



Contenido

Misión y Valores	3
Mensaje	6
Cifras Financieras	11
Presencia en el Mercado	12
Acerca del Informe	20
Gobierno Corporativo	24
Código de Ética	31
Relación con Grupos de Interés	38
Desempeño Económico	41
Desempeño Ambiental	44
Responsabilidad Sobre Productos	61
Colaboradores	65
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	68
Formación y Educación	69
Desempeño con la Sociedad	73
Premios y Reconocimientos	94
Índice GRI	96
Contacto	100

Misión

Indicador GRI 4.8

Grupo Elektra es la compañía de servicios financieros y de comercio especializado enfocada en la base de la pirámide socioeconómica líder en Latinoamérica, y el mayor proveedor de préstamos no bancarios de corto plazo en EUA.

Valores

- 1. Honestidad:** Ser honesto es ser íntegro. Implica una congruencia entre lo que uno siente, piensa, dice y hace. La honestidad permite establecer una relación de confianza y respeto indispensables para trabajar en equipo. La lealtad a la empresa va de la mano con la honestidad.
- 2. Ejecución:** Ejecutar es ofrecer resultados. El trabajo personal debe estar orientado a cumplir objetivos concretos y debemos hacernos responsables de ellos. Necesitamos comprometernos para cumplir nuestras asignaciones a tiempo, apegadas al presupuesto y con calidad. Sólo así podremos crear la confianza y el respeto mutuo que exige el trabajo en equipo.
- 3. Lealtad:** Implica ser fiel a las personas, a las organizaciones, a las creencias. Consiste en nunca dar "la espalda" y estar juntos en las buenas y en las malas.

4. Respeto y confianza mutuos: La confianza mutua existe cuando ambos lados comparten un interés en común, puede ser en el corto o en el largo plazo. Respeto implica ser tolerante y escuchar las opiniones de los demás aún cuando no estén de acuerdo con uno. Implica tener disposición para aprender, pero también para reconocer quiénes tienen "CAPI" (conjuntar autoridad, poder e influencia). Obliga a complementar enseñanzas, estilos y experiencias para maximizar el resultado.

Las compañías de Grupo Salinas tienen una visión, misión y valores en común. Dichos valores son sólidos compromisos con nuestros grupos de interés. Son ideales que representan quiénes somos, lo que hacemos y guían nuestro comportamiento como una corporación responsable.

Toda nuestra empresa se guía por estos valores corporativos, los cuales se ven reflejados en nuestra manera de conducirnos en los negocios de forma cotidiana.

www.gruposalinas.com/contenido.aspx?p=valores





 **BANCO AZTECA**

 **elektra**


BANCO AZTECA
CREDITO Y FINANCIAMIENTO

PARQUE CUICUILTEPEC

Mensaje

Indicador GRI 1.1, 1.2

Para Grupo Elektra es una gran satisfacción presentar su segundo informe de sustentabilidad, en el que transmitimos a la sociedad y a nuestros grupos de interés los resultados financieros, sociales y ambientales de 2013. Para Grupo Elektra la responsabilidad social forma parte de nuestros valores, entendiendo que implica una forma sostenible de operar en los países donde tenemos presencia. Este Informe se hace de acuerdo a los lineamientos del Global Reporting Initiative (Guía G3.1), institución internacional cuya metodología de referencia establece un modelo comparativo del desempeño de las organizaciones, con base en indicadores cuantitativos y cualitativos relacionados a la actuación económica, social y ambiental.

Los ingresos totales consolidados de 2013 fueron Ps.70,732 millones, 2% por arriba de Ps.69,179 millones registrados el año anterior. El EBITDA fue de Ps.9,679 millones, en comparación con Ps.11,526 millones en 2012; el margen EBITDA del año fue 14%. La cartera bruta consolidada de Banco Azteca México, Advance America -proveedor líder de préstamos no bancarios de corto plazo en EUA- y Banco Azteca Latinoamérica al 31 de diciembre de 2013, fue de Ps.77,103 millones, 6% superior a Ps.72,891 millones del año anterior, como resultado de la creciente preferencia de los clientes por los productos de crédito de la compañía, que fortalecen directamente su bienestar. Los depósitos consolidados de Grupo Elektra crecieron 15%, a Ps.78,559 millones, en comparación con Ps.68,511 millones hace un año.

