



grupo elektra

# Vivir un compromiso

con valor **económico, social y ambiental**

INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2015



# Contenido

<b>04</b>	<b>Perfil de la organización</b>
<b>08</b>	<b>Carta de los Directores Generales</b>
<b>10</b>	<b>Hechos relevantes 2015</b>
<b>12</b>	<b>Sustentabilidad corporativa</b>
13	Modelo de Sustentabilidad
14	Diálogo con grupos de interés
<b>16</b>	<b>Valor económico</b>
17	Accionistas
18	Gobierno Corporativo
18	Consejo de Administración
23	Equipo directivo
23	Remuneración a consejeros y directivos relevantes
24	Consulta y retroalimentación a grupos de interés
24	Conflicto de intereses
25	Gestión de riesgo y contingencias
29	Ética y transparencia
35	Ciudadanía corporativa
36	Clientes
38	Proveedores
<b>40</b>	<b>Valor social</b>
41	Colaboradores
48	Fundación Azteca
53	Comunidad
54	Educación financiera
<b>56</b>	<b>Valor ambiental</b>
58	Gestión ambiental
58	Materiales
59	Emisiones
60	Agua
60	Energía
61	Residuos
61	Biodiversidad y conciencia ambiental
<b>62</b>	<b>Perfil del informe</b>
63	Materialidad
65	Índice GRI

# Perfil de la organización

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

El modelo de gestión de Grupo Elektra se centra en dos Negocios: Comercial y Financiero. Ambos se complementan para acercar y brindar productos y servicios de clase mundial a la base de la pirámide socioeconómica. A nivel comercial la mercancía incluye electrónica, línea blanca, electrodomésticos, muebles, motocicletas, telefonía celular, cómputo, y transferencias electrónicas de dinero; a nivel financiero la oferta se compone de depósitos, micro financiamiento, seguros de vida y daños, administración de fondos para el retiro e inversiones, entre otros.

- **Negocio Comercial.** Está compuesto por los formatos de tienda Elektra y Salinas y Rocha, con presencia en México, así como Elektra en Guatemala, Honduras, Panamá y Perú.
- **Negocio Financiero.** Está compuesto 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.

Ingresos	Cifras en millones de pesos		Cambio 15/14	
	2014	2015	\$	%
Negocio financiero	50,384	48,302	(2,082)	-4%
Negocio comercial	23,245	27,600	4,355	19%
Consolidado	73,629	75,902	2,273	3%
México	55,089	55,609	520	1%
Centro y Sudamérica	9,330	9,388	58	1%
Norteamérica	9,210	10,906	1,695	18%



Al cierre de 2015 operaron

# 7,963

puntos de contacto de Grupo Elektra

5,640  
ubicados en México,  
Centro y Sudamérica.

2,323  
en Estados Unidos.

## Negocio Comercial

Con más de seis décadas de experiencia, Grupo Elektra atiende a la base de la pirámide socioeconómica con productos de clase mundial, con lo que impulsa la calidad de vida de millones de familias.



www.elektra.com.mx



www.italika.mx

- **Tiendas Elektra.** Elektra es uno de los principales canales de Grupo Elektra con sus clientes. Cada tienda cuenta con una sucursal de Banco Azteca.

- **Salinas & Rocha.** Cada tienda cuenta con una sucursal de Banco Azteca.

- **Italika.** Es la marca de motocicletas que brinda acceso a un transporte propio, eficiente y amigable con el medio ambiente a un gran número de usuarios en México y América Latina.

Cuenta con el respaldo de más de **620** centros de servicio autorizado en México y más de **190** en Centro y Sudamérica.

**1,143** puntos de contacto y un promedio de 805 m<sup>2</sup> de piso de venta.

**51** tiendas en México con un promedio de 1,068 m<sup>2</sup> de piso de venta que atienden a la clase media mexicana.

La marca se comercializa en más de **3,000** puntos de contacto en México, Guatemala, Honduras, Perú y Panamá.

Tiene el **70%** de la participación del mercado de motos en México. Con ventas que superan las **385,000** unidades anuales.

## Negocio Financiero

El negocio financiero ofrece productos y servicios bancarios y financieros a segmentos desatendidos por la banca tradicional, con tecnología de punta, eficiencia en el servicio e innovación en los productos para dar respuesta a necesidades específicas de millones de familias.

- **Banco Azteca.**

En México cuenta con **3,672** puntos de contacto, 1,021 en tiendas de Grupo Elektra y 2,651 sucursales independientes.

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

- **Punto Casa de Bolsa.** Promueve la inversión como herramienta de ahorro y bienestar a través de simplificar los conceptos del mercado financiero, con un servicio de excelencia.

- **Seguros Azteca.** Ofrece microseguros de daño -bienes, autos y motocicletas- y vida -accidente o enfermedad- de forma simple y con precios accesibles para aquellas personas excluidas del sistema asegurador tradicional, en México y América Latina.

- **Afore Azteca:** brinda servicios de administración de fondos de alta calidad para el retiro, con el apoyo de la extensa distribución geográfica de Grupo Elektra.

En Centro y Sudamérica (El Salvador, Guatemala, Honduras, Panamá y Perú), cuenta con **173** puntos de contacto en tiendas de Grupo Elektra, y **355** sucursales independientes.

**2,323** puntos de contacto en 29 estados de la Unión Americana.



www.bancoazteca.com.mx



www.advanceamerica.net



www.puntocasadebolsa.mx



www.segurosazteca.com.mx



www.aforeazteca.com.mx



**Alejandro Valenzuela del Río**  
Director General de Banco Azteca

# Carta de los Directores Generales

En 2015 Grupo Elektra fortaleció sus operaciones para generar mayor valor económico, social y ambiental a través de productos financieros que expanden el poder de compra de millones de familias, y de mercancías de clase mundial que impulsan de manera efectiva la calidad de vida de sus clientes.

Respecto al valor económico, la captación consolidada del negocio financiero creció 8% en 2015, totalizando 100,573 millones de pesos. Este crecimiento contribuye a fortalecer la inclusión financiera y a impulsar el patrimonio de las familias desatendidas por la banca tradicional. El número de cuentas activas de depósito de Banco Azteca México superó los 13 millones, cifra significativa en un país con cerca de 32 millones de familias. Algunas de estas cuentas se abren con un depósito de tan solo un peso, lo que ha revolucionado la cultura del ahorro en la base de la pirámide socioeconómica de nuestras comunidades. La calidad de los activos de Grupo

Elektra mejoró notablemente durante el año, lo que se reflejó en una disminución en el índice de morosidad de tres puntos porcentuales para ubicarse en 6.1%. Ello, en conjunto con la mayor captación, genera sólidas perspectivas para el negocio financiero.

En 2015 Grupo Elektra vendió siete de cada diez motocicletas, uno de cada cuatro televisores y uno de cada cinco refrigeradores comercializados en México. También pagó una considerable porción de las transferencias de dinero provenientes de los Estados Unidos. Ello refleja una mezcla óptima de bienes y servicios que Grupo Elektra ofrece a través de personal altamente capacitado y una superior atención al cliente. Estas condiciones permitieron un crecimiento de 19% en las ventas comerciales a lo largo del año.

Grupo Elektra considera que las empresas se han transformado en instituciones que, además de generar riqueza, son un medio para lograr cambios sociales, alcanzar mejores niveles de vida y atenuar el impacto sobre el entorno. Por ello, a través de Fundación Azteca se genera valor social con iniciativas a favor de la salud, la alimentación, la educación y el medio ambiente.

A través de programas como Kybernus, La Ciudad de las Ideas y Caminos de la Libertad, Grupo Elektra fortalece las libertades y el conocimiento para alcanzar un mejor futuro, y por medio de Fomento Cultural Grupo Salinas, impulsa el arte y la cultura en México.

Mediante la optimización de recursos en sus actividades diarias, Grupo Elektra fomenta la creación continua de valor ambiental. En conjunto con las demás compañías de Grupo Salinas busca que el progreso actual no ponga en riesgo el bienestar de las generaciones futuras.

De 2009 a la fecha, las iniciativas sustentables que las compañías de Grupo Salinas han implementado en sus operaciones han logrado ahorrar 367 GWh de energía, lo que representa haber dejado de emitir 195,721 toneladas de dióxido de carbono. Este ahorro equivale a la energía consumida por 213,994 hogares durante un año, o al efecto de 978,606 árboles sembrados.

Grupo Elektra ha trabajado por más de seis décadas para generar prosperidad en las comunidades donde opera y contribuir al bienestar de sus habitantes. De esta manera contribuye a la creación de valor económico, social y ambiental en beneficio de millones de clientes y de la sociedad en su conjunto.



**Fabrice Decelierre Márquez**  
Director General de Tiendas Elektra

# Hechos relevantes 2015

## Económicos

	2014	2015
Ventas netas	73,629	75,902
Utilidad de operación	5,803	5,209
Activo Total	195,828	198,637
Efectivo y equivalentes de efectivo	21,476	22,909
Pasivo Total	140,941	146,851
Capital contable	54,888	51,786
Adquisición de inmuebles, mobiliario y equipo	2,274	1,482



En 2015 los ingresos de Grupo Elektra fueron de

**\$75,902**

millones de pesos



El valor distribuido de la empresa, que representa los recursos económicos entregados como costos y gastos, totalizó

**\$65,169**

millones de pesos.



El valor económico retenido alcanzó los

**\$10,733**

millones de pesos,

lo cual representa un incremento de 13% respecto a 2014.

Valor económico generado*		Valor económico distribuido*		Valor económico retenido*	
2014	2015	2014	2015	2014	2015
\$73,629	\$75,902	\$64,150	\$65,169	\$9,479	\$10,733
Cambio: 3%		Cambio: -1%		Cambio: 13%	

\* Cifras en millones de pesos

## Sociales



**65,346**

empleados en 7 países de América.



**\$522**

millones de pesos recaudados y distribuidos para la generación de valor social a través de **Fundación Azteca en México.**



## Ambientales



**18%**

de la **energía consumida** en 2015 por Grupo Elektra provino de **fuentes renovables.**



La **inversión ambiental** de Grupo Elektra totalizó

**\$12**

millones de pesos en 2015



# Sustentabilidad corporativa

2015 fue un año de consolidación de esfuerzos en el que Grupo Elektra renovó la estrategia de generación de valor para sus grupos de interés y fortaleció sus herramientas para la creación de valor económico, social y ambiental. Con ello definió su modelo de sustentabilidad, que constituye un marco normativo y de gestión para la empresa.

## Modelo de Sustentabilidad

El modelo de sustentabilidad corporativa de Grupo Elektra es una valiosa herramienta de comunicación para que todos los colaboradores conozcan y comprendan su papel en la gestión sustentable del negocio. En este sentido, en 2015 se consolidó la Coordinación de Sustentabilidad como parte del Área de Relación con Inversionistas de Grupo Salinas. Dicha área es la encargada de gestionar la información referente a la sustentabilidad de las empresas del Grupo y de alinear los proyectos de Grupo Elektra con el objetivo común de crear valor y prosperidad para sus grupos de interés.



## Diálogo con grupos de interés

De acuerdo con la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 4.0, Grupo Elektra ha renovado el listado de sus grupos de interés y, gracias a la información recabada para el proceso de elaboración del Informe de Sustentabilidad 2015, ha actualizado las expectativas de cada una de sus audiencias y los mecanismos disponibles para dar respuesta a las mismas.

En comparación con 2014, los nuevos grupos de interés considerados fueron: Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC's), autoridades y competidores.

Para Grupo Elektra es primordial mantener una comunicación abierta y fluida a favor de una mejora continua en sus procesos y sustentabilidad. El siguiente cuadro señala los medios de comunicación más relevantes y la frecuencia de contacto con cada grupo de interés.

