

## INFORME DE ACTIVIDADES DE SUSTENTABILIDAD

### GRUPO SANBORNS 2015

#### Compromiso activo con la Responsabilidad Social

Los principios y valores que nos rigen muestran se fundamentan en la responsabilidad sobre la gestión del negocio. Sabemos que una empresa competitiva es aquella que logra los objetivos generando valor a sus clientes, proveedores, colaboradores y comunidad en donde opera, bajo el cumplimiento de las leyes aplicables y el respeto al medio ambiente. Así, la Misión de Responsabilidad Social y su Política, constituyen una guía de actuación en la estrategia y operación de las empresas.

#### Misión de la Responsabilidad Social

*“Promover la creatividad empresarial aplicada a los negocios y a la solución de los problemas de nuestro país desde nuestros ámbitos, basados en el desarrollo humano, la formación del personal, el optimismo, el trabajo en equipo y la mejora incansable de nuestros procesos, bajo una filosofía de austeridad en los gastos, reinversión de las utilidades, modernización y crecimiento, generando beneficios para nuestros clientes, colaboradores y los diferentes grupos de relación”.*

#### Política de Responsabilidad Social

Entendemos la Responsabilidad Social como el compromiso con la satisfacción de nuestros clientes y accionistas, el interés por nuestros colaboradores y la comunidad en general, el cumplimiento de las leyes en todo lugar donde operamos, una estricta normativa ética y una visión de largo plazo que busque el desarrollo económico, social y el cuidado del medio ambiente, como parte fundamental de nuestra competitividad.

#### Estrategia y Operación de la Responsabilidad Social

Contamos con canales de comunicación internos y externos que generan el involucramiento y promueven relaciones de confianza y a largo plazo con nuestros Grupos de Interés.

## Grupos de interés

Estamos conscientes de la importancia de nuestros Grupos de Interés y de la necesidad de mantener un diálogo sobre los temas que les son de interés principal. En este sentido, contamos con canales de comunicación internos y externos que generen el involucramiento y promuevan relaciones de confianza y largo plazo.



## Derechos Humanos

Somos congruentes con el compromiso por la defensa de los derechos humanos, las buenas prácticas laborales y las prácticas anticorrupción. Nuestro Código de Ética y Políticas se alinean con la declaración de la OIT en cuanto a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, con lo que nos pronunciamos en contra de la discriminación, el trabajo infantil y el trabajo forzado. En 2015 iniciamos los esfuerzos para que esta tarea tuviera alcance en nuestra cadena de valor. La Política de Reclutamiento y Selección, así como de Compras y Abastecimientos, establecen criterios legales y objetivos de contratación y promoción del personal, de igual forma que en la contratación de proveeduría, con la finalidad de favorecer la igualdad de oportunidades y desalentar malas prácticas.

Nuestros estándares en esta materia se pueden consultar en el Código de Ética, ubicado en la siguiente dirección: <http://www.carso.com.mx/ES/gobierno>

## Ética Empresarial

Trabajamos en el diseño de programas y desarrollo de canales hacia nuestros diversos grupos de interés, con la finalidad de promover y afianzar interna y externamente nuestros estándares éticos. La gestión ética es uno de los pilares de nuestra cultura empresarial. Está incluida en la misión, visión y valores de la empresa, en los planes estratégicos, en la política de Responsabilidad Social y es un compromiso desde el más alto órgano de gobierno corporativo.

Vivimos la ética empresarial, el respeto a los derechos humanos y la anticorrupción a través de diversas políticas, procedimientos y herramientas específicas. Todos estos elementos persiguen asegurar que las actividades de la empresa y las del personal cumplan con las leyes y estándares aplicables en todos los países en los que lleva a cabo alguna actividad de negocio.

Adicionalmente, buscan generar un comportamiento impecable basado en los valores éticos y compromisos formales de conducta, así como prevenir y detectar en tiempo y forma cualquier incumplimiento.