Grupo Elektra, al formar parte de Grupo Salinas, promueve constantemente a través de diferentes formas de comunicación el uso responsable y eficiente de los recursos naturales y el respeto hacia la naturaleza. Algunos ejemplos son la optimización del uso racional del agua y de la energía eléctrica,

el manejo adecuado de los residuos, incluyendo su separación y valorización (re-uso y reciclaje) y la minimización del consumo de diversos materiales, entre muchas otras.

Desde 2008, año en el que se creó en Grupo Salinas la Dirección de Energía y Medio Ambiente, Grupo Elektra ha implementado medidas de gestión energética, iniciativa de uso eficiente de energía y reducción de su consumo para lograr un beneficio al medio ambiente. Entre 2009 y 2013 hemos logrado un ahorro de 213 GWh y evitado emitir 113,780 toneladas de CO₂ eq. a la atmósfera. Esta disminución equivale a plantar 568,900 árboles, a suministrar energía a 124,400 casas en un año o utilizar la energía contenida en 218,850 barriles de petróleo.

Aunando a estos beneficios, se tiene como objetivo que para diciembre de 2021 se logre la reducción de 200 mil toneladas de emisiones de CO₂ eq., mediante la implantación de una estrategia ordenada y permanente de programas de ahorro de energía, separación de desechos, cuidado del agua y campañas de concientización social con todos nuestros grupos de interés.

Grupo Elektra colaboró, a través de Fundación Azteca, en importantes iniciativas para mejorar la salud, la educación y el medio ambiente durante 2013. Algunas de ellas son las Orquestas Esperanza Azteca que en tan sólo cuatro años han integrado una red de 60 orquestas y coros infantiles y juveniles con más de 13,000 niñas, niños y jóvenes de escasos recursos. Nuestros socios con sus familias y amigos también participaron en la campaña Limpiemos Nuestro México, que en su quinta edición reunió a 7.5 millones de voluntarios para recolectar y separar más de 36,000 toneladas de basura en todo el país, creando así conciencia sobre la necesidad de vivir en un mejor entorno.

A su vez, Grupo Elektra participó activamente en muchos otros programas como Movimiento Azteca, Red Social Azteca, Donativo Hormiga y Bancomunidad Azteca, acciones a favor del medio ambiente y la sociedad, por las que incluso fue galardonado en 2013 por The Corporate Citizen Award, recono-

cimiento que otorga la revista británica The New Economy. En el mismo año, Grupo Elektra también formó parte del IPC Sustentable promovido por la Bolsa Mexicana de Valores.

Éstas y muchas acciones más que realizamos y en las que participamos durante 2013 se encuentran descritas en este informe, medio por el cual mantenemos una comunicación transparente y eficaz con nuestros grupos de interés y, de forma amplia con las comunidades donde tenemos presencia.

Grupo Elektra continuará innovando y ofreciendo productos y servicios que mejoren la calidad de vida de nuestros clientes, en las condiciones más competitivas del mercado y con atención de clase mundial. A la vez, continuará con su compromiso social, trabajando y promoviendo cambios hacia una cultura de responsabilidad ambiental, colaborando para que sus grupos de interés y comunidades se involucren y participen en el cuidado del medio ambiente, la educación, la equidad de oportunidades y la salud, por el bienestar de nuestros socios, accionistas, clientes, proveedores y comunidades.

Adriana Salazar C.

Directora de Energía y Medio Ambiente de Grupo Salinas

Bruno Rangel K.

Director de Relación con Inversionistas de Grupo Salinas



Indicador GRI 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.9

Grupo Elektra, S.A.B. de C.V. (BMV: ELEKTRA*, Latibex: XEKT) es la compañía de servicios financieros y de comercio especializado enfocada en la base de la pirámide socioeconómica líder en Latinoamérica, y el mayor proveedor de préstamos no bancarios de corto plazo en EUA. Ampliamos el consumo de la base de la pirámide a través de crédito accesible en nuestros cerca de 6,800 puntos de venta ubicados en ocho países de América. Contamos con dos divisiones de negocio: financiero y comercial.