Grupo de interés	Medio de contacto	Frecuencia	Expectativas	Respuestas 2015
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas</li> <li>Mystery Shopper</li> <li><a href="http://www.elektra.com.mx">http://www.elektra.com.mx</a></li> <li>Chat en línea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensual</li> <li>Continua</li> <li>Diaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de venta y post-venta de calidad</li> <li>Oferta de bienes y servicios accesibles en condiciones competitivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizaron más de 12 mil evaluaciones de Mystery Shopper para medir la satisfacción de los clientes.</li> </ul>
Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones</li> <li>Correos</li> <li>Página de internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de la legislación aplicable.</li> <li>Cooperación con autoridades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envío de información y reuniones con autoridades.</li> <li>No se reporta ninguna multa o sanción significativa por parte de autoridades.</li> </ul>
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portales internos</li> <li>Honestel</li> <li>Identifica, Recomienda y Mejora (IRM)</li> <li>Buzón Cuéntanos</li> <li>Revistas internas</li> <li>Redes sociales</li> <li>Pantallas internas</li> <li>Comunicación impresa</li> <li>Wallpaper y protector de pantalla</li> <li>Correo Familia Socios</li> <li>Mensajes en celular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer a los empleados un ambiente propicio para la realización de su trabajo, reconocer su labor y brindarles iniciativas de desarrollo integral que les permitan el desarrollo personal y profesional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidación del Área de Bienestar, encargada de velar por mejores condiciones laborales para los colaboradores.</li> </ul>
Competidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sitio de internet</li> <li>Periódicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Competencia bajo la normativa aplicable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación con participantes del gremio.</li> </ul>
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciativas sociales</li> <li>Redes sociales</li> <li>Sitio de internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar valor económico, social y ambiental en las comunidades en donde el Grupo opera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de empleo.</li> <li>Respeto y cuidado del medio ambiente.</li> <li>Desarrollo de programas sociales que fomentan la libertad, igualdad de oportunidades y liderazgo para contribuir a un mejor futuro.</li> </ul>
Inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asambleas de accionistas</li> <li>Informes financieros</li> <li>Brochure corporativo</li> <li>Sitio web de inversionistas</li> <li>Comunicados de prensa</li> <li>Reportes a autoridades y Bolsa Mexicana de Valores</li> <li>Reuniones con inversionistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trimestral y anual</li> <li>Continua</li> <li>Periódica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir información oportuna y clara de la situación financiera y las expectativas de la compañía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar información en tiempo y forma que permita conocer los riesgos y perspectivas de la empresa.</li> </ul>
Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC's)	Fundación Azteca: <ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono: (55)1720-4900</li> <li>Correo: <a href="mailto:fundacionazteca@gruposalinas.com.mx">fundacionazteca@gruposalinas.com.mx</a></li> <li>Página de internet: <a href="http://www.fundacionazteca.org/">http://www.fundacionazteca.org/</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar y promover las causas que las organizaciones lideran a favor del desarrollo social de la comunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recaudación y canalización de más de 500 millones de pesos para programas sociales en 2015.</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones</li> <li>Portal de Internet: <a href="https://proveedores.gruposalinas.com">https://proveedores.gruposalinas.com</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidación de relaciones comerciales de largo plazo y mutuo beneficio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licitación</li> <li>Evaluación técnica y financiera</li> <li>Certificación «Círculo de proveedores»</li> <li>Auditorías aleatorias a proveedores</li> <li>Retroalimentación del área</li> </ul>

# Valor Económico

La creación de valor económico en Grupo Elektra considera, entre otros temas anteriormente mencionados, la satisfacción de las necesidades del cliente a través de mercancía y productos financieros de clase mundial. Esta estrategia se determina, en primera instancia, por los accionistas y el Gobierno Corporativo de la empresa.



## Hechos relevantes



Renovación del Código de Ética para Consejeros y todo personal relacionado con Grupo Elektra.



Las ventas comerciales de Grupo Elektra crecieron en

19%



Disminuyó el índice de morosidad de: 9% a 6.1%

## Accionistas

Grupo Elektra cuenta con accionistas beneficiarios con más del 10% del capital social, quienes ejercen una influencia significativa en la toma de decisiones de la empresa:

- Hugo Salinas Price
- Esther Pliego de Salinas
- Ricardo B. Salinas Pliego

Los **Accionistas de Control** tienen en su poder el **72% de las acciones** de Grupo Elektra. El **28%** restante corresponde a las **acciones detentadas por inversionistas externos**.

De manera colectiva, los Accionistas de Control poseen 171.6 millones de acciones en circulación. Gracias a ello tienen el derecho de decidir sobre las acciones que requieren autorización y aprobación de la mayoría de los accionistas, y ostentan la facultad de nombrar a la mayoría de los miembros del Consejo de Administración y determinar si se pagan o no dividendos.



### Información relevante

Cuestionario de Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo presentado a la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) en 2015

[http://www.grupoelektra.com.mx/Documents/ES/asambea/CMPC\\_2015.pdf](http://www.grupoelektra.com.mx/Documents/ES/asambea/CMPC_2015.pdf)

Código de Ética

<http://www.grupoelektra.com.mx/es/codigo-de-etica>

Decálogo de los proveedores

<https://proveedores.gruposalinas.com/apps/inicio/modulos/Bienvenida/Decalogo.html>

## Dividendos

El decreto, monto y pago de dividendos se determina por mayoría de votos de los tenedores de acciones comunes y, de forma usual, aunque no necesariamente, por recomendación del Consejo de Administración. En general, los dividendos se decretan durante el primer cuatrimestre de cada ejercicio fiscal con base en los estados financieros consolidados auditados del ejercicio fiscal inmediato anterior. En marzo de 2015 se decretó el pago de 563 millones de pesos en dividendos.

Fecha de decreto	Fecha de pago	Cantidad en millones de pesos	Cantidad en millones de dólares	Equivalente a la utilidad de operación del año anterior	Dividendo en pesos por acción	Dividendo en dólares por acción
23 de marzo de 2015	31 de marzo de 2015	563.4	37.7	9.73%	2.40	0.16038



# 33%

de los Consejeros son **independientes**.

## Gobierno Corporativo

El **Gobierno Corporativo** de Grupo Elektra está compuesto por un **comprometido equipo directivo** y un **experimentado Consejo de Administración** que en equipo dan a **soporte** a la **visión** de la empresa.

### Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Grupo Elektra está integrado por personas con una amplia trayectoria empresarial, diversidad de experiencias y de conocimiento. Frente a una realidad compleja y un entorno cambiante y competitivo, las exitosas y reconocidas trayectorias profesionales de los miembros del Consejo de Administración son un activo de gran valor para la sustentabilidad del negocio.

#### Integración del Consejo

El Consejo de Administración de Grupo Elektra está compuesto por nueve consejeros, de los cuales tres son consejeros independientes (33%). El siguiente cuadro muestra los consejeros nombrados en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.

### Consejo de Administración Grupo Elektra 2015

Nombre	Ocupación principal	Consejero desde	Edad
Ricardo B. Salinas Pliego <sup>(1)(4)</sup>	Presidente del Consejo de Grupo Elektra	1993	60 años
Hugo Salinas Price <sup>(2)(4)</sup>	Presidente Honorario de Grupo Elektra	1993	84 años
Pedro Padilla Longoria <sup>(4)</sup>	Director General de Grupo Salinas	1993	50 años
Guillermo Salinas Pliego <sup>(1)(4)</sup>	Presidente de Grupo Avalanz	1993	56 años
Luis J. Echarte Fernández <sup>(4)</sup>	Vicepresidente de Asuntos Internacionales de Grupo Salinas	2003	71 años
Joaquín Arrangoiz Orvañanos <sup>(4)</sup>	Director General de Ventas y Relaciones Empresariales de Grupo Salinas	2008	59 años
Roberto Servitje Achutegui <sup>(3)</sup>	Presidente de Grupo Altex, S.C.	2000	62 años
Marcelino Gómez Velasco y Sanromán <sup>(3)</sup>	Presidente del Consejo de Administración de Grupo Netec	2010	58 años
Gonzalo Brockmann García <sup>(3)</sup>	Presidente de los Hoteles Best Western en México	2010	60 años

<sup>(1)</sup> Hijo de Hugo Salinas Price

<sup>(2)</sup> Padre de Ricardo B. Salinas Pliego y de Guillermo Salinas Pliego

<sup>(3)</sup> Consejero independiente

<sup>(4)</sup> Consejero relacionado

La compañía no cuenta con consejeros suplentes.





## Funciones del Consejo

El Consejo de Administración y la Dirección General llevan a cabo reuniones periódicas para discutir y aportar ideas sobre la visión, misión, propósito y los valores del negocio, así como sobre la creación y actualización de las políticas y estrategias que rigen las actividades de la empresa.

Las reuniones de consulta contemplan el monitoreo y evaluación de las acciones más relevantes de todas las áreas, así como el seguimiento de objetivos y metas trazados por el Consejo de Administración. Los resultados del cumplimiento en los tiempos y proyectos específicos, son asentados en actas de sesiones.

Entre las principales responsabilidades del Consejo de Administración, destacan:

- Establecer 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 cuenta su relevancia en la situación financiera, administrativa y jurídica de la sociedad, así como el desempeño de sus directivos.
- Aprobar, 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.
- Dar seguimiento a los principales riesgos a los que está expuesta la sociedad y personas morales que ésta controle, identificados con base en la información presentada por los comités, el Director General y el Comité de Auditoría.
- 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 a fin de subsanar las irregularidades que sean de su conocimiento e implementar las medidas correctivas correspondientes.
- Establecer los términos y condiciones a los que se ajustará el Director General en el ejercicio de sus facultades de actos de dominio.

- Ordenar al Director General la revelación al público de los eventos relevantes de que 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 del Mercado de Valores establezca o se prevean en los estatutos de la sociedad.

## Comités

El Consejo de Administración es apoyado en sus funciones por el Comité de Auditoría y el Comité de Prácticas Societarias, cuya composición y responsabilidades se detallan a continuación.

### Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría de Grupo Elektra está compuesto por tres consejeros independientes:

- Gonzalo Brockmann García – Presidente del Comité
- Marcelino Gómez Velasco y Sanromán – Consejero Independiente
- Roberto Servitje Achutegui – Asesor Financiero, Consejero Independiente

El Comité de Auditoría cumple con las siguientes funciones:

- Revisar los procedimientos de presentación de informes financieros y sistemas de control financiero interno.
- Revisar las actividades y el grado de libertad de los auditores independientes.
- Revisar las actividades del personal de auditoría interna.
- Evaluar las políticas y sistemas de control interno de Grupo Elektra.
- Conocer las operaciones que se realizan entre las partes relacionadas.

El Consejo de Administración de Grupo Elektra será responsable de **vigilar el cumplimiento** de los **acuerdos** alcanzados por las **Asambleas de Accionistas**, lo cual podrá llevarse a cabo a través del **comité** que ejerza las funciones de **auditoría**.



## Comité de Prácticas Societarias

El Comité de Prácticas Societarias de Grupo Elektra está conformado por dos consejeros independientes y un consejero relacionado:

- Gonzalo Brockmann García – Presidente del Comité
- Roberto Servitje Achutegui – Experto Financiero, Consejero Independiente
- Guillermo Salinas Pliego – Consejero Relacionado

El Comité de Prácticas Societarias cumple con las siguientes funciones:

- Conocer las políticas de inversión de Grupo Elektra.
- Conocer el uso de los bienes que conforman el patrimonio de Grupo Elektra.
- Aprobar el presupuesto de inversiones de capital.
- Supervisar los usos del presupuesto de inversiones de capital aprobado.
- Opinar sobre el desempeño de los directivos relevantes.

Actualmente Grupo Elektra cuenta con la colaboración del Sr. Roberto Servitje Achutegui, quien presta sus servicios en los comités de apoyo como Consejero Independiente y experto financiero.

Cada sesión celebrada por los comités es reportada al Consejo de Administración a fin de que éste resuelva lo conducente. Cada uno de los comités presenta al Consejo, de forma anual, un informe de sus actuaciones.

Es obligación de los comités informar al Consejo de Administración cuando se susciten hechos o actos de trascendencia para la sociedad que, a su juicio, ameriten ser reportados.

## Equipo directivo

El equipo directivo de Grupo Elektra combina experiencia y reconocimiento en cada una de las áreas del negocio.

### Equipo Directivo 2015

Nombre	Cargo
Ricardo B. Salinas Pliego	Presidente del Consejo
Alejandro Valenzuela del Río	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 Desarrollo Humano, Comunicación e Integración
Alberto Tanús	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

## Remuneración a consejeros y directivos relevantes

En 2015, la cantidad total establecida como remuneración por los servicios prestados por consejeros (incluyendo el Presidente del Consejo), directivos relevantes de la sociedad e individuos con carácter de personas relacionadas fue de aproximadamente 1,964 millones de pesos. Esta cantidad fue determinada considerando los servicios prestados, 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

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

- Mediante sesiones de consejo con los directivos relevantes y/o cualquier otra persona involucrada. Estas sesiones se llevan a cabo de forma trimestral, o bien en cualquier momento para tratar un asunto relevante, en cuyo caso tendrán un carácter extraordinario.
- Mediante sesiones periódicas entre los comités auxiliares, los directivos relevantes y/o cualquier otra persona involucrada.