Contamos con un programa de integridad corporativa que garantiza un buen logro en los objetivos anteriormente expuestos y se conforma de la siguiente manera:

### Modelo de Gestión del Código de Ética

El Código de Ética fue aprobado en por el Consejo de Administración. Establece principios de actuación al personal, en aspectos relacionados con la corrupción y el soborno, el respeto y trato justo a las personas, la igualdad de oportunidades, el desarrollo personal y profesional, la seguridad y salud en el trabajo, el respeto al medio ambiente, entre otros. Este modelo de gestión está liderado por la Dirección de Auditoría Interna.

### Comité de Ética

Es el encargado de velar por el conocimiento, aplicación y cumplimiento del Código mismo, y se encabeza por la Dirección de Auditoría Interna.

Sistemas de aseguramiento. Mecanismos dispuestos para vigilar la difusión y cumplimiento del Código de Ética, tales como:

- Canal de denuncias, a través del cual personal, clientes y proveedores pueden realizar consultas o denunciar situaciones ilícitas
- Carta de Adhesión, es el medio en que el personal declara que ha leído, comprende y está de acuerdo en apegarse a una conducta ética, a la normativa interna y externa y a denunciar de forma responsable cualquier falta a ello.
- Curso sobre el Código de Ética, que corresponde a una reciente actualización en nuestros planes de acción, incluyéndolo como aspecto de ineludible cumplimiento para todo el personal, desde la inducción hasta la ratificación por medio de juntas operativas y de comunicación.

## 1. DESEMPEÑO SOCIAL

Trabajamos a través de la *Fundación Carlos Slim*, que con un alto sentido de responsabilidad social, eficiencia y oportunidad, desarrolla programas en los ámbitos de la educación, empleo, salud, nutrición, justicia social, cultura, desarrollo humano, apoyo en desastres naturales, desarrollo económico, protección y conservación del medio ambiente, que contribuyen a mejorar la calidad de vida de la población de todas las edades, promueven la formación de capital humano y generan oportunidades que propician el desarrollo integral de las personas, así como de sus comunidades.

Para mayor información sobre las actividades de la Fundación, consultar la siguiente dirección URL:

<http://www.fundacioncarlosslim.org/>

Adicionalmente a las actividades de la Fundación, contamos con programas de trabajo que van en tres líneas de actuación: Educación, Salud y Desarrollo Comunitario, que han sido establecidas desde la estrategia de Grupo al considerarse prioritarias para el desarrollo del país. A continuación se detallan algunas de estas iniciativas.

### Educación:

#### 1.1. Cursos gratuitos en la plataforma “Capacítate para el Empleo” de la Fundación Carlos Slim

A través de esta plataforma el público en general se puede inscribir a 65 cursos incluyendo: Administrador de Bases de Datos, Servidores, Agente de ventas digital, Albañil, Almacenista-

montacarguista, Mesero, Cajero, carpintero, cocinero, Conductor, Corte y Confección, Cuidador de adultos mayores, Electricista, Herrero, balconero, iluminador y forjador, Instalador de Cables de Cobre, Instalador de Fibra Óptica, Panadero, Pintor, Planchador, Plomeros, fontaneros e instaladores de tubería, Reparador, Soldador y oxicortador y Técnicos, entre otros, incluyendo algunos cursos con acceso a la Bolsa de Trabajo que incluye procesos de reclutamiento para Sears.

Durante 2015 se incorporaron 19 cursos de la plataforma de “Capacítate para el Empleo”, para fortalecer las habilidades y conocimientos de los colaboradores, varios de éstos cursos forman parte del proceso de reclutamiento para laborar en Sears.

Para mayor información favor de consultar la siguiente dirección URL:  
<https://capacitateparaeempleo.org/>

## Salud:

### **1.2. Vinculación con instituciones de Salud**

A través del programa de voluntariado mantenemos vinculación con diferentes instituciones, como la Secretaría de Salud y la Comisión Estatal de Riesgos Sanitarios, quien nos ha reconocido a lo largo de 8 años de trabajo altruista en la campaña permanente de donación de sangre llevada a cabo por nuestras operaciones en San Luis Potosí.