El negocio financiero, con sede en la Ciudad de México, D.F., está conformado por Banco Azteca, Seguros Azteca, Afore Azteca, Punto Casa de Bolsa y Advance America, empresa líder en préstamos no bancarios de corto plazo en Estados Unidos. El negocio financiero tiene operaciones en México, EUA, Panamá, Guatemala, Honduras, El Salvador, Perú y Brasil. La fuerza de este segmento radica en más de 60 años de experiencia de Grupo Elektra en el otorgamiento de crédito y un inigualable sistema de cobranza.

Nuestro negocio comercial opera en México, Guatemala, Honduras, Perú, Panamá y Brasil. Ofrecemos productos de electrónica, línea blanca, electrodomésticos, muebles, motocicletas, teléfonos celulares, llantas, computadoras, transferencias electrónicas de dinero y garantías extendidas, entre muchos otros productos y servicios, todos ellos de clase mundial.

Una de nuestras grandes fortalezas es ofrecer mercancías y productos financieros óptimos, con el mejor servicio y una infraestructura extensa y eficiente a la base de la pirámide de Latinoamérica, así como enfocarnos en un sector desatendido por la banca tradicional en EUA a través de Advance America.

Estructura accionaria:

72%
Familia Salinas



28%
Público

Principales Indicadores Financieros

Indicador GRI 2.8, EC1

Cifras en millones de pesos

	2012	2013
Ingresos Netos	\$69,179	\$70,732
Utilidad de Operación	\$9,185	\$6,726
Valor de la Acción	\$550.60	\$444.47
Utilidad Neta (Pérdida)	\$(19,587)	\$1,432
Flujo de Operación	\$(787)	\$15,100

Numeralia

Empleos Directos	84,334*
Inversión en Capital	\$3,290
Impuestos Pagados	\$(70)
Pagos a Proveedores	\$4,219
Activos	\$174,774

* Personas

Para más información: www.grupoelektra.com.mx

Presencia en el Mercado

Indicador GRI 2.1, 2.2, 2.3, 2.5, 2.7, 2.9



Dos divisiones de negocio:

Comercial:

- Elektra
- Salinas y Rocha
- Blockbuster
- Productos: electrodomésticos, línea blanca, muebles, motocicletas, teléfonos celulares, llantas, computadoras, tiempo aire, transferencias de dinero, películas y videojuegos

Financiero

- Banco Azteca
- Seguros Azteca
- Afore Azteca
- Advance America
- Punto Casa de Bolsa
- Productos y servicios: cuentas de ahorro, créditos, medios de pagos, servicios bancarios adicionales, seguros de vida y daños, administración de fondos para el retiro, préstamos no bancarios de corto plazo e intermediación con valores

Presencia en:

- México
- Guatemala
- Honduras
- Perú
- Panamá
- Brasil

Presencia en:

- México
- EUA
- Brasil
- Guatemala
- Honduras
- Panamá
- El Salvador
- Perú

División Comercial

Indicador GRI 2.1, 2.2, 2.3, 2.5, 2.7, 2.9

Grupo Elektra cuenta con un portafolio de más de 5,450 signos distintivos, dentro de los cuales encontramos marcas como Elektra, Banco Azteca, ekt, Advance America, Italika, Seguros Azteca, Afore Azteca, Salinas y Rocha, Guardadito, Dinero Express, Credimax, Credifácil, Milenia, Blue Light, Vidamax, Bodega de Remates, Revalora tu mundo y avisos comerciales como Abonos chiquitos para pagar poquito, Nadie vende más barato que Elektra, Dinero Express tu dinero como de rayo, chazchaz, en Elektra sí se puede, más que una garantía todo un compromiso, Con Elektra vives mejor, Con Elektra tu familia vive mejor, entre otros.