Como complemento a estos mecanismos, el Consejo de Administración sostiene reuniones, llamadas, videoconferencias, mensajes electrónicos, etc. entre los consejeros, los comités y los directivos relevantes para atender cualquier necesidad de monitoreo. Con estas herramientas, el Consejo de Administración identifica y da respuesta a las expectativas y requerimientos de los diversos grupos de interés sobre la empresa y su desempeño.

**Grupo Elektra actualizó durante 2015 su Código de Ética aplicable a consejeros y directivos.**

## Conflicto de intereses

Desde 2003 Grupo Elektra adoptó un Código de Ética aplicable a consejeros y directivos. Actualizado en 2015, el Código de Ética se encuentra disponible en [www.grupoelektra.com.mx](http://www.grupoelektra.com.mx) y en los portales de internet para los colaboradores del grupo.

En apego a los lineamientos que rigen la conducta ética de Grupo Elektra, se espera que la toma de decisiones y acciones de negocio se realice buscando siempre el mayor beneficio de la sociedad y no con base en relaciones o beneficios personales.

El Código de Ética contempla la definición de conflicto de interés y detalla el manejo ético en estos casos que surjan por relaciones personales y profesionales.

El Comité de Prácticas Societarias de Grupo Elektra notifica en su reporte anual de operaciones y actividades si existieron o no dispensas para que un consejero, directivo relevante o persona con poder de mando aprovechara oportunidades de negocio para sí o en favor de terceros que correspondieran a la sociedad o a las personas morales que la sociedad controle o en las que tenga una influencia significativa. Durante 2015 no se reportó ninguna dispensa.

Por su parte, el Comité de Auditoría es el encargado de supervisar las operaciones con partes relacionadas y de proporcionar una revisión independiente para determinar si estas operaciones están relacionadas con el negocio y si se llevan a cabo en términos igualmente favorables que los términos que podrían obtenerse en una operación comparable con un tercero independiente.

## Gestión del riesgo y contingencias

Por su naturaleza, Banco Azteca es la empresa de Grupo Elektra que cuenta con más controles y procesos para evitar la materialización de riesgos inherentes a su operación, lo cual impacta directamente la sustentabilidad de todas las demás filiales de Grupo Elektra. Entre las acciones más significativas para la gestión de riesgos y contingencias se encuentran:

- **Plan de Continuidad de Negocio (Business Continuity Plan).** Tiene como objetivo asegurar la continuidad operativa de Banco Azteca y garantizar la atención de los clientes en caso de una contingencia. Las estrategias que contempla están orientadas a disminuir la probabilidad y/o el impacto de cualquiera de los riesgos identificados, los cuales pueden ser tecnológicos, operativos, naturales, etc. Estas estrategias no forman parte de una estrategia durante o posterior a un evento de contingencia.
- **Manual de Contingencias (Plan de Recuperación de Desastres).** Involucra el redireccionamiento de las operaciones de los principales sistemas de Banco Azteca a un sitio alternativo durante una contingencia que, por su nivel de riesgo y alcance, pudiera afectar la seguridad e integridad de los clientes y empleados de la empresa. El Plan de Recuperación de Desastres considera una prioridad mantener la operación de las transacciones que permitan disponer de efectivo a clientes y habitantes en general a fin de satisfacer sus necesidades durante una contingencia.

**Banco Azteca es la empresa dentro del Grupo que cuenta con mayores procesos y controles que evitan la materialización de riesgos inherentes a su operación.**

- **Protección civil.** En cumplimiento con la normativa mexicana, 1,150 personas recibieron entrenamiento en materia de protección civil en 2015\*, con un total de 7,100 horas de capacitación. Este esfuerzo se complementó con 65 simulacros a lo largo del año.

**Personal capacitado y horas hombre de capacitación 2015**

	Negocio Comercial	Negocio Financiero
Personas capacitadas	676	474
Horas hombre de capacitación	4,256	2,844
Simulacros	35	30
Brigadistas	1,150	

- **Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR).** Es la unidad especializada de Banco Azteca en materia de administración integral de riesgos. La UAIR depende directamente del Consejo de Administración y mantiene absoluta independencia de las unidades de negocio a fin de evitar conflictos de interés y asegurar una adecuada separación de funciones y responsabilidades.

La UAIR es la encargada de identificar, medir, vigilar e informar los riesgos que enfrenta Banco Azteca en su operación, ya sea que éstos se registren dentro o fuera del balance, incluyendo, en su caso, los riesgos de sus subsidiarias financieras. De acuerdo con su clasificación los riesgos pueden ser discrecionales o no discrecionales.

Se consideran riesgos discrecionales:

- **Riesgo de mercado.** Es la pérdida potencial por cambios en los factores de mercado específicos que dan lugar a la aparición de riesgo para cada producto (riesgo de tasa de interés, riesgo de precio, riesgo de tipo de cambio).
- **Riesgo de liquidez.** Es la incapacidad para cumplir con las necesidades presentes y futuras de flujo de efectivo afectando la operación diaria o las condiciones financieras de la institución (riesgo de liquidez en el flujo de fondos, riesgo de bursatilidad).
- **Riesgo de crédito.** Es la pérdida potencial por falta de pago de un acreditado o contraparte en las operaciones que efectúa la institución (riesgo emisor, riesgo contraparte).
- **Índice de capitalización.** Son las posiciones ponderadas equivalentes sujetas a riesgo de mercado y los activos sujetos a riesgo operacional conforme a lo establecido en las reglas de capitalización.

\* La capacitación se lleva a cabo a través del esquema de tienda-escuela, cursos en línea y cursos presenciales.

Se consideran riesgos no discrecionales:

- **Riesgo operacional.** Es la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los controles internos, por errores en el procesamiento y almacenamiento de las operaciones o en la transmisión de información, así como por resoluciones administrativas y judiciales adversas, fraudes o robos.
- **Riesgo legal.** Es la pérdida potencial por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones en relación con las operaciones que Banco Azteca lleva a cabo.
- **Riesgo tecnológico.** Es la pérdida potencial por daños, interrupción, alteración o fallas derivadas del uso o dependencia en el hardware, software, sistemas, aplicaciones, redes y cualquier otro canal de distribución de información utilizado en la prestación de servicios bancarios a los clientes de Banco Azteca.
- **Riesgo reputacional.** Es la pérdida potencial por el deterioro de la reputación o la percepción negativa de la imagen de la institución ante los clientes, proveedores y accionistas.

Las funciones del Consejo de Administración en la identificación y gestión de los riesgos son:

- Ampliar el portafolio de productos para los clientes con productos innovadores que lleven bienestar y progreso a las familias que atiende Banco Azteca, promoviendo la inclusión bancaria y la adaptación a las necesidades del cliente.
- Facilitar a los clientes que se encuentran en la base de la pirámide la obtención de crédito en apoyo al emprendimiento.

La **Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR)**, identifica, mide, vigila e informa los riesgos que enfrenta **Banco Azteca** en su operación.

- Promover el portafolio completo de servicios bancarios (crédito, captación, pago de servicios) a través de medios digitales (banca digital).
- Reducir el gasto energético de las sucursales de Banco Azteca mediante la inclusión de tecnologías ahorradoras.
- Estandarizar el servicio dentro de toda la red de sucursales de Banco Azteca.
- Transformar la cultura de Banco Azteca para lograr el menor índice de rotación de personal del sector financiero.
- Generar un amplio sentido de pertenencia entre los empleados de Banco Azteca.
- Hacer de Banco Azteca uno de los mejores lugares para trabajar en México.
- Impulsar el bienestar de más comunidades mediante la expansión operativa de la institución.
- Ser la institución financiera con la mejor tecnología bancaria del sector.
- Lograr el desarrollo óptimo de la franquicia.
- Apoyar los programas de Fundación Azteca para recaudar fondos que redunden en el bienestar de los sectores menos favorecidos de nuestra sociedad.
- Ampliar los alcances de las operaciones financieras de Banco Azteca en México.

Los medios de comunicación a través de los cuales se divulga la cultura, administración y resultados de la gestión de riesgos son:

- Reportes diarios de mercado de dinero, divisas y metales, derivados e indicadores de liquidez que son enviados por correo electrónico a las unidades de negocio y a la Dirección General.
- Seguimiento y monitoreo de indicadores de riesgo operacional con periodicidad variable (diaria, semanal, mensual, trimestral, etc.) a las distintas unidades de negocio.
- Información de riesgos en la página web de Banco Azteca\* (trimestral) al alcance del público en general.
- Presentación trimestral de la administración de riesgos durante las sesiones del Consejo de Administración.
- Presentación detallada sobre la administración de riesgos en las sesiones mensuales del Comité de Riesgos.

Para fortalecer la cultura de riesgos a través de toda la institución, en junio de 2015 se impartió el curso «Riesgo operacional para la geografía» a través del portal de Banco Azteca. El curso contó con la participación de 30 mil empleados y abordó conceptos básicos, controles (prevenir, detectar, corregir) y la importancia del riesgo operacional a través de un video interactivo y una evaluación.

**Banco Azteca** logró ser la **primera institución en México** en obtener la **autorización** para el uso del **Método Estándar Alternativo** para el **cálculo** de requerimiento de **capital por riesgo operacional** de parte de la **Comisión Nacional Bancaria y de Valores** en **noviembre de 2015**.

## Ética y transparencia

Para promover la **transparencia**, la **comunicación efectiva** y la **legalidad** frente a las autoridades, **Grupo Elektra** y sus subsidiarias han **implementado** diversos **controles, políticas y procedimientos** que amparan su **accionar ético** en todos los ámbitos de incidencia.

\* <http://www.grupoelektra.com.mx/es/banco-azteca-financieros>



## Honestidad

Grupo Elektra tiene la firme creencia de que la honestidad es la base de las relaciones de confianza y respeto, y un ingrediente indispensable para el trabajo en equipo y la credibilidad.

Como parte del esfuerzo por promover la honestidad al interior de la empresa, Grupo Elektra ha puesto a disposición de consejeros, directivos y empleados diversas herramientas de comunicación (escucha y diálogo), asesoramiento ético y denuncia que permiten preservar entre sus colaboradores los criterios éticos y de honestidad que rigen a la institución. Los medios disponibles son:

- **Honestel.** Medio de denuncia. Da la oportunidad de interponer quejas y denuncias de cualquier índole, con carácter confidencial.
- **Identifica, Recomienda y Mejora (IRM).** Medio de asesoramiento técnico. Fue creado con el propósito de contribuir de manera positiva en las conductas éticas de los colaboradores y la mejora del clima laboral.
- **Cuéntanos.** Medio de escucha y diálogo. Es un canal interno en el que los colaboradores tienen la libertad de compartir cualquier tema.

Todos los medios cuentan con diversos puntos de contacto y se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. El siguiente gráfico muestra el proceso de atención al usuario y el ciclo de retroalimentación/respuesta a su solicitud:



Como centro de denuncias, Honestel integra y presenta reportes a las partes implicadas antes de detonar un proceso de investigación, e informa sus hallazgos mediante actas para sancionar la falta cometida y dar cierre a la denuncia. Por su parte, IRM y Cuéntanos remiten los casos a las áreas de Evaluación de Proyectos y Recursos Humanos, respectivamente.

En 2015 se recibieron 5,351 denuncias a través de Honestel y se llevaron a cabo 3,695 investigaciones. IRM recibió 625 ideas de mejora y Cuéntanos recibió 9,029 comentarios.

Honestel			
Negocio	Correo electrónico	Formato electrónico	Teléfono y buzón de voz
Negocio Comercial	159	814	61
Negocio Financiero	569	3,381	367
<b>Total 5,351</b>			

Total denuncias	Investigaciones		Casos confirmados
	Negocio Comercial	728	58%
	Negocio Financiero	2,967	60%

IRM			
Negocio	Correo electrónico	Formato electrónico	Teléfono y buzón de voz
Negocio Comercial	45	7	1
Negocio Financiero	465	84	23
<b>Total 625</b>			

Cuéntanos		
Negocio	Correo electrónico	Formato electrónico
Negocio Comercial	39	1,690
Negocio Financiero	101	7,199
<b>Total 9,029</b>		

Con el fin de que estas herramientas sean del conocimiento y dominio de todo el personal de Grupo Elektra y Grupo Salinas se brinda una capacitación en línea de 15 minutos sobre su uso. En el año, 59,415 colaboradores del Grupo recibieron esta capacitación, con lo cual se totalizaron 14,853 horas de formación.