### **1.3. Participación en campañas anuales de prevención y control de padecimientos médicos en colaboración con el Instituto Carlos Slim de la Salud.**

El Instituto mantiene diversos programas para generar conciencia sobre el auto-cuidado de la salud y promover la adopción de estilos de vida saludables, a través de herramientas de divulgación impresas y electrónicas, entre las que destacan los “*Manuales Tu Salud*” y “*ClikiSalud*”. Para mayor información favor de consultar la siguiente dirección URL: <http://www.salud.carlosslim.org/comunicacion-educativa/>

## Desarrollo Comunitario

### **1.4. Programa de rescate de bienes inmuebles en Sanborns**

Como parte del programa de rescate de bienes inmuebles, durante 2012 se inauguró un restaurante Sanborns en la Casa de los Condes de Xala, edificio del siglo XVIII de gran valor histórico y

arquitectónico ubicado en el Centro de la Ciudad. Este edificio había perdido sus espacios originales, los cuales fueron transformados a través del tiempo según los usos diversos que se le dieron durante muchos años. El proyecto consistió en dos etapas: la reestructuración estructural del edificio y la recuperación de sus áreas originales, como sus patios y los espacios en tres niveles. Con el objeto de poder adaptar un Sanborns se elaboraron los proyectos de instalaciones necesarios para darle así un uso actual a este valioso edificio, ofreciéndole nueva vida para disfrute de futuras generaciones. Con este proyecto se crearon 229 nuevos empleos directos y se hizo disponible un nuevo espacio para la comunidad del Centro Histórico, abriendo sus puertas a todas las personas

Durante 2013 Grupo Sanborns participó en la conservación de una antigua fábrica de aluminio ubicada en Veracruz, la cual incluía un edificio con carácter histórico diseñado en 1962 por el Ing. Félix Candela. La propuesta arquitectónica implicó reconvertir este pasivo urbano en un desarrollo inmobiliario de usos mixtos con centro comercial, hospital, hotel, escuelas, universidad y zonas de vivienda residencial interés social. Con este nuevo espacio se crearon 15 mil empleos directos y un espacio adicional alterno y novedoso para la gente de la zona del Puerto de Veracruz.

#### **1.5. Programa de contratación de personas con capacidades diferentes en Sanborns y Sears a través de la Confederación Mexicana de Organizaciones a Favor de la Persona con Discapacidad (CONFE), el Centro de Atención Múltiple (CAM), YMCA y DIF.**

Se mantuvo la contratación de personas con capacidades diferentes en los restaurantes y tiendas Sanborns tanto locales como foráneas.

#### **1.6 Donativos mensuales en especie a distintas instituciones civiles y religiosas**

Grupo Sanborns continuó con la donación mensual de cajas de alimentos a distintas instituciones civiles y religiosas para complementar la alimentación de niños, mujeres y adultos mayores. Adicionalmente, un porcentaje de las ventas que se generaron en el Festival Gourmet de los restaurantes se destinó a una asociación civil, la cual es diferente cada año. En Sanborns se mantuvieron diversos programas de ayuda para organizaciones tales como: Un kilo de ayuda, Doctor Sonrisas y Fundación Chespirito, entre otras.

#### **1.7 Becas para estudiantes de medicina**

[Beca Carlos Slim para el Impulso a la Investigación en Salud.](#)

Esta beca es otorgada por la Fundación Carlos Slim, con el propósito de brindar facilidades a jóvenes médicos que cursen una especialidad o sub especialidad médica en investigación con proyectos que contribuyan en el mejoramiento de la Salud Pública del país.

### Beca Carlos Slim Excelencia en Enfermería, Medicina y Nutrición

La Beca Carlos Slim Excelencia en Enfermería, Medicina y Nutrición está dirigida a estudiantes de licenciatura, maestría y doctorado que demuestren un desempeño académico excepcional.

Para consultar la convocatoria y obtener mayor información favor de consultar la siguiente dirección URL: <http://www.salud.carlosslim.org/convocatorias-de-becas-y-premio/>

## 2. DESEMPEÑO AMBIENTAL

Grupo Sanborns promueve el cuidado del medioambiente y por lo tanto el compromiso de utilizar de manera racional y eficiente los recursos naturales necesarios para las actividades que se desarrollan en los diversos sectores económicos, buscando reducir los impactos negativos y potencializar los positivos.

