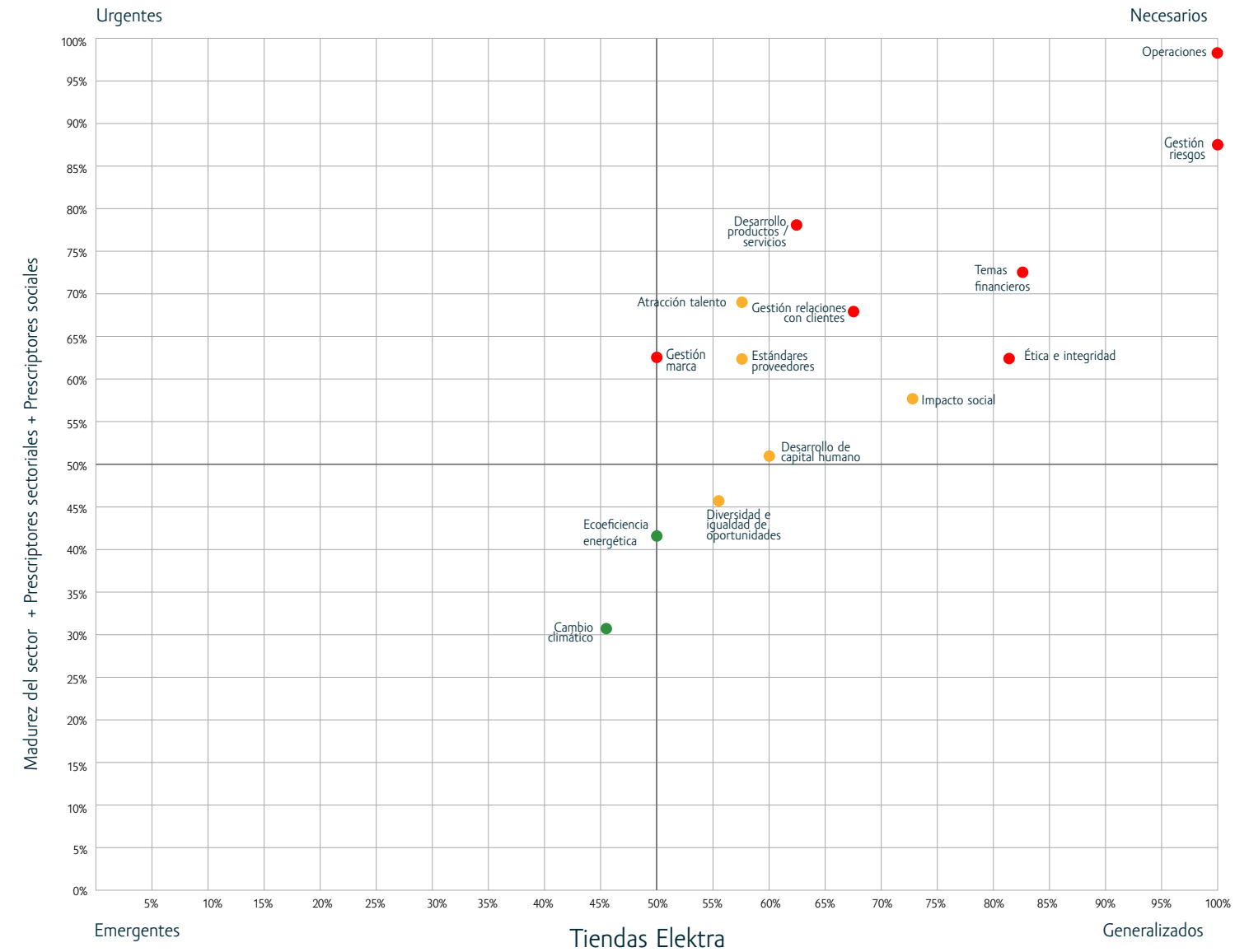
En 2016, como parte del proceso de mejora continua de Grupo Elektra, en conjunto con milenio3genera –consultoría en Sustentabilidad– se llevó a cabo la revisión y actualización del estudio de materialidad para identificar los aspectos materiales, tanto para Tiendas Elektra, Banco Azteca e Italika, como para los grupos de interés, a través de la siguiente metodología:

Materialidad



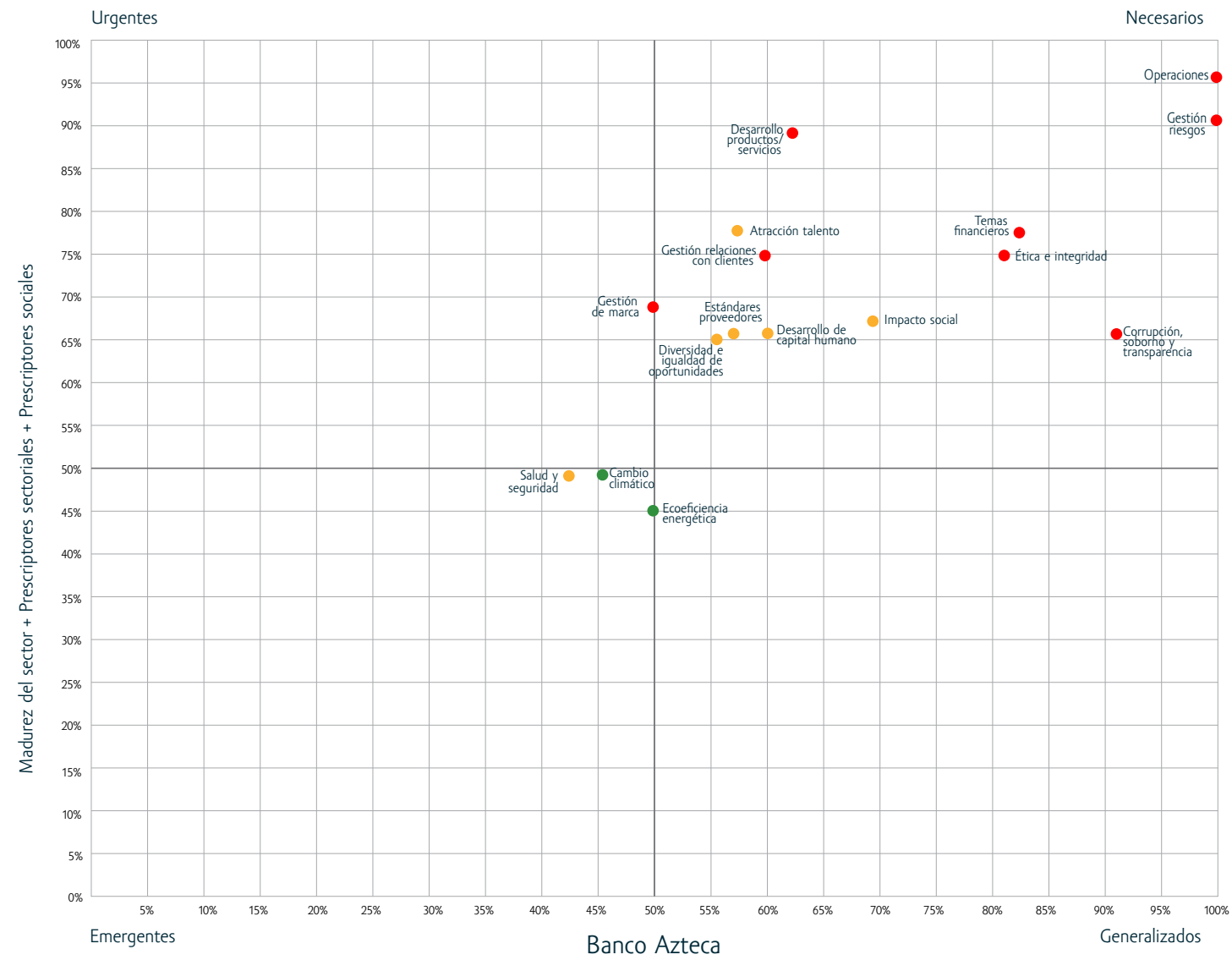
Temas relevantes para Tiendas Elektra

G4-19



Temas relevantes para Banco Azteca

G4-19



Temas relevantes para Italika

G4-19



Diálogo con grupos de interés

G4-23, G4-26, G4-27

Posteriormente, los temas relevantes fueron presentados a los grupos de interés, a través de encuestas presenciales y electrónicas. Los principales resultados fueron los siguientes:

Resultados

Tiendas Elektra

Los temas de mayor importancia para los colaboradores y clientes de Tiendas Elektra fueron:

Colaboradores	Dimensión	Clientes
Desarrollo / responsabilidad sobre productos Ética e integridad	Económico	Desarrollo / responsabilidad sobre productos
Desarrollo de capital humano Diversidad e igualdad de oportunidades	Social	Diversidad e igualdad de oportunidades
Cambio climático y otras emisiones atmosféricas	Ambiental	Cambio climático y otras emisiones atmosféricas

Adicionalmente, gran parte de los clientes opinó que el desarrollo de capital humano, los programas de retención de talento y prestaciones sociales son de suma importancia para que los colaboradores tengan un nivel de satisfacción alto y que, por tanto, brinden un servicio de calidad.

Asimismo, dentro del tema Responsabilidad sobre productos, afirmaron que el ámbito más relevante es que los vendedores expliquen correctamente las condiciones de los productos para realizar una compra informada.