Elektra • www.elektra.com.mx

- Mercado objetivo: la clase media latinoamericana (segmentos C+, C, C- y D+)
- Opera en México, Guatemala, Honduras, Perú, Panamá y Brasil
- Cada tienda cuenta con una sucursal de Banco Azteca
- 977 tiendas en México
- 205 tiendas en Centro y Sudamérica.
- Promedio de piso de venta: 839 m2





Salinas y Rocha

- Mercado objetivo: la clase media latinoamericana (segmentos C+ y C)
- Opera únicamente en México
- Cada tienda cuenta con una sucursal de Banco Azteca
- 55 tiendas en México
- Promedio de piso de venta: 1,073 m2



Blockbuster • www.blockbuster.com.mx

- Opera únicamente en México bajo las marcas Blockbuster (películas y videojuegos) y GameRush (videojuegos)
- Tiene cobertura en 108 ciudades a lo largo del país, ubicadas principalmente en zonas de segmentos demográficos B y C.
- Promedio de piso de venta: 350 m2

ekt • www.elektra.com.mx

Los productos que actualmente se comercializan en nuestras tiendas bajo la marca "ekt" son principalmente: electrodomésticos, línea blanca, telefonía, muebles para armar y computadoras personales. Buscamos precios de entrada muy competitivos para satisfacer aún más las necesidades de nuestros clientes.

ekt



Italika • www.italika.com.mx

Bajo la filosofía de brindar acceso a nuestros clientes para tener un medio de transporte propio, que les permita ser más eficientes en sus actividades diarias de una forma cómoda, confiable y divertida, Italika celebra nueve años de participación en el Mercado Mexicano y acentúa su presencia en países como Guatemala, Honduras, Perú, Panamá y Brasil.

Italika no solo ha alcanzado una participación de más del 70% en el mercado mexicano de motocicletas sino que también se ha consolidado como una marca que brinda gran calidad y respaldo técnico a sus productos y es el competidor más importante del sector reportando ventas superiores a 288,000 motos anuales en México.

Italika cuenta con el respaldo de más de 560 Centros de Servicio Autorizados en México y más de 200 en Centro y Sudamérica, una línea de Refacciones Originales y personal calificado a lo largo del país, refrendando así, nuestro compromiso de servicio al cliente. Asimismo, Italika ha comprobado tener productos que ofrecen un medio de transporte accesible, moderno, rápido, de alta eficiencia en el uso de combustible y de mantenimiento económico, lo cual se traduce en una mejora en la calidad de vida de las familias y un bajo impacto ambiental.



División Financiera

Indicador GRI 2.1, 2.2, 2.3, 2.5, 2.7, 2.9

Banco Azteca • www.bancoazteca.com.mx

- Mercado objetivo: la clase media latinoamericana (segmentos C+, C, C- y D+).
- Opera en México, El Salvador, Guatemala, Honduras, Perú, Panamá y Brasil.
- Tiene operaciones en tiendas propias y en sucursales independientes.
- 4,025 puntos de venta en México, Centro y Sudamérica.
- 3,404 puntos de venta en México: 1,032 en tiendas propias y 2,372 sucursales independientes.
- 621 puntos de venta en Centro y Sudamérica: 205 en tiendas propias y 416 sucursales independientes.





Advance America • www.advanceamerica.net

- Mercado objetivo: Individuos con ingresos medios en EUA
- Opera 2,454 puntos de venta en 29 estados.
- Continuará enfocándose en proveer opciones financieras accesibles, confiables y transparentes para las familias del segmento medio y mantener su compromiso de brindar un servicio de alta calidad a sus clientes.



Seguros Azteca • www.segurosazteca.com.mx

Nuestra compañía de seguros inició operaciones en México en 2004. Actualmente, Seguros Azteca, con la visión renovada de un negocio tradicional, atiende a un segmento de la población que ha sido

ignorado por la industria aseguradora en nuestras comunidades. Los productos que se ofrecen son simples y pueden ser adquiridos a precios muy accesibles en México y América Latina.

 **Afore Azteca** *Afore Azteca* • www.aforeazteca.com.mx/

Afore Azteca, el servicio de administración de fondos para el retiro de Grupo Elektra, ofrece servicios de alta calidad a precios accesibles, con el apoyo de la extensa distribución geográfica del Grupo.