### Política de Protección al Medio Ambiente:

- Garantizar el cumplimiento de la Legislación Ambiental aplicable; así como el de todos los compromisos que se suscriban voluntariamente las empresas en esta materia.
- Prevenir, Reducir y Mitigar los impactos ambientales de las empresas del Grupo.
- Apoyar iniciativas dirigidas al combate de Cambio Climático.
- Implementar buenas prácticas ambientales para el ahorro de agua, energía y consumibles; así como el efectivo tratamiento y disposición final de los residuos.
- Impulsar el desarrollo y difusión de tecnologías verdes.
- Contribuir a la sensibilización ambiental en los empleados, proveedores y clientes con el fin de fomentar la protección y el cuidado de nuestro entorno.
- Administrar por medio de un Sistema de Gestión Ambiental todos los indicadores derivados de las actividades de cada empresa
- Formular, desarrollar, aplicar y retroalimentar periódicamente nuestros objetivos y programas ambientales.

El reporte “Carso Medioambiente” se publica cada año e incluye los indicadores generales, los proyectos por sector y/o empresa y los resultados medibles en volumen y en términos económicos en temas como:

- Ahorro en energía,
- Ahorro de agua,
- Manejo de residuos sólidos urbanos, peligrosos y de manejo especial,
- Reducción de emisiones de dióxido de carbono,
- Cuidado de árboles y flora,
- Optimización de rutas para ahorro de combustibles.

### Medio Ambiente Grupo Sanborns

GSanborns se caracteriza por cumplir con las normas ambientales que le son aplicables, por lo que en cada una de las unidades o establecimientos en los que participa se cumplen los requisitos correspondientes y se obtienen las autorizaciones a que los mismos están sujetos, principalmente en materia de control y registro de aguas residuales, emisiones a la atmósfera, así como para el manejo y disposición final de residuos sólidos y materiales peligrosos cuando por necesidades del negocio se manejan o se generan. Para tales efectos, normalmente se contratan los servicios de empresas debidamente autorizadas por las autoridades ambientales o sanitarias respectivas. Las actividades propias de los negocios que maneja Grupo Sanborns no representan algún riesgo importante considerable en materia ambiental, por lo que no están sujetas a controles o registros especiales, salvo aquellos indispensables para la operación como desechos de residuos sólidos y emisiones de plantas de electricidad. Además, las actividades del área comercial tienen un impacto ambiental bajo.

En Sanborns y Sears se están buscando áreas de oportunidad para la aplicación de tecnologías más eficientes como por ejemplo el ahorro de energía eléctrica, en el cual se están efectuando pruebas con nuevas luminarias base de LED's. La iluminación de las unidades es una carga importante de energía, con lo cual se pretende reducir los impactos negativos en el ambiente y hacen más eficientes las unidades. Para la protección del Medio Ambiente se han implementado y utilizado durante 2015 los siguientes programas de acción:

Programa de Ahorro de Energía: se utilizan fuentes de energías renovables, tales cogeneradores a base de gas natural. Además, se ha iniciado un (i) programa de reemplazo de las leyendas exteriores para que sean iluminadas con tecnología LED y (ii) la sustitución de equipos de aire acondicionado.

Programa de Ahorro de Agua: se colocaron limitadores de flujo de agua en las tarjas de las cocinas, regaderas y lavamanos, que han logrado la disminución del consumo de agua en aproximadamente 4.0%. Adicionalmente se están introduciendo mingitorios que no utilizan agua.

Programa de Reducción de Uso y Reciclaje de Papel: las oficinas corporativas comenzaron a utilizar papel reciclado para evitar la tala de árboles y conservar los bosques. Se están desarrollando, entre otros, un programa de cogeneración de energía eléctrica que permitirá reducir costos y lograr un impacto positivo en el medio ambiente.