Banco Azteca

Los principales resultados del diálogo con grupos de interés de Banco Azteca fueron los siguientes:

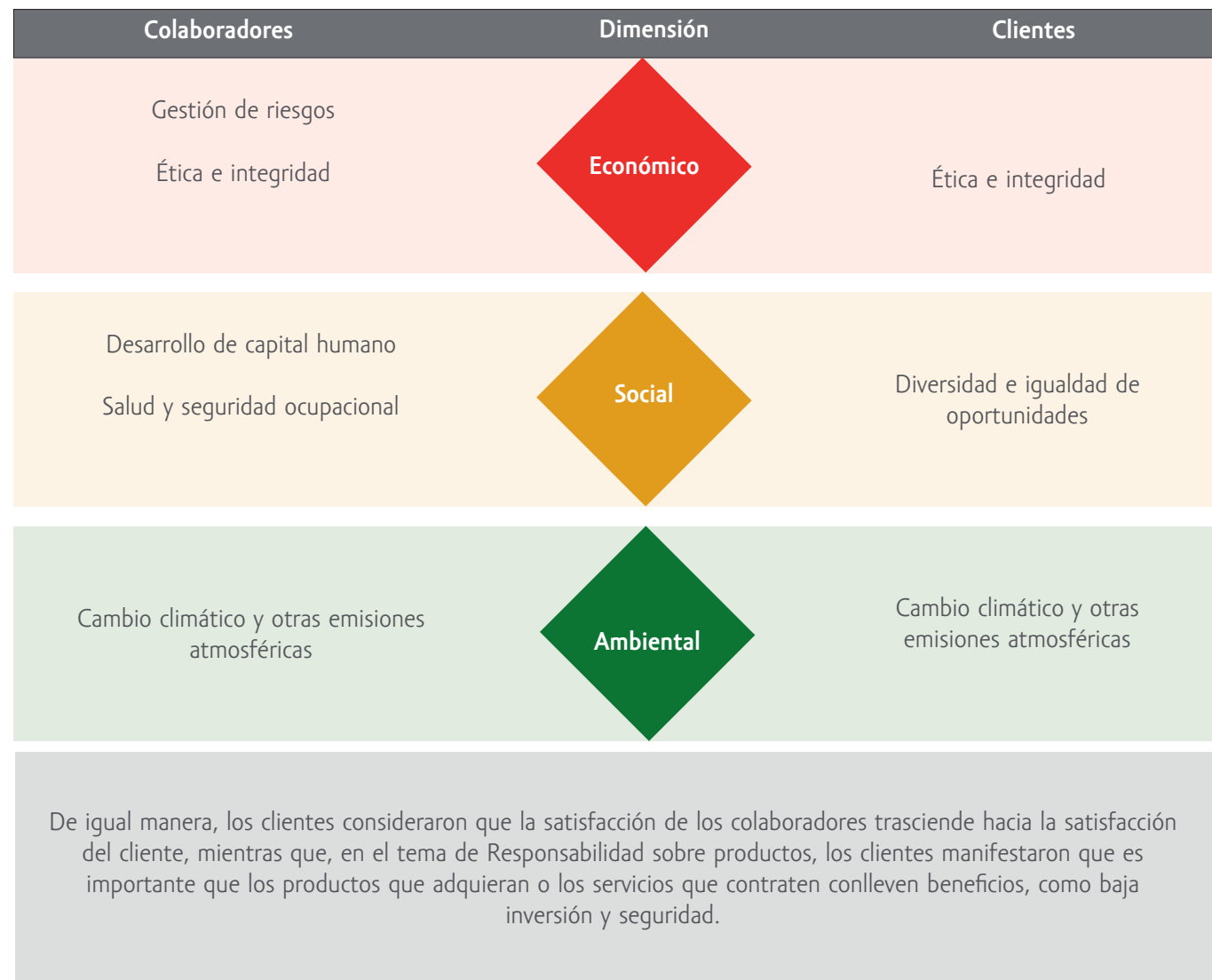
Colaboradores	Dimensión	Clientes
Corrupción, soborno y transparencia Ética e integridad	Económico	Ética e integridad Desarrollo /responsabilidad sobre productos
Desarrollo de capital humano Salud y seguridad ocupacional	Social	Diversidad e igualdad de oportunidades
Cambio climático y otras emisiones atmosféricas	Ambiental	Cambio climático y otras emisiones atmosféricas

Los clientes consideraron que la implementación de programas de retención y prestaciones atractivas permiten que los colaboradores proporcionen un servicio de calidad.

En el tema de Responsabilidad sobre productos, afirmaron que el ámbito más relevante es que los ejecutivos tengan la capacitación adecuada con el objetivo de explicar a los clientes todas las condiciones de los productos, de manera clara y entendible, y que éstos, a su vez, cuenten con la información necesaria para elegir el mejor producto o servicio.