A la par de la capacitación sobre el manejo de estas herramientas, los colaboradores también reciben formación sobre los valores y la visión de Grupo Salinas. 59,415 colaboradores de todo el Grupo recibieron esta capacitación, con lo cual se totalizaron 14,853 horas de formación en valores.

Ser **honestos** es ser **leales e íntegros.**

### Valores institucionales

- Honestidad
- Ejecución
- Inteligencia
- Excelencia
- Generosidad
- Enfoque al cliente
- Trabajo en equipo
- Aprendizaje
- Rápido y simple

<http://www.gruposalinas.com.mx/es/valores>



Se simplificó el **aviso de privacidad** para **informar** a los usuarios sobre el **manejo** de sus **datos personales** y se pusieron a su **disposición** los **Derechos ARCO**.

## Datos personales

Grupo Elektra, en apego a su responsabilidad y obligaciones contractuales frente al manejo de datos personales, patrimoniales y, en general, de carácter sensible de clientes y empleados, ha renovado, reforzado y simplificado sus procesos de control de datos.

En 2015 se simplificó el aviso de privacidad para informar a los usuarios del manejo que tendrán sus datos dentro de Banco Azteca y las demás empresas de Grupo Elektra.

A su vez, Banco Azteca pone a disposición de sus clientes un sistema mediante el cual pueden ejercer sus derechos en términos de datos personales. Entre los derechos se encuentran: Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (Derechos ARCO). Como complemento a este sistema, el acceso a la información del cliente sólo se permite previa confirmación mediante huella digital.

## Acciones antilavado de dinero

Las entidades de Grupo Elektra están firmemente comprometidas con el cumplimiento de las leyes y disposiciones relacionadas con la prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo en cada uno de los países donde operan. Grupo Elektra cuenta con una Unidad Global de Prevención de Finanzas Ilícitas, cuyas actividades se basan en los siguientes principios:

- Políticas de identificación y conocimiento de clientes y usuarios, las cuales son revisadas de forma periódica para verificar su alineación con los nuevos requerimientos regulatorios.
- Sistemas de monitoreo de todas las operaciones de clientes y usuarios de acuerdo a lo establecido por la normativa aplicable.
- Sistemas automatizados de alertas de operaciones, actividades, conductas o comportamientos que no concuerden con los antecedentes o actividades conocidas de clientes y usuarios.
- Procesos de revisión comparada con las listas oficiales, tanto nacionales como internacionales, en la materia.
- Estructuras internas consolidadas y capacitadas en la materia.
- Comité de Comunicación y Control, conformado por miembros de la dirección del Grupo.
- Oficiales de cumplimiento con certificación y amplia experiencia en la materia.
- Robustos programas de capacitación y difusión dirigidos a todo el personal de la empresa.
- Controles eficientes para minimizar el riesgo de ser utilizado por grupos criminales en la realización de posibles operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo.
- Criterios de clasificación de clientes en función de su grado de riesgo.
- Participación en asociaciones gremiales en la materia.



37,661

colaboradores recibieron capacitación sobre medidas para la prevención del lavado de dinero, reuniendo un total de



9,415

horas de formación.

La **Unidad Global de Prevención de Finanzas Ilícitas** se encarga de **prevenir el lavado de dinero** y financiamiento al terrorismo en **Grupo Elektra**.

Se renovó el **compromiso** con la **promoción constante** de la **honestidad** al interior de **Grupo Elektra**.

## Código de Ética

El Código de Ética contiene los principales parámetros éticos que rigen las acciones y objetivos de las personas, equipos de trabajo y empresas que componen Grupo Elektra. Los estándares y visión establecidos en el Código son la esencia del Grupo y de las herramientas para generar valor económico, social y ambiental de forma transparente para los grupos de interés y la sociedad en general.

En 2015 el Consejo de Administración revisó y autorizó una actualización del Código de Ética de Grupo Elektra con el fin de renovar el compromiso con la promoción constante de la honestidad al interior de la organización. Como parte de este proceso se establecieron guías para el correcto manejo de conflictos de interés.

Las reformas más significativas trataron los siguientes temas:

- Corrupción mediante el ofrecimiento, entrega o recepción de sobornos, regalos o pagos de facilitación.
- Amenazas, ofensas, discriminación, intimidación, difamación, calumnias, hostigamiento, acoso sexual o laboral, maltrato físico, verbal, psicológico y/o económico en contra de cualquier empleado, proveedor, cliente, asesor y/o cualquier otra persona relacionada con Grupo Elektra.
- Uso, posesión, venta, transporte de sustancias ilícitas y/o bebidas alcohólicas dentro de las instalaciones de Grupo Elektra o en uso de los vehículos de la empresa, o bien, en cualquier lugar siempre que se esté actuando en representación de Grupo Elektra.
- Laborar en estado de ebriedad o bajo la influencia de sustancias ilícitas.
- Hacer propaganda política dentro de las instalaciones de Grupo Elektra, así como utilizar los activos de la empresa para propósitos o actividades políticas.
- Cualquier otra actividad ilícita o contraria a la moral y/o buenas costumbres, ya sea dentro o fuera de las instalaciones de Grupo Elektra.

## Ciudadanía corporativa

Grupo Elektra, comprometido con el desarrollo ético y sustentable de la industria del consumo masivo y financiero en cada uno de los países donde opera, forma parte de diversas asociaciones que promueven la integridad y la sana competencia a favor de las personas, las empresas y la comunidad a nivel nacional e internacional. Entre dichas asociaciones destacan:

### 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)

Grupo Elektra forma parte de **asociaciones** de talla nacional e internacional, que **promueven el desarrollo ético y sustentable**.

## Cientes

Las necesidades y expectativas de los clientes son la brújula que guía las estrategias de comercialización y desarrollo de productos de Grupo Elektra. La empresa busca ofrecer soluciones innovadoras, rentables y sustentables que brinden satisfacción y generen valor económico, social y ambiental a todos los grupos de interés.

Se reconoció a **Banco Azteca** como una de las **30 marcas más valiosas de México** (lugar #12), otorgado por **MillwardBrown**.

## Negocio Financiero

En 2015 se llevaron a cabo 18,000 entrevistas presenciales con clientes de Banco Azteca a fin de conocer su experiencia frente a los productos y servicios que éste ofrece. La medición alcanzó el 100% de las sucursales y permitió identificar las oportunidades de mejora de cara al cliente. Con la información recuperada se conformó el Índice de Promotores Netos (IPN), principal indicador de satisfacción respecto a los servicios y productos que ofrece el Negocio Financiero de Grupo Elektra.

Este año también se implementaron mejoras en los procesos de servicio y atención al cliente como parte del seguimiento a la medición obtenida a través del IPN. En este sentido destaca la re-ingeniería de la operación del Contact Center, la implementación de nuevas campañas de atención a clientes (Welcome Call y Cobranza Telefónica) y un nuevo proceso de venta consultiva para asesores.

Banco Azteca cuenta con un Call Center especializado en la atención a clientes, el cual opera las 24 horas del día y está conformado por un equipo de 1,270 personas. En 2015 el Call Center de Banco Azteca atendió:



## Negocio Comercial

En 2015 se llevaron a cabo 11,200 entrevistas presenciales con clientes de las Tiendas Elektra a fin de conocer su experiencia frente a los productos y servicios que éstas ofrecen. Las entrevistas hicieron énfasis en los compradores de motos, telefonía y equipo de cómputo. La medición alcanzó el 100% de las tiendas y permitió identificar las oportunidades de mejora de cara al cliente. Con la información recuperada se conformó el IPN, principal indicador de satisfacción respecto a los servicios y productos que ofrece el Negocio Comercial de Grupo Elektra.

Este año también se implementaron mejoras en los procesos de servicio y atención al cliente, y se llevó a cabo una auditoría de imagen y operación de sucursales para garantizar una mejor experiencia de los clientes.

Las Tiendas Elektra cuentan con un Call Center especializado en la atención al cliente, el cual opera las 24 horas del día y está conformado por un equipo de 160 personas. En 2015 el Call Center de Elektra atendió:



Para promover una cultura de servicio entre todos sus colaboradores, Grupo Elektra cuenta con un proceso constante de capacitación en servicio al cliente. Los programas de mayor relevancia son:

- **Programa de Formación Tienda Escuela.** Este programa implementa, bajo condiciones controladas, un sistema de entrenamiento de venta y operación en tienda que asegure la mejor experiencia de compra de los clientes. En 2015 un total de 6,139 colaboradores fueron capacitados en la materia, con un total de 131,652 horas de formación.
- **Programa de Formación Certificación Gerencial.** Este programa habilita a los mandos medios en geografía, de nuevo ingreso o en promoción, con los conocimientos necesarios para la gestión de tiendas y la estandarización operativa. En 2015 participaron en este programa 750 colaboradores, con un total de 58,016 horas de formación.



El Área de **Experiencia del Cliente** de Grupo Salinas es el ente independiente encargado de evaluar la satisfacción de esta audiencia clave frente a los productos y servicios que Grupo Elektra ofrece.

En 2015 el área **desarrolló un innovador modelo de operación** que, por medio de una **aplicación móvil**, contactó a más de

**2 mil** comisionistas encargados de realizar labores de campo (encuestas a clientes). **En conjunto se realizaron más de**

**80 mil** actividades (encuestas, Mystery Shopper, etc.) y se **destinaron recursos superiores** a los

**14** millones de pesos.



## Proveedores

Por medio del programa interno “Círculo de Proveedores” se evalúa, entre otros temas, el compromiso social y ambiental de la cadena de proveedores.

La cadena de suministro de Grupo Elektra es una pieza clave de la generación de valor a los grupos de interés. Por su importancia, la empresa cuenta con una Central de Compras y Servicios integrada a la estructura de Grupo Salinas, cuya función es optimizar y desarrollar relaciones de confianza y mutuo beneficio con proveedores a través de políticas institucionales y manuales de procesos que garantizan la transparencia en la contratación.

El proceso de contratación de proveedores contempla su selección mediante la licitación de un producto o servicio. La calificación obtenida es resultado de una evaluación técnica y una evaluación económica. De acuerdo con los alcances establecidos, cada parte es ponderada a través del documento RFx (Request for Proposal / Quotation), el cual se entrega a los interesados al inicio del proceso.

Todos los proveedores de Grupo Elektra atraviesan un proceso de certificación anual por medio del programa interno «Círculo de Proveedores». Esta certificación conlleva el análisis y la validación de diversos aspectos referentes a los productos, los servicios contratados y la sustentabilidad del proveedor. Entre los aspectos más relevantes se encuentran:

- Situación legal
- Situación fiscal
- Situación crediticia
- Actividad económica
- Operación
- Finanzas
- Ubicación
- Imagen comercial
- Calidad
- Compromiso social y ambiental

En 2015 ningún proveedor de Grupo Elektra reportó riesgos o impactos significativos en la vulneración de los derechos humanos, trabajo forzado infantil, daños al medio ambiente o corrupción.

Al cierre de 2015, siete proveedores de Tiendas Elektra y Salinas y Rocha representaban en conjunto el 42% de las compras acumuladas por mercancía en el año: Loncin Group, LG, Soluciones Inteligentes (Unefon), Whirpool, Samsung Electronics, Mabe y Pegaso PCS (Movistar).

Grupo Elektra cuenta con un convenio de colaboración con la Asociación de Normalización y Certificación del Sector Eléctrico para garantizar que los equipos electromecánicos que se instalen en sus inmuebles sean eficientes y cuenten con certificados que avalen un desempeño de alta calidad. Por otra parte, la política interna Sello de Energía reglamenta la adquisición de nuevos equipos de acuerdo con criterios técnicos, económicos y de eficiencia energética establecida por Grupo Salinas.

A continuación se describe la cadena de suministro de Grupo Elektra en cada uno de sus negocios:

### Cadena de Suministro Servicios Financieros



### Cadena de Suministro Elektra Comercio



Como parte de Grupo Salinas, **Grupo Elektra privilegia el comercio local como herramienta para el impulso de la economía del país.** Grupo Salinas cuenta con

**1,233**

**proveedores**, de los cuales **sólo tres (0.2%) son de origen extranjero\***.

\* Los proveedores que se consideran extranjeros son aquellos que facturan ajenos al país.