### Ecofest

En marzo de 2016, Sears participó por segunda ocasión en “Ecofest”, evento para promover la cultura sustentable en México, en donde acudieron más de 150 mil participantes. Sears y Grupo Sanborns promueven el Distintivo **“Green Point”** bajo 6 categorías de eco-tecnologías: Iluminación, Climatización, Ahorro de Agua, Calentamiento de Agua, Eficiencia Energética, y Purificación de Agua. Estos productos y servicios sustentables se ofrecen en alianza con otras empresas y se ponen al alcance de proveedores, clientes y público en general para fomentar el ahorro ahorrar en energía y contribuir a mejorar el medio ambiente.



Para mayor información consultar la siguiente dirección URL:  
<http://www.carso.com.mx/ES/responsabilidad-social/Paginas/carso-medio-ambiente.aspx>

## 3. DESEMPEÑO LABORAL, SALUD Y SEGURIDAD

### Colaboradores

Al 31 de diciembre de 2015, las empresas filiales de Grupo Sanborns contaban con 48,125 empleados, de los cuales, 7,166 son de confianza, con 762 son funcionarios y 40,197 empleados sindicalizados. Los salarios son ajustados cuando hay un aumento en los salarios mínimos decretado por la Comisión Nacional de Salarios Mínimos.

Grupo Sanborns tiene relación con dos sindicatos nacionales y algunos contratos colectivos celebrados con centrales obreras u organizaciones sindicales nacionales con los que la Compañía mantiene relaciones cordiales. A continuación, se presenta una relación de los empleados sindicalizados y no sindicalizados por cada uno de los formatos de Grupo Sanborns:

	2013			2014			2015		
	Sindicato	Confianza	Total	Sindicato	Confianza	Total	Sindicato	Confianza	Total
Sears	11,988	5,881	<b>17,869</b>	12,438	6,083	<b>18,521</b>	12,618	6,330	<b>18,948</b>
Sanborns	23,752	433	<b>24,185</b>	24,081	428	<b>24,509</b>	23,669	427	<b>24,096</b>
Promusa	2,033	267	<b>2,300</b>	2,226	267	<b>2,493</b>	2,020	287	<b>2,307</b>
Otros	2,074	1,125	<b>3,199</b>	1,977	899	<b>2,876</b>	1,890	884	<b>2,876</b>
<b>Total</b>	<b>39,847</b>	<b>7,706</b>	<b>47,553</b>	<b>40,722</b>	<b>7,677</b>	<b>48,399</b>	<b>40,197</b>	<b>7,928</b>	<b>48,125</b>

### Programas de Beneficios

Grupo Sanborns otorga a los colaboradores las prestaciones que dictan las leyes en cada país donde opera, así como brinda beneficios superiores a los de ley, como un apoyo adicional a la remuneración base, de acuerdo con el sector de negocio y la localidad de operación. Dentro de los Programas de Beneficios de Grupo Sanborns se encuentran, entre otros:

#### 3.1 Becas para hijos de colaboradores y familiares directos

La Fundación Telmex fortalece permanentemente sus programas orientados a la educación de los jóvenes mexicanos. En el caso de familiares de empleados del Grupo se otorgan becas en Fundación Telmex a través de su Programa Educativo en todo el territorio nacional a estudiantes de licenciatura, maestría y doctorado que cursen del primer al antepenúltimo periodo. Para mayor información favor de consultar la siguiente dirección URL: <http://www.fundaciontelmex.org/programa-de-educacion-e-investigacion/becas/>

#### 3.4 Apoyo económico para gastos funerarios y licencia con goce de sueldo

#### 3.5 Programas de desarrollo y superación personal, eventos deportivos y familiares, talleres y cursos

Enfocados al recurso humano, en Grupo Sanborns se contemplaron 3 programas para el Desarrollo Humano y las familias:

- [Programa ASUME \(Asociación de la Superación por México\),](#)
- [Programa de Bienestar Social](#)

El compromiso primordial del Programa de Bienestar Social es proporcionar continuamente actividades de desarrollo humano que impacten en la vida de los colaboradores y su familia, cubriendo 3 aspectos fundamentales: *Salud, Formación y Cultura y Recreación.*

Otra de las iniciativas implementada durante 2015 fue “Tu Rincón Club de la Lectura” un espacio adaptado con un acervo de libros para su consulta y préstamo a domicilio, con el fin de fomentar la lectura entre los colaboradores de Sears y Sanborns de las oficinas de Plaza Carso.