Italika

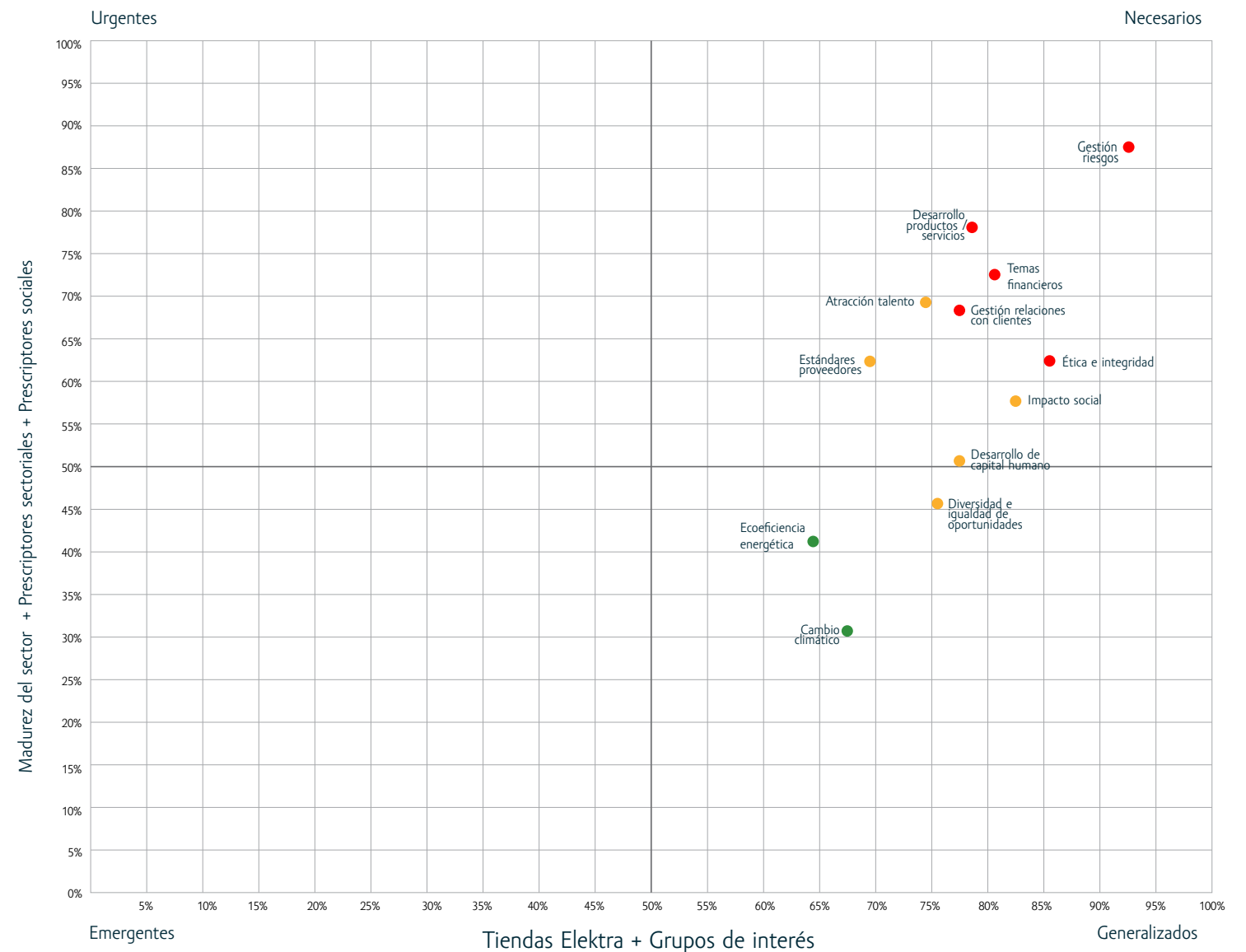
Los colaboradores y clientes de Italika opinaron lo siguiente:



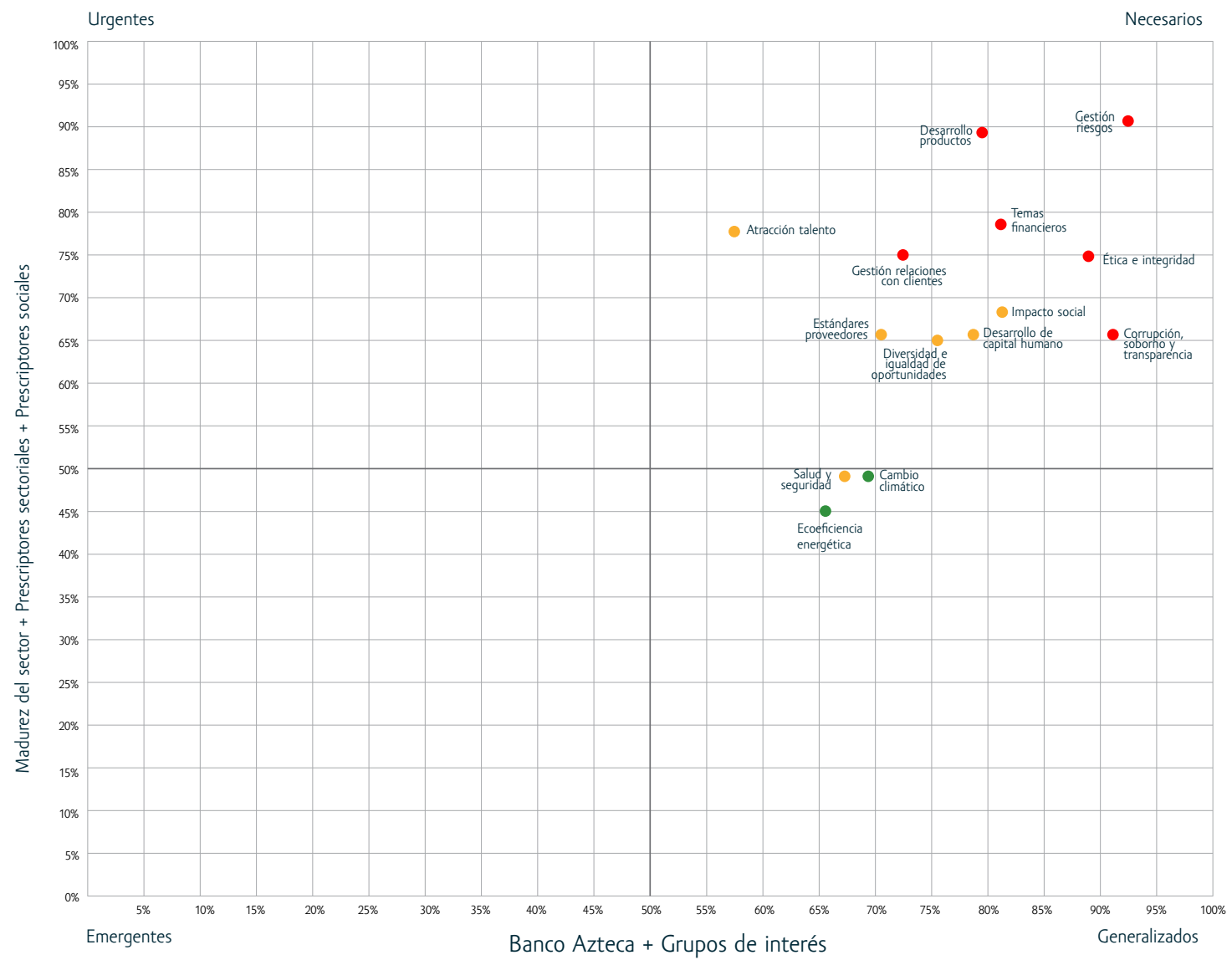
Aspectos materiales para Grupo Elektra

Al finalizar el diálogo con los grupos de interés, se identificó la relación de datos con los resultados del análisis de la madurez del sector, y los riesgos sectorial y social, obteniendo así la validación de los aspectos materiales por parte de los grupos de interés:

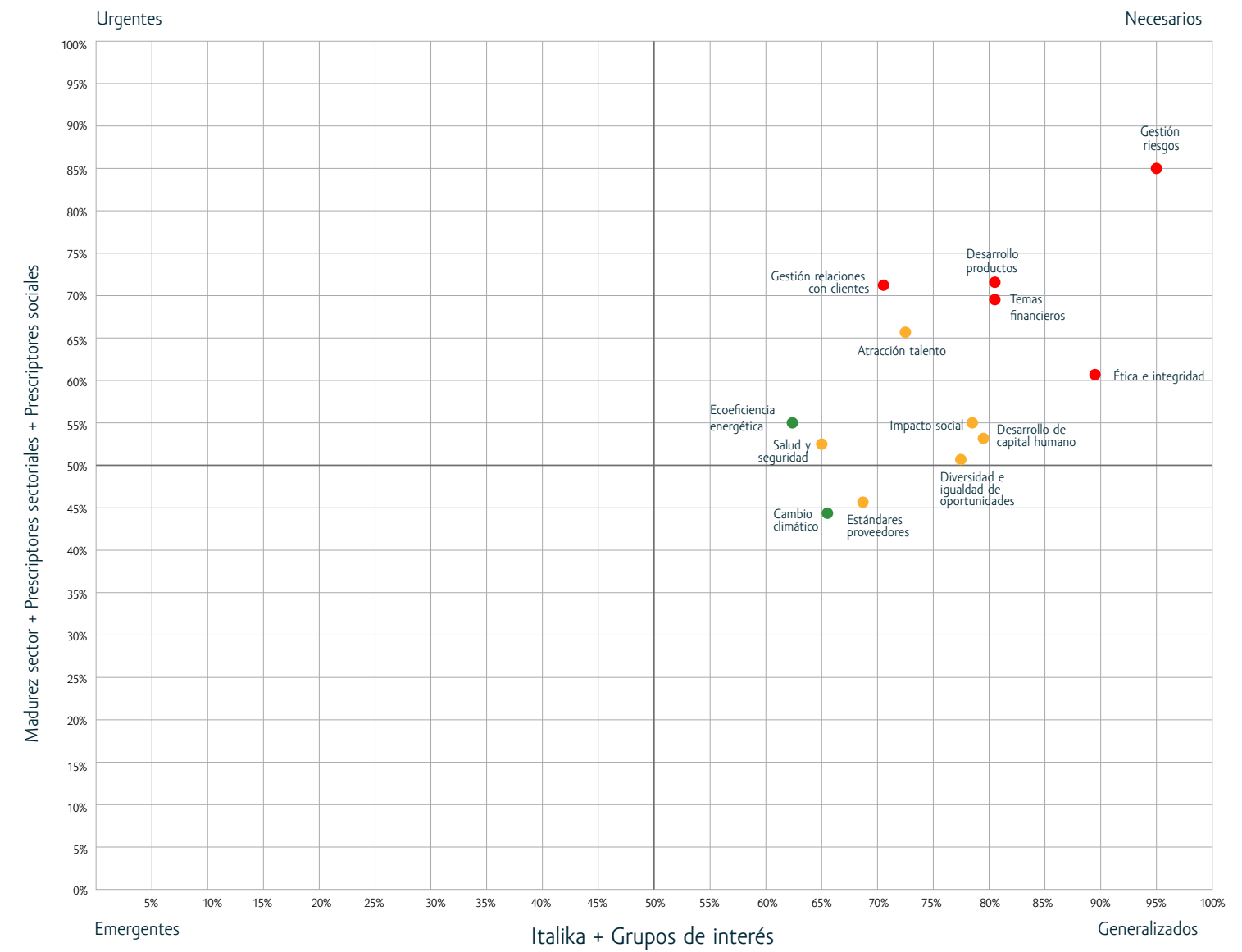
Tiendas Elektra



Banco Azteca



Italika



G4-19, G4-20, G4-21

Una vez validados los aspectos materiales, por una parte, se llevó a cabo la revisión y traducción a los aspectos establecidos por la Guía G4 del GRI, y por otra, el análisis de la cobertura y los límites para cada uno de ellos, como se muestra en la siguiente tabla:

Aspecto material	Aspecto GRI G4	Cobertura	Límites
Gestión de riesgos	Estrategia y análisis / Perfil de la organización / Desempeño económico	●	● Colaboradores, Clientes, Autoridades e Inversionistas
Ética e integridad	Ética e integridad	●	● Colaboradores, Clientes, Autoridades, Competidores, Comunidad, Inversionistas, OSC y Proveedores
Corrupción, soborno y transparencia	Lucha contra la corrupción	●	● Colaboradores, Clientes, Autoridades, Competidores, Inversionistas, OSC y Proveedores
Temas financieros	Perfil de la organización / Desempeño económico / General	●	● Autoridades, Competidores, Inversionistas y Proveedores
Desarrollo y responsabilidad sobre productos	Salud y seguridad de los clientes / Etiquetado de los productos y servicios / Comunicaciones de mercadotecnia / Cumplimiento regulatorio	●	● Colaboradores, Clientes, Autoridades, Competidores y Comunidad
Gestión de relaciones con clientes	Salud y seguridad de los clientes / Etiquetado de los productos y servicios / Privacidad de los clientes	●	● Colaboradores, Clientes, Autoridades
Ecoeficiencia energética	Energía	●	● Colaboradores
Cambio climático y otras emisiones*	Emisiones	●	● Clientes, Autoridades, Comunidad y OSC
Atracción y desarrollo de talento	Perfil de la organización / Empleo	●	● Colaboradores y Clientes
Desarrollo de capital humano	Capacitación y desarrollo	●	● Colaboradores y Clientes
Salud y seguridad ocupacional	Salud y seguridad en el trabajo	●	● Colaboradores
Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad e igualdad de oportunidades / Igualdad de retribución entre mujeres y hombres / No discriminación	●	● Colaboradores, Clientes, Autoridades, Comunidad y OSC
Impacto social	Comunidades locales / Consecuencias económicas indirectas	●	● Comunidad y OSC
Estándares con proveedores	Prácticas de adquisición / Evaluación ambiental de los proveedores / Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores / Evaluación de los proveedores en derechos humanos / Evaluación de la repercusión social de los proveedores	●	● Colaboradores, Autoridades y Proveedores

* Nota. El aspecto cambio climático y otras emisiones atmosféricas no resultó material en el estudio realizado, sin embargo, este tema goza de gran importancia para Grupo Elektra debido a la regulación vigente.