# Valor Social

El principio rector de Grupo Elektra para la generación de valor social es la potencialización de las capacidades de las personas y la sociedad. Por ello la empresa identifica, reconoce y retiene el talento de sus colaboradores, además de propiciar un entorno de progreso, conocimiento y libertad a través de proyectos como: Kybernus, La Ciudad de las Ideas y Caminos de la Libertad.



## Hechos relevantes



**Consolidación**  
de la Dirección Corporativa de Bienestar.



**65,346**  
empleos en 7 países de América.



**714,217**  
horas de formación.



**Aprende y Crece**, el programa de educación financiera de Banco Azteca invirtió

**\$7,620,057**  
pesos e impactó a más de 12 millones de personas.

## Colaboradores

Al cierre de 2015 Grupo Elektra contaba con el talento y trabajo de **65,346 personas**, en comparación con 77,802 del año previo. El **60% del personal era masculino** y el **40% era femenino**.



**60%**  
hombres



**40%**  
mujeres



### Información relevante

[www.caminosdelalibertad.com](http://www.caminosdelalibertad.com)  
[www.kybernus.org](http://www.kybernus.org)  
[www.ciudaddelasideas.com](http://www.ciudaddelasideas.com)  
[www.fundacionazteca.org](http://www.fundacionazteca.org)

**México** fue el país con **mayor representación** en la **fuerza laboral** con el **76%**, **Centro y Sudamérica** representan el **14%** de la plantilla, mientras que **Estados Unidos** el **10%** de **colaboradores**.

El personal con un rango de edad entre 25 y 34 años constituye el 50% de la fuerza laboral de Grupo Elektra, seguido por el grupo de edad menor a 25 años, con un 26%.

El 100% de los contratos laborales de Grupo Elektra son a término fijo. El 3% del personal cuenta con un contrato colectivo de trabajo, el cual funciona de acuerdo con la legislación mexicana y los demás países donde éste tiene vigencia. La compañía considera que sus relaciones laborales operativas y administrativas son buenas. Los contratos colectivos, son revisados anualmente en materia de salario y cada dos años en materia de prestaciones.

El **77% del personal de Grupo Elektra** está dedicado a labores **operativas y administrativas**, mientras el **23% restante** corresponde a colaboradores de **nivel gerencial y directivo**. El **mayor porcentaje** de las **mujeres** en la empresa desempeña funciones en el **Área Administrativa (53%)**.

Grupo Elektra busca contrarrestar la rotación por medio de:

- Evaluar y alinear puestos acorde a los objetivos de la empresa
- Fortalecer líneas de comunicación con los colaboradores
- Entrenar a colaboradores y supervisores en el buen manejo de personal
- Ofrecer esquemas de compensación atractivos
- Otorgar reconocimientos mensuales
- Fomentar eventos con familiares de los colaboradores
- Ofrecer capacitación presencial en temas de motivación, imagen e inteligencia emocional



**38,011**

nuevas contrataciones en 2015.

Las cuales

**9,107**

correspondieron al **Negocio**

**Comercial** y

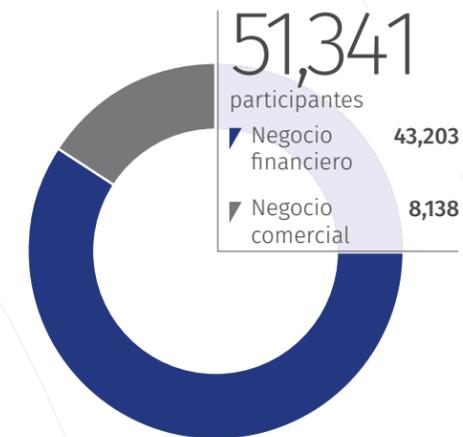
**28,904**

al **Negocio Financiero**.

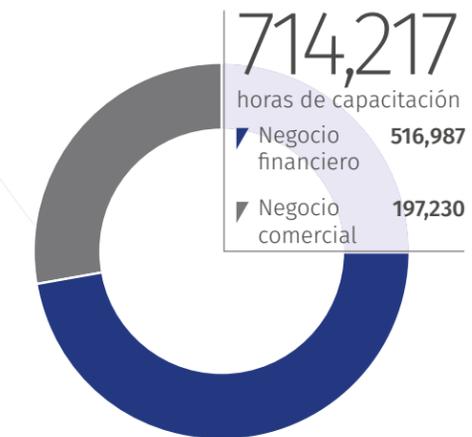
## Capacitación

La capacitación al personal constituye un paso importante para el desarrollo de Grupo Elektra, pues permite la consecución de los objetivos empresariales en armonía con los objetivos personales y grupales de los colaboradores. Grupo Elektra brinda capacitación técnica para que tanto colaboradores de nuevo ingreso como con antigüedad reciban formación para desempeñar sus funciones y responsabilidades de manera eficiente.

Participantes en capacitación



Horas de capacitación



**Grupo Salinas**, por medio del **Centro de Diseño Instruccional (CDI)**, pone a disposición de Grupo Elektra una **plataforma de formación en línea**, con **cursos y materiales didácticos** para que sus colaboradores conozcan la **normativa y técnicas aplicables a sus funciones**, además de **herramientas** para su **desarrollo personal y profesional**.

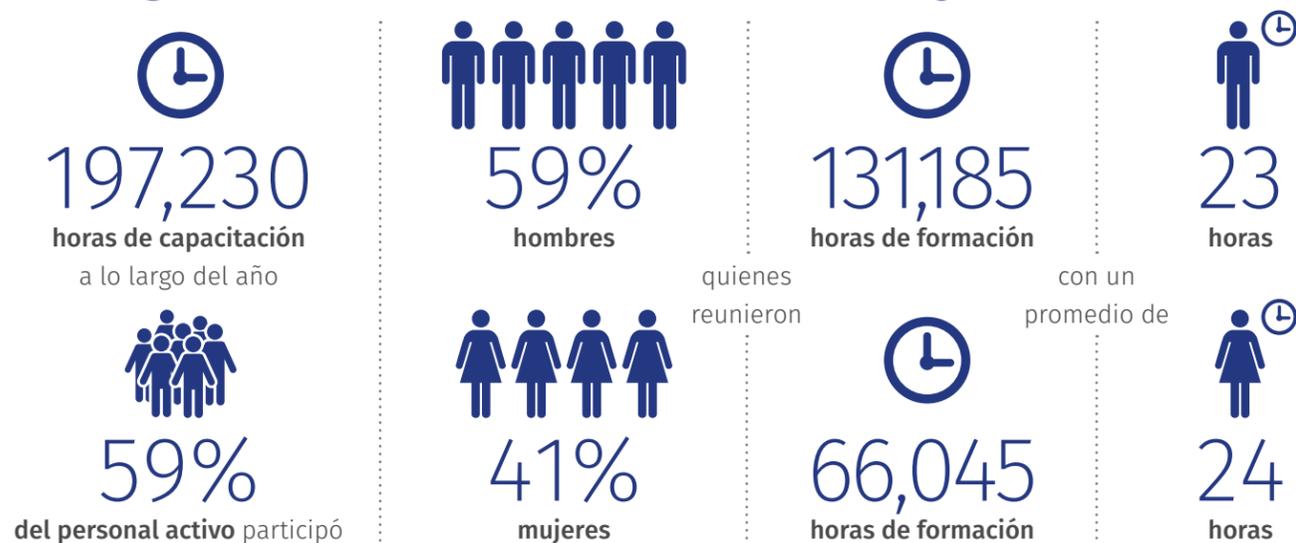


El **Negocio Financiero**, en la modalidad **e-learning**, cuenta con una gran variedad de **cursos para el personal de la empresa** en todas las categorías. Bajo este esquema, **en 2015 se reunieron**



Bajo la **modalidad presencial**, **15,027 colaboradores** del **Negocio Financiero** recibieron capacitación en 2015. Parte de dicha capacitación está orientada al servicio y atención al cliente, por ello en 2015 se impartió el **curso en línea "Atención Ideal"** para **30,000 colaboradores** con un duración de 15 minutos.

El **Negocio Comercial**, en la modalidad **e-learning**, reunió



Ejemplo de la **capacitación normativa** que el **CDI** ofreció durante 2015 fue el **curso e-learning** (15 minutos de duración) sobre **seguridad de la información**, el cual explica las funciones del Despacho de Seguridad de la Información y en donde participaron

**59,415**

**personas** de todo el Grupo Salinas.

Ejemplo de la formación para el desarrollo personal y profesional fueron los **cursos e-learning** (15 minutos de duración) de **coaching, equipos de alto desempeño y liderazgo** en donde participaron

**24,000**

**colaboradores** del Grupo Salinas.



En el **Negocio Comercial** de Grupo Elektra la capacitación está orientada a lograr la mejor experiencia de compra, por ello en 2015 se impartieron los siguientes cursos:

Nombre del programa	Objetivo	Colaboradores capacitados	Horas de Formación
Tienda Escuela	Asegurar la mejor experiencia de compra de los clientes por medio de un entrenamiento de venta y operación de la tienda	6,139	131,652 horas
Certificación Gerencial	Habilitar a los mandos medios en geografía de nuevo ingreso o en promoción, con los conocimientos necesarios para la gestión de tiendas y la estandarización operativa	750	58,016 horas



El **Centro de Transformación Organizacional** continúa su **proceso de revisión y renovación** de la **estructura y operación de todas las empresas del Grupo Salinas** en **búsqueda de la generación de sinergias** que permitan el **óptimo desempeño de sus colaboradores.**

## Reconocimiento de talento

Grupo Elektra valora el trabajo de cada uno de sus colaboradores y reconoce y recompensa a sus empleados por su desempeño e ideas a través de diversos programas.

- **Club Elektra Kids.** Es un evento anual que busca involucrar a las familias de los colaboradores en las actividades de la empresa, permitir a sus hijos visitar las instalaciones e interactuar con ellos para conocer el negocio. En 2015 Club Elektra Kids contó con la participación del 85% de los hijos de los colaboradores.
- **Reconocimiento de Antigüedad.** Este programa reconoce cada año el desempeño sobresaliente de los colaboradores del Área Operativa y Comercial de Grupo Elektra. En 2015 se entregaron 39 premios a los colaboradores por los resultados obtenidos y su apego a la cultura de la empresa.
- **Agradecimiento a Jubilados.** Es un programa de agradecimiento semestral para los colaboradores que concluyen su ciclo de trabajo en Grupo Elektra. En 2015 se otorgaron 8 premios de agradecimiento a colaboradores que decidieron retirarse de la empresa.
- **Nomina al Socio Estrella.** Los colaboradores tienen la oportunidad de reconocer el trabajo de sus compañeros con este programa. Como resultado del programa se obtuvo que alrededor del 34% de los colaboradores reconocen el progreso de sus compañeros, en total 30,400 colaboradores participaron en 2015.

## Bienestar y prestaciones

Con la consolidación del Área Corporativa de Bienestar, las empresas de Grupo Salinas buscan alinear sus políticas y prácticas con el desarrollo integral de sus colaboradores. Se busca no sólo cumplir con las prestaciones sociales de ley, sino brindar herramientas que impulsen el equilibrio entre la vida familiar y laboral, el deporte, hábitos de vida sana y manejo de estrés, que permita a los colaboradores de Grupo Salinas brindar lo mejor de sí mismos.