- [Programa de Certificación de Norma CRESE de Calidad Humana y Responsabilidad Social,](#)



Conjunto de procesos que permiten llevar un control de todos los programas que tienen como objetivo mejorar la calidad de vida del personal y de sus familias con una visión humanista.

Programa 2015	Participación		Empresa
<b>ASUME</b>	1,189 personas	74 grupos de trabajo	Grupo Sanborns
<b>Bienestar Social</b>	10,107 personas	353 eventos	Grupo Sanborns
<b>CRESE</b>	Todos los colaboradores	Sanborns Madero	Grupo Sanborns

### 3.10 Programas de Capacitación y Entrenamiento

Las subsidiarias operativas de Grupo Sanborns éstas llevan a cabo programas de capacitación para su personal gerencial y demás empleados. Todos los empleados están obligados a participar en ciertos programas de entrenamiento básico. Posteriormente, se ofrecen cursos de capacitación de niveles medio y avanzado, que son obligatorios.

#### [Capacitación en Sears México y boutiques](#)

Al 31 de diciembre de 2015, Sears México tenía 18,948 empleados (incluyendo a los empleados eventuales).

Sears opera con 2 centros de capacitación en la Ciudad de México, así como uno en la Ciudad de Tijuana, Baja California, Guadalajara Jalisco y 89 salones en total, ubicados en nuestras unidades operativas y centros corporativos. Sears mantiene un programa de capacitación permanente para sus colaboradores administrativos y operativos.

Respecto de la capacitación del personal de tiendas, se impartieron un promedio de 19.29 cursos por colaborador, destacando técnicas de venta y servicio al cliente, conocimiento del producto y el programa de Desarrollo Humano ASUME. Se realizaron 8 seminarios para gerencias medias y 69 show rooms de ventas regionalizados. Se impulsó el uso de simuladores aulas virtuales y entrenamiento asíncrono, aprovechando la tecnología de capacitación a distancia. Se continuó el programa de capacitación permanente en los niveles inicial, básico y de especialidad, para habilitar a nuestro personal como asesores de la compra. Se continuó con las Certificaciones externas con cuatro proveedores: Telcel, Samsung, Microsoft y Apple.

El Diplomado de Liderazgo se abrió en 6 sedes y se impartió a 7 nuevos grupos, con la participación de 149 supervisores, gerentes de tiendas y de diferentes áreas de soporte a ventas. Se iniciaron y concluyeron 3 nuevos grupos de la Escuela de Formación Gerencial en 3 sedes distintas y en las cuales participaron 64 colaboradores de ventas con potencial de crecimiento; así como a jefaturas de venta que estaban en proceso de apertura de tienda; también se le facilitó Coaching Personal a 30 gerentes de tienda con la finalidad de potenciar su desarrollo. Se impartieron cursos de inglés para 24 colaboradores en áreas de compras para facilitar el desarrollo de sus funciones.

Continuamos trabajando en la plataforma de “Capacítate para el Empleo”, de la Fundación Carlos Slim, como medio de atracción y capacitación de talento, se logró el desarrollo de nuevas especialidades como encargado de envoltura de regalos y Corte y Confección, y se continuó usando los cursos de la plataforma en la capacitación básica para personal operativo para fortalecer las habilidades y conocimientos; se inició el desarrollo del programa de capacitación en línea para colaboradores operativos y gerencia media.

### Capacitación en DAX:

Al 31 de diciembre de 2015, DAX contaba con 990 empleados, incluyendo a los empleados ventuales. En el año 2015 DAX impartió un total de 1,230 cursos de capacitación que corresponden a la inducción del personal en conocimientos de la empresa y procedimientos operativos, manejo de sistemas, así

como en temas de conocimiento de los productos que vendemos en estas unidades operativas. Se continuó con el programa de desarrollo gerencial a través de talleres formativos a 61 jefes de área y Gerentes de Tienda.