- Material para Grupo Elektra
- Material dentro del Grupo
- Material fuera del Grupo
- Material dentro y fuera del Grupo

G4-32

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos Básicos Generales	Página
Estrategia y análisis	
G4-1	10-13
G4-2	10-13, 27-31
Perfil de la organización	
G4-3	7, 93
G4-4	7-9
G4-5	7
G4-6	7, 93
G4-7	7, 93
G4-8	7, 9
G4-9	18-19, 53
G4-10	53
G4-11	53
G4-12	39
G4-13	15, 47, 53, 93
G4-14	27-31
G4-15	42, 71-79
G4-16	51
Aspectos materiales y cobertura	
G4-17	93
G4-18	94
G4-19	95-97, 104
G4-20	104
G4-21	104
G4-22	No existen re-expresiones de información.
G4-23	93, 98-100

Contenidos Básicos Generales	Página
Participación de los grupos de interés	
G4-24	16-17
G4-25	16-17
G4-26	16-17, 98-100
G4-27	16-17, 98-100
Perfil de la memoria	
G4-28	93
G4-29	2016
G4-30	Anual
G4-31	113
G4-32	93, 105
G4-33	93
Gobierno	
G4-34	20, 23
G4-35	21, 26
G4-36	20
G4-37	26
G4-38	20, 23
G4-39	20
G4-40	20
G4-41	23, 27
G4-42	21
G4-43	22
G4-44	26
G4-45	27
G4-46	27
G4-47	21
G4-48	Todas las áreas participan en la aprobación del Informe de Sustentabilidad, mientras que el área de Sustentabilidad, dentro de Relación con Inversionistas, lleva a cabo un monitoreo permanente del proceso.
G4-49	26
G4-51	26
G4-52	26

Contenidos Básicos Específicos				
Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información
Ética e integridad				
G4-56	32, 33			
G4-57	34-36			
G4-58	34-36			
CATEGORÍA: ECONÓMICA				
Aspecto material: Desempeño económico				
G4-DMA	7, 10-13			
G4-EC1	18, 17			
G4-EC1 (Comentario FSSS)	71			
G4-EC4	Las empresas de Grupo Elektra no reciben ayuda económica alguna por parte del gobierno.			
Aspecto material: Consecuencias económicas indirectas				
G4-DMA	27, 43, 67-68			
G4-EC7	43			
G4-EC8	43, 68, 71			
Aspecto material: Prácticas de adquisición				
G4-DMA	38-41			
G4-EC9	39			
CATEGORÍA: AMBIENTAL				
Aspecto material: Energía				
G4-DMA	30, 82			
G4-EN3	84			
G4-EN5	84-85			
G4-EN6	85			
Aspecto material: Emisiones				
G4-DMA	30, 86-87			
G4-EN15	86-87			
G4-EN16	86-87			
G4-EN18	87			
G4-EN19	87			
G4-EN21	86-87			

Contenidos Básicos Específicos				
Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información
Aspecto material: General				
G4-DMA	81			
G4-EN31	82			
Aspecto material: Evaluación ambiental de los proveedores				
G4-DMA	40			
G4-EN32	41			
G4-EN33	41			
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL				
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
Aspecto material: Empleo				
G4-DMA	40, 53			
G4-LA1	53-54	Número y tasa de nuevas contrataciones.	Información no disponible.	Para estandarizar el nivel de reporte entre las tres empresas que conforman Grupo Elektra, sólo se comunica el índice de rotación.
G4-LA2	59			
Aspecto material: Seguridad y salud ocupacional				
G4-DMA	65-66			
G4-LA5	65-66			
G4-LA6	65-66 24 víctimas mortales en las operaciones de Banco Azteca.			
G4-LA7	65			
Aspecto material: Capacitación y educación				
G4-DMA	55-58			
G4-LA9	55-57	Promedio de horas de capacitación anuales por género.	Información no disponible.	Durante el año, no se contó con una contabilización que considerara género. Se buscará reportarlo en futuros informes.
G4-LA10	55-57			
G4-LA11	57-58			