Grupo Elektra reconoce que su desempeño depende de la calidad de vida de sus colaboradores dentro y fuera de las instalaciones de la empresa. Por ello se impulsan programas y actividades como:

 <b>Equilibrio entre Vida Familiar y Laboral</b>	<b>Apoyo a la mujer</b> Mensualmente se envían <b>tips relacionados con el embarazo</b> a las colaboradoras en éste estado y al final de este periodo se les da un obsequio útil.
	<b>Apoyo a padres</b> <b>Lactario:</b> se brinda a las madres un lugar con todas las comodidades para continuar el proceso de lactancia en armonía con sus actividades laborales.
 <b>Salud y Vida Sana</b>	<b>Apoyo a padres</b> Se realizan actividades recreativas para los hijos de los colaboradores, en 2015 los niños realizaron representaciones en forma de dibujos animados de cada unidad de negocio de Elektra.
	<b>Semana de la Salud</b> <b>Estudios y tratamientos gratuitos</b> para 200 colaboradores, quienes dieron seguimiento a su programa de salud personal.
<b>Bienestar</b>	<b>Programa Vida Sana y Nutrición Socio</b> Promoción de prácticas saludables entre más de <b>1,000 colaboradores.</b>
	<b>Torneos internos:</b> boliche, basquetbol, tocho bandera, tenis de mesa y ajedrez <b>1,300 colaboradores</b> participantes.
	<b>Copa Socios Futbol 7</b> Con la participación de <b>1,700 colaboradores</b> distribuidos en 125 equipos en y 22 sedes en México.
	<b>Juegos Bancarios</b> Compitieron 572 colaboradores en 26 disciplinas, en las cuales se obtuvieron 218 medallas, 86 de oro, 73 de plata y 59 de bronce.
 <b>Estrés</b>	<b>Club Socios Corredores</b> <b>1,300 colaboradores</b> inscritos.
	<b>Ludoteca</b> Afluencia de <b>3,600 colaboradores</b> al año.
	<b>Servicio de Tanatología</b> Acompañamiento de <b>50 colaboradores</b> en el proceso de pérdida.
<b>Entretenimiento</b> Obsequio de <b>18,600 boletos</b> de futbol, conciertos y eventos.	
<b>Entretenimiento</b> Promoción de las tradiciones y orgullo patrio con los programas: <b>Canta al Son, Tú eres la Estrella (Navidad) y Orgullo de mi país.</b>	

A nivel de salarios, Grupo Elektra brinda compensaciones competitivas dentro el gremio financiero y comercial, en cada uno de los países en los que opera, lo que aunado a un variado esquema de beneficios permite mantener la motivación y compromiso del personal.



## Orquestas Sinfónicas Esperanza Azteca

Las Orquestas Sinfónicas Esperanza Azteca son un proyecto musical para niñas, niños y jóvenes de escasos recursos de entre 5 y 17 años de edad. Su objetivo es formar mejores seres humanos a través de la música.



Se integraron  
**82**

orquestas sinfónicas y coros, **79** en la República Mexicana, **dos** en El Salvador y **una** en Estados Unidos.



Se apoyó a más de  
**16,000**

niños, **1,300** maestros, sus familias y comunidades.



**4 horas**

diarias de educación musical de calidad, de lunes a viernes, por alumno



**379**

conciertos en diversas localidades de México.

## Plantel Azteca

Plantel Azteca es la única escuela mixta privada en México que beca a todos sus alumnos de nivel secundaria y bachillerato. Este programa ofrece a jóvenes de bajos recursos una educación de calidad con valores y excelencia académica.

Los resultados de 2015 son:



**2,500**  
alumnos

beneficiados en el 2015.



Manejo de  
**huertos**  
ecológicos.



Jornada de  
**vida sana:**  
salud, nutrición y sexualidad.



Participación de los equipos de **Plantel Azteca** en competencias de **robótica y emprendimiento.**



**AMUN**  
evento educativo que incluye a los estudiantes en **dinámicas similares a las de la ONU** (negociación, globalización, oratoria, diplomacia).



fundación azteca

## Fundación Azteca

Promueve acciones transparentes y concretas para **transformar** a México y a los demás países donde operan Grupo Elektra y las empresas de Grupo Salinas.

A lo largo de los años Fundación Azteca ha tocado y mejorado la vida de miles de personas a través de programas que atienden los problemas sociales más apremiantes de la comunidad, entre ellos: salud, nutrición, educación, proyectos productivos y protección al medio ambiente.

Los resultados e iniciativas más relevantes del año fueron:



En 2015 la inversión social ejecutada por la Fundación ascendió a

**\$522**

millones de pesos.

- <http://www.fundacionazteca.org>
- <http://esperanzaazteca.com>
- <http://www.azteca7.com/jugueton>
- <http://www.fundacionazteca.org/selvalacandona>
- <http://www.limpiemosnuestromexico.com>
- <http://movimientoazteca.org>
- <http://www.aztecatrece.com/vive>



plantel azteca



## Limpiemos Nuestro México

Limpiemos Nuestro México es una campaña de acción, educación y conciencia ambiental que enfatiza las tres erres más uno (3R's+1):

**Reduce, Reutiliza, Recicla y... Recoge**



En el año, **8,871,481 personas**, organizadas en más de **190 mil brigadas**, recogieron más de

**50 mil**  
toneladas de basura.

## ¡Que viva la Selva Lacandona!

A través del concurso de dibujo ¡Qué viva la Selva Lacandona! y de diversos proyectos productivos para evitar la tala, quema y devastación de esta área natural, más de 500 niños se han convertido en embajadores de la Selva Lacandona. Los resultados de 2015 fueron:

-  40 mil niños de todo el país enviaron su dibujo.
-  Los 32 ganadores (uno por cada estado de la República) viajaron a la Selva Lacandona.
-  Exposición de fotografía en las rejas del Bosque de Chapultepec para sensibilizar a la población sobre la importancia de preservar la Selva Lacandona.

## Modelo de Aprendizaje Colaborativo

Esta iniciativa busca adaptar el modelo pedagógico Escuela Nueva al contexto educativo de Puebla y demostrar que su aplicación genera mejoras sustanciales en la calidad de la educación básica. En 2015 el programa abarcó más de:

  
**20 mil**  
alumnos

  
**900**  
maestros

  
**200**  
escuelas

multigrado, básicas, indígenas, telesecundarias y de organización completa.

## Juguetón

Desde 1996, cada fin de año Grupo Elektra invita a la **sociedad civil, empresas e instituciones a donar juguetes para regalarlos a niños en condiciones de vulnerabilidad**. El Juguetón es la campaña de recolección y distribución de juguetes más grande del mundo.

## Movimiento Azteca

Movimiento Azteca es una campaña de corresponsabilidad social y ambiental que canaliza las aportaciones de la sociedad en apoyo a diversas organizaciones sociales.

Los principales logros de 2015 fueron:

 **44,100**  
mujeres de escasos recursos recibieron **mastografías gratuitas**.

 **6,300**  
recién nacidos recibieron **tratamiento preventivo** contra enfermedades que provocan discapacidad.

 **227,600**  
madres informadas sobre los beneficios de la **lactancia materna**.

 **32,160**  
**perros y gatos esterilizados** para evitar que el sufrimiento de animales abandonados se reproduzca en las calles.

 **80**  
**nuevas ambulancias** para la Cruz Roja Mexicana.

 **37**  
**causas apoyadas** en todo México.



En 2015 el Juguetón benefició a

**16,372,842**

niños y niñas, y brindó apoyo a **623** instituciones de la sociedad civil.

A lo largo de su historia, Movimiento Azteca ha **apoyado a más de 330 organizaciones** y a más de **1.5 millones de personas**.



## Donativo Hormiga

Este programa de la Red Social Azteca otorga apoyo en especie a distintas asociaciones civiles para equipar sus instalaciones y facilitar su labor social.



En 2015 el **Donativo Hormiga** entregó más de

# 1,500

artículos electrodomésticos, de línea blanca, mobiliario y equipo de cómputo a 98 instituciones de 19 estados del país.



En 2015 se llevaron a cabo

# 22 giras

VIVE en México, Guatemala y El Salvador, y se apoyó a

# 45,700

personas en comunidades, escuelas y vía telefónica con información sobre los temas del programa.

## VIVE

El proyecto VIVE ofrece a la sociedad información oportuna para elegir de manera consciente llevar una vida sana, sin adicciones y libre de conductas antisociales. A través de campañas televisivas y conferencias, VIVE ha interactuado con más de 560 mil personas y grupos vulnerables de México, Estados Unidos y Centroamérica.

## Robótica

Grupo Elektra impulsa el interés por la ciencia y la tecnología a través de múltiples concursos y campeonatos locales e internacionales de robótica donde niños y jóvenes aprenden de forma lúdica guiados por expertos.

En 2015 este programa contó con la participación de **2,500 personas**.

## Bancomunidad Azteca

Esta iniciativa, en alianza con el Centro de Desarrollo Comunitario Centéotl:

Ha entregado



# 15

millones de pesos en microcréditos

a más de



# 4,600

mujeres oaxaqueñas de escasos recursos



Para que **emprendan negocios** que mejoren su **calidad de vida** y la de sus **familias**.

## Asociación del Empresario Azteca (Asmaz)

La Asociación del Empresario Azteca es una institución sin fines de lucro cuyo objetivo es fomentar el autoempleo y apoyar a emprendedores mexicanos. En conjunto con Banco Azteca, en 2015 Asmaz lanzó al mercado el crédito Empresario Azteca, el cual está dirigido a los socios de la organización y a los clientes que buscan emprender o expandir un negocio.

## Comunidad

**Grupo Elektra**, alineado con la **visión de valor y prosperidad** que integra a Grupo Salinas, **promueve una visión** de país basada en **la libertad de ideas** para la prosperidad, **el liderazgo positivo y la innovación**. Los programas clave que guían este esfuerzo son:

## Kybernus

Es el programa de creación de valor social de Grupo Salinas que busca construir, en coordinación con organizaciones públicas, privadas y sociales que compartan el objetivo de lograr un mejor porvenir para todos, una cultura de liderazgo y valores en el país. Kybernus tiene como propósito establecer en cada estado de la República Mexicana un sistema para la detección, formación e impulso de liderazgos políticos y sociales a través de espacios de colaboración creativa que conjunten intereses comunes para lograr resultados colectivos y construir redes de colaboración.

## La Ciudad de las Ideas

Más de cinco mil espectadores se dieron cita en el Auditorio Metropolitano de la ciudad de Puebla para escuchar ideas, pensamientos y conceptos brillantes en temas que van desde la ciencia, la tecnología, el arte y el diseño a la política hasta la cultura, la educación y el entretenimiento\*\*. What's the point? fue el concepto rector de este festival que invitó a los ponentes y a la audiencia a reflexionar acerca del porqué de sus acciones. Un momento relevante del evento fue el debate sobre la legalización de las drogas en el que participaron personalidades del ámbito político y social de talla internacional.



Al cierre de 2015 **Kybernus** contaba con

# 1,230

participantes en 28 estados del país, 72% más que el año anterior.

En el período se realizaron

# 84

eventos, divididos en 63 talleres\* y 21 conferencias.

\* Cuatro talleres se llevaron a cabo por primera vez: Seguridad Nacional, Derechos Humanos, Comunicación Política y Sensibilización sobre la Discapacidad.

\*\* El evento contó con la presencia de 60 conferencistas, científicos, humanistas y líderes de opinión.

Como complemento a estos programas, Grupo Elektra **impulsa** las actividades de **Fomento Cultural Grupo Salinas**, que buscan **apoyar la preservación del patrimonio cultural de México y difundir la creación artística, la historia, la identidad y los valores nacionales.**

## Caminos de la Libertad

Con la finalidad de impulsar la reflexión sobre el valor de la libertad, Grupo Salinas apoya a la asociación Caminos de la Libertad en su trabajo a favor del desarrollo del individuo y la sociedad. En 2015 esta iniciativa impartió ocho cursos, conferencias y seminarios, así como tres coloquios y congresos alrededor del tema de la libertad. En mayo de 2015 se llevó a cabo la premiación del sexto concurso Caminos de la Libertad para jóvenes. Al concurso se presentaron trabajos de 20 países distintos.

## Educación financiera- Aprende y Crece

Aprende y Crece es el programa de educación financiera y negocios con el que Banco Azteca impulsa la inclusión financiera de la sociedad y el aprovechamiento de los servicios y productos bancarios. Esta iniciativa tiene el objetivo de educar a la población en el buen manejo de las finanzas personales y fomentar el aprendizaje continuo para la toma de decisiones financieras informadas en el marco de una cultura emprendedora.

El programa cuenta con diversos medios de formación, entre ellos: publicaciones, herramientas tecnológicas, programas de televisión, eventos, una página web y diversas redes sociales.



En 2015 la **inversión** total de **Aprende y Crece** fue de

**\$7,620,057**

pesos.

Los hechos relevantes del programa fueron:

**12 millones**  
de personas beneficiadas



**40 mil**  
beneficiados a través de eventos\* y material educativo en México, El Salvador, Guatemala y Perú



**300 mil**  
usuarios del portal:  
[www.aprendeycrece.com](http://www.aprendeycrece.com)



**1 millón**  
de televidentes del programa **#ProyectoEmprendedor**, el cual fue transmitido a nivel nacional (México) por la señal de Proyecto 40.