### Capacitación en Saks Fifth Avenue

Al 31 de diciembre de 2015, para la operación de Saks Fifth Avenue contábamos con 298 empleados, incluyendo a los empleados eventuales. En el año 2015 se han realizado un total de 144 eventos de capacitación que corresponden a la inducción del personal en conocimientos de la empresa y procedimientos operativos, manejo de sistemas, así como en temas de conocimiento de los productos, trabajo en equipo, Branding y uso de la plataforma “Capacítate para el Empleo” de la Fundación Carlos Slim.

### Capacitación en Sanborns, Sanborns Café, y Promotora Musical.

Al cierre del año 2015, Sanborns, Sanborns Café y Paden cuenta con 27,449 empleados. Los empleados están afiliados a un Sindicato, a excepción del 17% de la población que son empleados de confianza. Los contratos colectivos de trabajo tienen una vigencia indefinida, existiendo sindicatos en las diferentes entidades del país.

Los ingresos económicos de un sector de la población están generados por comisiones. El Programa de Capacitación tuvo 3 objetivos generales: La Inducción a la empresa y al puesto, la formación para el desempeño, y el desarrollo para acciones de mayor autoridad y responsabilidad, todos alineados a los objetivos estratégicos de la empresa. Los temas capacitados con mayor relevancia fueron atención y servicio al cliente, liderazgo y conformación de equipos de trabajo efectivo, administración y ejecución en la operación, negociación y toma de decisiones.

En este periodo se impartieron 16,644 cursos, con una participación total de 79,801 empleados incluyendo la Ciudad de México y localidades foráneas donde se encuentra una unidad de negocio.

### Capacitación en Mix Up y Ishop

El programa de capacitación incluyó tres rubros importantes; Inducción a la empresa, conocimiento del sistema para el control del inventario, y conocimiento del sistema de punto de venta, en el año 2015 se capacitaron 306 empleados.

## 4.0 Salud y Seguridad

En Grupo Sanborns tenemos como prioridad mantener entornos de trabajo seguros y saludables para todos nuestros colaboradores. Trabajamos permanentemente en reforzar medidas que garanticen el cumplimiento de las normativas aplicables en los lugares en donde operamos. Como ejemplo de esto, los centros de trabajo cuentan con una Comisión de Seguridad e Higiene y un Comité de Protección Civil, con el objetivo de afianzar las condiciones de seguridad en las instalaciones y minimizar los riesgos, así como difundir y promover una cultura de buenas prácticas.

### 4.1 **Programas anuales de salud preventiva**

Por otra parte, en conjunto con la Fundación Carlos Slim, Grupo Sanborns realiza cada semestre una campaña de salud orientada a promover en el personal los buenos hábitos para la prevención de enfermedades y un estilo de vida saludable a través de herramientas de divulgación impresas y electrónicas, entre las que destacan los “Manuales Tu Salud” y “ClikSalud”. Para mayor información favor de consultar la siguiente dirección URL: <http://www.salud.carlosslim.org/comunicacion-educativa/>

### 4.2 **Campañas de prevención de la salud con la colaboración del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y la Secretaría de Salud (SSA).**

Los colaboradores de todas las empresas participan periódicamente en las campañas anuales de prevención de la salud, así como en la Semana de la Salud, organizadas con la colaboración del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y la Secretaría de Salud (SSA).

## DATOS DE CONTACTO:

Este Informe de Actividades de Sustentabilidad se encuentra disponible en la página de Internet de la Compañía <http://www.gcarso.com.mx>.

A solicitud de cualquier interesado, se proporcionará información relacionada con el contenido de este Informe Anual dirigiéndose al responsable de la Dirección Corporativa de Recursos Humanos, el área de Responsabilidad Social y el área de Relación con Inversionistas.

Lago Zurich No. 245

Edificio Frisco piso 6

Col. Ampliación Granada,

Ciudad de México, C.P. 11529

Tel. (52) 55 5328-5800

[napinag@gcarso.com.mx](mailto:napinag@gcarso.com.mx)