Contenidos Básicos Específicos				
Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información
Aspecto material: Diversidad e igualdad de oportunidades				
G4-DMA	64-79			
G4-LA12	24, 53-54	Desglose de plantilla por categoría profesional y edad.	Información no disponible.	Para estandarizar el nivel de reporte entre las tres empresas que conforman Grupo Elektra, se comunica el porcentaje de colaboradores por cada una y el desglose de plantilla por región.
Aspecto material: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres				
G4-DMA	64			
G4-LA13	64			
Aspecto material: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores				
G4-DMA	40			
G4-LA14	41			
G4-LA15	41			
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS				
Aspecto material: No discriminación				
G4-DMA	64, 79			
G4-HR3	Durante 2016 no existieron casos de discriminación en Grupo Elektra.			
Aspecto material: Libertad de asociación y negociación colectiva				
G4-DMA	41			
G4-HR4	Grupo Elektra no ha identificado centros o proveedores que atenten contra la libertad de asociación o de pertenecer a un contrato colectivo.			

Contenidos Básicos Específicos				
Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información
Aspecto material: Trabajo infantil				
G4-DMA	41			
G4-HR5	Grupo Elektra no ha identificado centros o proveedores con riesgos significativos de casos de explotación infantil, pues de conformidad con la normatividad vigente, se prohíbe el trabajo infantil.			
Aspecto material: Trabajo forzoso				
G4-DMA	41			
G4-HR6	Grupo Elektra no ha identificado centros o proveedores con riesgos significativos de casos de trabajo forzoso, pues de conformidad con la normatividad vigente, está prohibido.			
Aspecto material: Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos				
G4-DMA	40			
G4-HR10	41			
G4-HR11	41			
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD				
Aspecto material: Comunidades locales				
G4-DMA	47-48, 67, 71			
G4-SO1	67			
FS13	67, 68			
FS14	68, 70			
FS16	68			
Aspecto material: Lucha contra la corrupción				
G4-DMA	37, 71			
G4-SO3	37			
G4-SO4	37			

Contenidos Básicos Específicos				
Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información
G4-SO5	De acuerdo con lo establecido en la disposición 52ª de las Disposiciones de Carácter General a las que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, y la disposición 41ª de las Disposiciones de Carácter General a las que se refiere el artículo 95 Bis de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, se debe mantener absoluta confidencialidad sobre la información relativa a los reportes de lavado de dinero.			
Aspecto material: Evaluación de la repercusión social de los proveedores				
G4-DMA	40			
G4-SO9	41			
G4-SO10	41			
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
Aspecto material: Salud y seguridad de los clientes				
G4-DMA	30, 42, 44			
G4-PR1	42, 81			
G4-PR2	Durante el periodo de reporte, ninguna de las empresas de Grupo Elektra fue acreedora a multas significativas por incumplimiento a la legislación en materia de salud y seguridad de los clientes.			

Contenidos Básicos Específicos				
Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información
Aspecto material: Etiquetado de los productos y servicios				
G4-DMA	42, 45-46			
G4-PR3	46-47			
G4-PR4	Dado el procedimiento de implementación de medidas preventivas, de mejora continua y de cumplimiento de la regulación antes de ofrecer un producto o servicio por parte de Grupo Elektra, durante el periodo de reporte no se tuvo incumplimiento alguno.			
G4-PR5	45			
FS15	27-31, 33			
Aspecto material: Comunicaciones de mercadotecnia				
G4-DMA	48			
G4-PR6	Grupo Elektra no vende productos prohibidos o en litigio.			
G4-PR7	Grupo Elektra no presentó incumplimientos respecto a la normatividad en materia de comunicaciones de mercadotecnia.			
Aspecto material: Privacidad de los clientes				
G4-DMA	49			
G4-PR8	En 2016, Grupo Elektra no recibió reclamaciones fundamentadas respecto a la violación de la privacidad y la fuga de datos personales.			

Contenidos Básicos Específicos				
Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información
Aspecto material: Cumplimiento				
G4-DMA	42			
G4-PR9	Grupo Elektra no presentó incumplimientos respecto a la normatividad en materia de suministro, distribución u oferta de productos y servicios.			
SUPLEMENTO SECTORIAL PARA SERVICIOS FINANCIEROS				
Aspecto material: Cartera de productos				
DMA	55			
FS1	67			
FS2	31			
FS3	47			
FS4	55-56			
FS6	19			
FS7	19			
Aspecto material: Auditoría				
DMA	31			
FS9	31			
Aspecto material: Participación activa				
DMA	51			
FS12	51			

Contacto

G4-31

Para obtener mayor detalle sobre este informe o los temas referentes a la sustentabilidad de Grupo Elektra, comunícate con:

Rolando Villarreal
rvillarreal@gruposalinas.com.mx



grupo elektra