**11 millones**  
de personas impactadas a través de videos y distribución de material educativo\*\* gratuito en las más de 2,000 sucursales de **Banco Azteca** en México.



Banco Azteca apoya iniciativas para la promoción de la educación financiera y mantiene alianzas estratégicas con instituciones públicas, privadas y autoridades financieras y académicas para generar mayor valor social y económico en beneficio de las comunidades más alejadas del sistema bancario. El siguiente cuadro muestra las alianzas más representativas que Banco Azteca sostuvo a lo largo de 2015\*\*\*.

### Programas y Alianzas para la Educación Financiera 2015

Programas/ Alianza	Monto de inversión
Interacción a través de redes sociales (YouTube, Facebook y Twitter)	\$3,653,250
Semana Nacional de la Educación Financiera 2015	\$1,340,808
Alianza con Conalep	\$810,000
Feria de la Educación Financiera	\$373,000
Talleres de negocios	\$280,702
Talleres de finanzas personales	\$230,384
Día Mundial del Ahorro	\$130,760
6º Encuentro Nacional de la MyPE	\$108,780
Fundación Azteca y Bancomunidad	\$90,000
Global Money Week. «Ahorra hoy, a salvo mañana»	\$66,780
Obra de teatro interactivo «La familia Luchón. Ahorrar queremos, gastar no sabemos»	\$56,546
Cuenta cuentos «La fórmula mágica para cuidar el dinero»	\$27,427
<b>Total</b>	<b>\$7,168,437</b>

\*\*\* Para conocer más sobre estos programas, visita la página: <http://www.aprendeycrece.mx/Eventos/Mexico?anio=2016>



**Reconocimiento** de la **CONDUSEF** por participar en la **octava edición** de la **Semana Nacional de la Educación Financiera.**

**Reconocimiento** de **BANSEFI** por participar en la **prueba piloto** del **Programa para el Desarrollo de la Inteligencia Económica y Financiera de Niños y Jóvenes.**

\* Obras de teatro, musicales, talleres, foros, cine-debates, conferencias, laboratorios, juegos y concursos.

\*\* Revistas, boletines bimestrales, cuentos, entre otros.





## Hechos relevantes

  
**18%**

del consumo de energía de Grupo Elektra provino de **fuentes renovables**.



La inversión aproximada de Grupo Elektra para la **protección del medio ambiente** en 2015 fue de

**\$12**

millones de pesos.



Gracias a la **Guía de buenas prácticas para el ahorro y uso eficiente de la energía**, en 2015 la Dirección de Energía y Medio Ambiente de Grupo Salinas renovó el **Certificado de Calidad Ambiental** de la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente y el **Certificado de Cumplimiento Ambiental** de la Secretaría de Medio Ambiente del Gobierno del Distrito Federal.

## Retos 2016

- **Reducir en un 50% la energía** que se consume en **horarios pico** en los **corporativos de Grupo Elektra**.
- **Fomentar** en nuestros clientes el **consumo de productos eco-eficientes**.
- **Incremento** en la **energía** proveniente de **fuentes renovables**.
- **Fortalecimiento** de las **políticas de ahorro y eficiencia energética** a nivel nacional.

# Valor Ambiental

## Gestión ambiental

Grupo Elektra es una empresa comprometida con el bienestar de las comunidades donde opera y la protección del entorno por lo que ha implementado iniciativas que buscan el desarrollo sostenible de la empresa y para alcanzar este objetivo, Grupo Salinas creó en 2008 un área especializada en eficiencia energética y sustentabilidad cuya meta es reducir el impacto ambiental de la compañía, generar una mejora en la gestión de recursos de la organización con el fin de fortalecer su competitividad mediante una mayor sustentabilidad en todas sus empresas.

La Dirección de Energía y Medio Ambiente elabora las estrategias de eficiencia en el uso de recursos y mitigación del impacto ambiental. Las iniciativas abanderadas por la Dirección promueven en los colaboradores la generación de una conciencia ambiental enfocada en la eficiencia energética, la adecuada gestión de los desechos, el bajo consumo de agua y la reducción de las emisiones.

Como complemento a las iniciativas antes mencionadas, la Dirección de Energía y Medio Ambiente a través de los portales internos de la empresa pone al alcance de los colaboradores de Grupo Elektra consejos para ayudar a la conservación del medio ambiente, resaltando las celebraciones internacionales por el cuidado de la Tierra, el Agua y el Medio Ambiente.

En 2015 no se detectaron riesgos ambientales significativos dentro de la cadena de suministro de Grupo Elektra como parte del proceso de certificación anual de proveedores.

## Materiales

Los principales insumos para la operación de Grupo Elektra son: papel, tóner, equipos de cómputo, software especializado, productos para venta y servicios en general (energía, agua, etc.). Cada uno de ellos cuenta con estrategias y lineamientos de uso para ser aprovechados al máximo durante su vida útil. Esta política se complementa con el reciclaje y la reutilización de los materiales que lo permiten.

## Emisiones

En 2015 se calcularon las emisiones de Grupo Elektra con alcance nacional bajo la Ley de Cambio Climático de México, a fin de hacer el debido reporte en la Cédula de Operación Anual según el Registro Nacional de Emisiones.

Emisiones Negocio Comercial	CO <sub>2e</sub> (t)
Directas (Alcance 1)	5,519
Indirectas (Alcance 2)	48,002
<b>Total</b>	<b>53,522</b>

Emisiones Negocio Financiero	CO <sub>2e</sub> (t)
Directas (Alcance 1)	13,355
Indirectas (Alcance 2)	34,745
<b>Total</b>	<b>48,101</b>

Las emisiones directas de Grupo Elektra están relacionadas con los procesos o actividades de la empresa en sus fuentes móviles o fijas; las emisiones indirectas, por su parte, se encuentran relacionadas con la adquisición de energía eléctrica. Esta cuantificación se hizo a partir de los factores de conversión publicados por el Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático.

Desde que en 2008 se llevó a cabo la medición de la línea base de consumo energético y emisiones de Grupo Elektra, se estableció la meta de reducir las emisiones de Grupo Salinas en 200,000 toneladas de CO<sub>2e</sub> para 2021. La siguiente tabla refleja el avance alcanzado a la fecha:

### Emisiones evitadas de Grupo Salinas\*

Año	Emisiones evitadas acumuladas (Toneladas CO <sub>2e</sub> )	Porcentaje respecto a la meta
2012	75,922	38%
2013	107,378	54%
2014	137,944	69%
2015	172,443	86%

**Nota:** 7,219 toneladas de CO<sub>2e</sub> por reducción y 27,280 toneladas de CO<sub>2e</sub> provenientes de energías renovables.

\* Las empresas del Grupo que se incluyen en este cálculo son: TV Azteca, Grupo Elektra, Banco Azteca, Salinas & Rocha e Italika.



El total de **emisiones de Gases de Efecto Invernadero** (GEI) en Grupo Elektra durante 2015 fue de

# 101,623

toneladas de CO<sub>2e</sub>

En 2015 el total de **emisiones directas de GEI** fue de

# 18,784

toneladas de CO<sub>2e</sub>, mientras el total de **emisiones indirectas** ascendió a

# 82,748

toneladas de CO<sub>2e</sub>.



En 2015 el **consumo total de agua** de Grupo Elektra fue de

**212,417 m<sup>3</sup>**

De esta cifra el **35%** corresponde al **consumo de agua en corporativos** (36,917 m<sup>3</sup> al Negocio Financiero y 37,942 m<sup>3</sup> al Negocio Comercial) y el **65% restante al consumo por geografía.**

**420 m<sup>3</sup>** del agua utilizada por la organización es **tratada y se usa para la conservación de áreas verdes.**



En 2015 se consumió un **total de energía** de

**221 GWh**

(88 GWh corresponden al Negocio Financiero y 132 GWh al Negocio Comercial). El **18% provino de fuentes renovables** (11 GWh del Negocio Financiero y 27 GWh del Negocio Comercial) y el **82% restante del consumo de energía no renovable de la Comisión Federal de Electricidad** (182 GWh que corresponden a 76 GWh del Negocio Financiero y 105 GWh del Negocio Comercial).

## Agua

Toda el agua utilizada por Grupo Elektra se obtiene a través de proveedores del servicio municipal. Los servicios municipales se rigen por la Ley de Aguas Nacionales, la cual establece que la captación de las diversas fuentes debe ser balanceada para mantener el equilibrio hidrológico y evitar que una fuente de agua en particular se vea afectada por la captación de la misma.

Por el tipo de actividades comerciales de Grupo Elektra no existen procesos de producción que generen residuos tóxicos más allá de los desechos en áreas domiciliarias. Ninguna descarga de agua afecta de manera directa a la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados y todas las descargas se liberan a través de la infraestructura municipal de alcantarillado.

Aunque actualmente Grupo Elektra no cuenta con programas específicos para el reciclaje y la reutilización de agua, la empresa sostiene campañas para la concientización en el uso y cuidado de la misma, las cuales impactan de forma positiva en el ahorro y manejo del recurso.

## Energía

Grupo Elektra se esfuerza por mejorar la eficiencia energética de sus operaciones en todos los niveles de negocio; desde los edificios corporativos hasta las instalaciones en geografía de la empresa. De esta manera se contribuye al cuidado del medio ambiente y a la lucha contra el cambio climático y el agotamiento de combustibles fósiles.

### Consumo por tipo de combustible 2015



**Gasolina** consumida por vehículos utilitarios

**2,277,721**  
litros

(Negocio Comercial)

**5,748,045**  
litros

(Negocio Financiero)



Como parte de nuestra operación utilizamos **gas LP** para el funcionamiento del comedor de empleados

**78,270**  
litros

(Negocio Comercial)



Utilizamos **diesel** para el arranque y operación de plantas de emergencia

**33,536**  
litros

(Negocio Comercial)

Este año Grupo Elektra participó en el **Mexico Energy Summit 2015** como parte del panel **«Meeting Mexico's Energy Challenges»**, el cual estuvo enfocado en la importancia de la **innovación tecnológica para la generación y el uso de energía**. También formó parte de la **Cumbre de Negocios Verdes 2015** del **Instituto Global para la Sostenibilidad** en calidad de patrocinador, evento de punta en **sostenibilidad corporativa a nivel latinoamericano** que reúne a empresas nacionales y multinacionales **líderes en el desarrollo de productos, tecnologías o sistemas innovadores** para aprovechar la transición hacia economías bajas en carbono como una oportunidad de generar ventajas competitivas.

## Residuos

La mayor parte de los residuos que se generan en Grupo Elektra son catalogados como no peligrosos.

## Biodiversidad y conciencia ambiental

Las operaciones y la ubicación de las instalaciones de Grupo Elektra no tienen un impacto significativo en la biodiversidad del medio. Sin embargo, como ciudadano corporativo responsable, Grupo Elektra reconoce su papel en la generación de una conciencia ambiental, por lo que patrocina y difunde diversos programas y campañas a favor de la consolidación de la conciencia ambiental de la sociedad. En 2015 las actividades más relevantes en la materia fueron:

- En conjunto con la Secretaría de Energía se realizó un cortometraje para sensibilizar a la población sobre el uso eficiente de energía en sus hogares, el cual fue proyectado entre el 24 y el 28 de julio de 2015 en salas de cine (Cinépolis) impactando a 1,256,428 personas.
- En 2015 se realizaron 16 días de la Energía, eventos de sensibilización y capacitación a colaboradores y población mexicana en el ahorro y uso eficiente de energía con enfoque de género. Se tuvieron 7,000 personas impactadas.
- Capacitaciones multimedia para colaboradores. El portal interno cuenta con 2 videos tutoriales, "Ahorro de energía" y "Buenas prácticas de ahorro de energía" en los cuales se explica la importancia del ahorro de energía y cómo ponerlo en práctica; en conjunto han tenido 93,000 visitas.
- Curso multimedia interactivo para sensibilizar a 26 mil colaboradores sobre el uso eficiente de energía, separación de recursos y ahorro de agua.
- Campaña de Ahorro de energía con enfoque de género; campaña realizada en conjunto con GIZ para la población en general con tips de ahorro de energía con enfoque de género; el impacto de esta campaña fue de 13.3 millones de personas.



En 2015 se generó un total de

**4,728**

**toneladas de residuos no peligrosos** (1,334 toneladas corresponden al Negocio Financiero y 3,394 toneladas al Negocio Comercial).

El total de **residuos peligrosos** en 2015 fue de

**3,832**

**toneladas.** El 70% del total se generó en el Negocio Comercial, y el 30% restante en el Negocio Financiero.



# Perfil del Informe

Por cuarto año consecutivo se adoptó la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración del Informe Anual de Sustentabilidad de Grupo Elektra. En 2015 se tuvo en cuenta la versión GRI 4.0 en su opción de conformidad esencial.

Todas las entidades que conforman Grupo Elektra están integradas en esta memoria, por lo tanto, las acciones y asuntos materiales que aquí se describen componen los hechos y desafíos más relevantes en términos de sustentabilidad para la compañía en los seis países donde tuvo operación en el año reportado (enero a diciembre de 2015). La periodicidad de elaboración de los informes es anual. El informe anterior fue publicado en mayo de 2015.

El informe no cuenta con verificación externa. Sin embargo, todas las cifras y datos relevantes están alineados al Informe Anual Financiero, que cuenta con revisión independiente y es público a todos los grupos de interés de la empresa. Adicionalmente el informe es revisado y aprobado para su publicación por el área de Relación con Inversionistas de Grupo Salinas.

La participación de los grupos de interés en la elaboración de la memoria y el estudio de materialidad se llevó a cabo a través de herramientas y medios de comunicación internos con los que Grupo Elektra reúne las opiniones, expectativas y necesidades de cada una de sus audiencias. Estas herramientas se describen a profundidad en la matriz de grupos de interés del presente informe (p. 14)

## Materialidad

Para Grupo Elektra conocer los asuntos materiales de la empresa es relevante ya que le permite rectificar de forma continua el rumbo de su estrategia de sustentabilidad. En 2015 dicha estrategia fue reconfigurada bajo el modelo de sustentabilidad de la organización.

Con el apoyo de un consultor externo fue desarrollado un profundo estudio de materialidad, del cual este informe es resultado. El proceso de trabajo consistió en las siguientes etapas:



### Identificación

A través de entrevistas con ejecutivos y directivos de áreas claves, fueron identificados los asuntos relevantes para la empresa. Durante el proceso se consultó y tuvo en consideración la Guía GRI y los indicadores relevantes para la industria de la comunicación.



### Priorización

A partir de la información recabada se determinaron los temas de mayor relevancia para Grupo Elektra y se priorizaron teniendo en cuenta la relevancia para los objetivos estratégicos de la empresa y la percepción de sus grupos de interés.

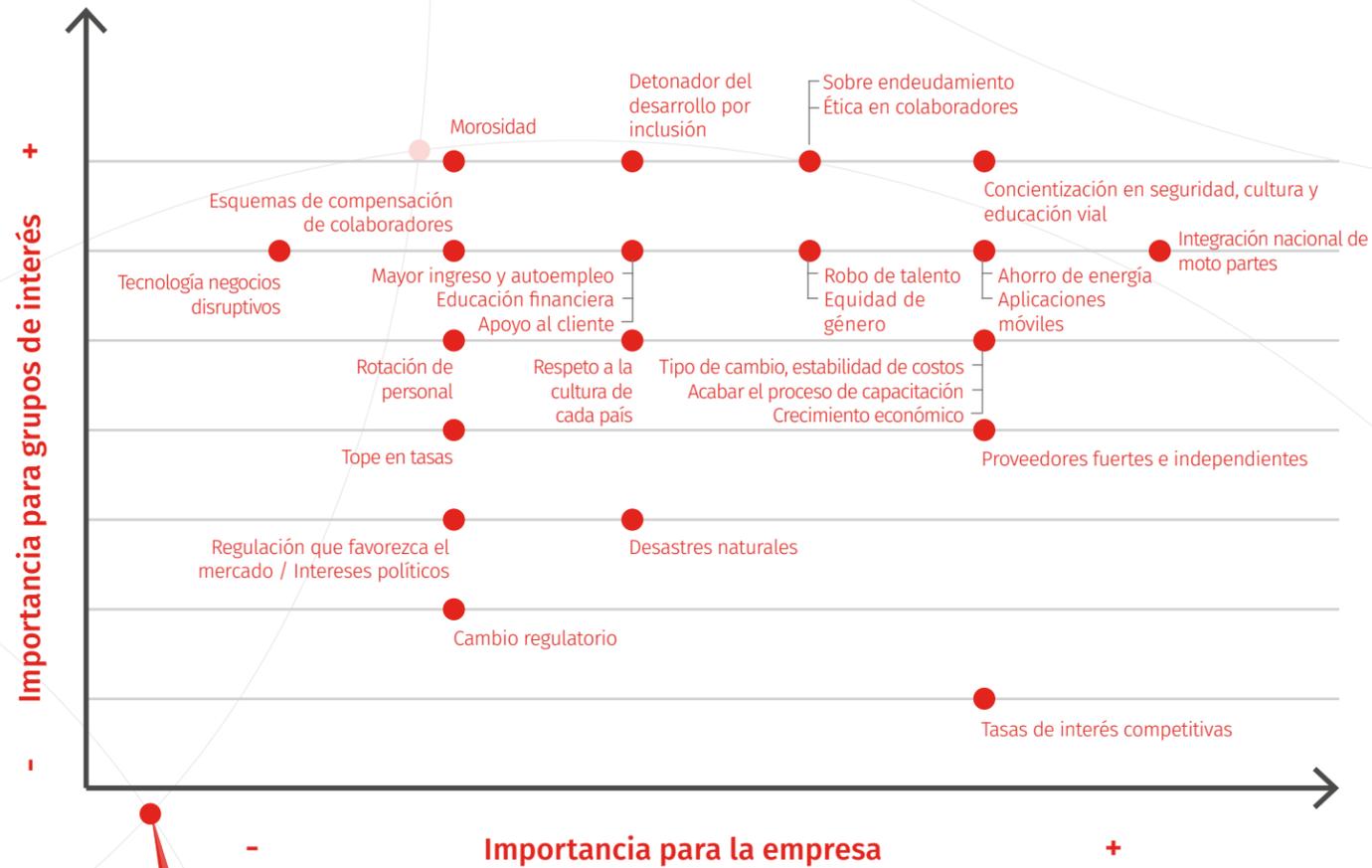
Dicha percepción se estableció de forma indirecta a través de un análisis de opinión pública, tanto en medios de comunicación como en redes sociales, un estudio de *benchmark* de mejores prácticas en temas de sustentabilidad y la revisión de los resultados principales de las encuestas de satisfacción de clientes y colaboradores.



### Validación

Los contenidos fueron sometidos a la valoración de la coordinación de Sustentabilidad y la Dirección de Relación con Inversionistas para seleccionar los enfoques y los indicadores reportados en el presente informe.

Los asuntos materiales establecidos en el estudio tienen, en su totalidad, una cobertura interna y se encuentran detallados en la siguiente gráfica:



Para obtener mayores detalles sobre este informe o los temas referentes a la sustentabilidad de Grupo Elektra, comunicarse a:

**Ximena Almela**  
xalmela@gruposalinas.com.mx

# Índice GRI

## Contenidos básicos generales

Indicador	Referencia	Omisión	Verificación
<b>Estrategia y análisis</b>			
G4- 1	8-9		
G4- 2	10, 11, 25-29		
<b>Perfil de la organización</b>			
G4- 3	4		
G4- 4	5-7		
G4- 5	5		
G4- 6	4-7		
G4- 7	4		
G4- 8	4-7, 36-37		
G4- 9	4-11		
G4- 10	41-42		
G4- 11	42		
G4- 12	39		
G4- 13	10-11		
<b>Participación en Iniciativas externas</b>			
G4- 14	México y los países donde operamos están adheridos a la Declaración de Río en 1992, al cumplir con la normatividad aplicable damos seguimiento al principio de precaución.		
G4- 15	35		
G4- 16	35		
<b>Aspectos materiales y Cobertura</b>			
G4- 17	5-7, 63		
G4- 18	63		
G4- 19	64		
G4- 20	64		
G4- 21	64		

Indicador	Referencia	Omisión	Verificación
G4- 22	63		
G4- 23	63		
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
G4- 24	14-15		
G4- 25	14-15		
G4- 26	14-15		
G4- 27	14-15		
<b>Perfil de la memoria</b>			
G4- 28	63		
G4- 29	63		
G4- 30	63		
G4- 31	64		
<b>Índice GRI</b>			
G4- 32	62		
<b>Verificación</b>			
G4- 33	63		
<b>GOBIERNO</b>			
<b>La estructura de gobierno y su composición</b>			
G4- 34	18-23		
G4- 35	20-21, 23		
G4- 36	23		
G4- 37	24		
G4- 38	20-21, 23		
G4- 39	20-21		
G4- 40	21		
G4- 41	24		
<b>Papel del órgano superior de gobierno a la hora de establecer los propósitos, los valores y la estrategia de la organización</b>			
G4- 42	20-21		
<b>Evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno</b>			
G4- 43	34		
<b>Funciones del órgano superior de gobierno en la gestión del riesgo</b>			
G4- 45	25-29		
G4-46	25-29		

Indicador	Referencia	Omisión	Verificación
G4-47	21, 25-29		
<b>Función del órgano superior de gobierno en la elaboración de la memoria de sostenibilidad</b>			
G4- 48	63		
<b>Funciones del órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño económico, ambiental y social</b>			
G4- 49	14, 15, 24		
G4- 50	20-23		
<b>Ética e integridad</b>			
G4- 56	31		
G4-57	29-31		
G4-58	29-31		

## Contenidos básicos específicos

Indicador	Referencia	Omisión	Verificación
<b>ECONOMÍA</b>			
<b>Aspecto: Desempeño económico</b>			
G4- EC1	10		
G4- EC4	Grupo Elektra no recibe ayudas económicas gubernamentales		
G4- EC6	El 78% de los directivos procede del lugar donde opera		
<b>Aspecto: Consecuencias económicas indirectas</b>			
G4- EC8	10, 37, 39		
<b>MEDIO AMBIENTE</b>			
<b>Aspecto: Materiales</b>			
G4-EN1	58		
<b>Aspecto: Energía</b>			
G4-EN3	60		
G4-EN4	60		
G4-EN6	60		
G4-EN7	38		
<b>Aspecto: Agua</b>			
G4-EN8	60		
G4-EN9	60		
G4-EN10	60		

Indicador	Referencia	Omisión	Verificación
<b>Aspecto: Biodiversidad</b>			
G4-EN12	61		
<b>Aspecto: Emisiones</b>			
G4-EN15	59		
G4-EN16	59		
G4-EN19	59		
<b>Aspecto: Efluentes y residuos</b>			
G4-EN23	61		
G4-EN25	61		
<b>Aspecto: Cumplimiento regulatorio</b>			
G4-EN29	\$50,840 por tres sanciones de alcance municipal en temas relacionados a la contaminación visual y agua		
<b>Aspecto: Transporte</b>			
G4-EN31	57		
<b>Aspecto: Evaluación ambiental de los proveedores</b>			
G4-EN32	38-39		
G4-EN33	38-39		
<b>Aspecto: Mecanismos de reclamación ambiental</b>			
G4-EN34	Tres		
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
<b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>			
<b>Aspecto: Empleo</b>			
G4-LA1	41-42	No se cuenta con el desglose de la rotación	
<b>Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo</b>			
G4-LA6	26, 47		
<b>Aspecto: Capacitación y educación</b>			
G4-LA9	39, 47		
G4-LA10	43-45		
<b>Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
G4-LA12	41-42		
<b>Aspecto: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</b>			
G4-LA14	38-39		

Indicador	Referencia	Omisión	Verificación
<b>SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS</b>			
<b>Aspecto: Inversión</b>			
G4-HR2	43-45		
<b>SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD</b>			
<b>Aspecto: Comunidades locales</b>			
G4-SO1	48-55		
G4-SO4	30-34		
G4-SO5	31		
<b>Aspecto: política pública</b>			
G4-SO6	Grupo Elektra no realiza contribuciones económicas a partidos políticos.		
<b>Aspecto: Prácticas de competencia desleal</b>			
G4-SO7	Ninguna		
<b>SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>			
<b>Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios</b>			
G4-PR5	36-37		
<b>Aspecto: Privacidad del cliente</b>			
G4-PR8	32		
<b>SUPLEMENTO FINANCIERO</b>			
FS13	7		
FS14	54-55		
FS15	7		
FS16	54-55		



**grupo elektra**

<http://www.grupoelektra.com.mx/>