Micronegocio Azteca • www.micronegocioazteca.com.mx

Micronegocio Azteca es un modelo de crédito grupal dirigido principalmente a mujeres emprendedoras que buscan la oportunidad de hacer crecer su negocio, mejorar su nivel de vida y el de su familia.

Contamos con 726 oficinas; 651 puntos en México y 75 sucursales en América Latina; más de 590,000 clientes y aproximadamente 5,000 empleados. También opera en Brasil, Perú, Guatemala y El Salvador.

Presta Prenda de Banco Azteca • www.prestaprenda.com

En 2013, Presta Prenda, negocio de préstamo prendario, llegó a más de 1,000 puntos de venta en el país, con presencia en todos los estados de la república. Con gran éxito se ha posicionado en el mercado a través de cinco productos que ofrecen más opciones para los clientes de este segmento:



- 1) Préstamo Tradicional
- 2) Presta Prenda Compra
- 3) Presta Prenda Competencia
- 4) Presta Prenda Max
- 5) Presta Prenda Auto.

El cliente confía en Presta Prenda gracias a información clara sobre el préstamo que solicita, así como al servicio y buen trato que recibe. Ofrece horarios amplios los siete días de la semana, brindando mayor comodidad al cliente.



Punto Casa de Bolsa • www.puntocasadebolsa.mx

Punto Casa de Bolsa es una subsidiaria bursátil de Grupo Elektra que opera con los más altos estándares de seguridad y eficiencia para ofrecer confianza y transparencia en la atención al cliente.

Su misión es promover la inversión como herramienta de ahorro y bienestar, a través de simplificar los conceptos del mercado financiero para aquellos inversionistas que no cuentan con los conocimientos o la experiencia, brindando un servicio de excelencia. Atiende tanto a pequeños y medianos empresarios como a personas físicas, procurando siempre generar los mejores rendimientos.

Informe de Sustentabilidad

Indicador GRI 3.1, 3.2, 3.3, 3.5,
3.10, 3.11, 3.13

En Grupo Elektra gracias a nuestra visión de largo plazo y al proceso de mejora continua que se lleva a cabo en la compañía, presentamos el Segundo Informe de Sustentabilidad basado en las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) G3.1 cumpliendo con un nivel B GRI Self Declared.

En este ejercicio de transparencia y de acercamiento a nuestros grupos de interés hemos preparado un informe en donde se revisan las acciones efectuadas y los resultados alcanzados en 2013 en materia social y ambiental, con la finalidad de contribuir al mejoramiento en la calidad de vida de nuestros empleados, las comunidades en donde operamos y el planeta. Hemos decidido que este informe se presentará de manera anual en lo subsecuente.

En la elaboración de este informe se hacen declaraciones históricas y de hechos a futuro. Todas las declaraciones que no establezcan hechos históricos son, o se puede considerar que son, declaraciones de hechos a futuro. Estas declaraciones no se basan en hechos históricos, sino que reflejan las expectativas actuales de Grupo Elektra relativas a resultados y hechos futuros. Estas declaraciones de hechos a futuro generalmente pueden ser identificadas mediante el uso de declaraciones que incluyen verbos y frases tales como "considerar", "esperar", "prever", "pretender", "planear", "predecir", "es posible" u otras palabras o frases similares. De igual forma, las declaraciones que describen los objetivos, planes y metas de Grupo Elektra son o pueden ser declaraciones de hechos a futuro.

Este informe de sustentabilidad incluye una descripción sobre cómo ha aplicado la organización las "Orientaciones para la definición del contenido de la memoria" y los principios asociados. La infor-



mación que se presenta fue definida por los responsables de cada área de la empresa tomando los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) G3.1. Para efectos de este informe en Grupo Elektra hemos decidido prescindir de verificación externa. Asimismo es importante aclarar que no existen cambios significativos ni parámetros con base en los cuales podamos realizar comparaciones o re-expresiones de información. También, se mantienen congruencia, consistencia y continuidad a la información presentada en el documento presentado en 2012.

Indicador GRI 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 4.7, 4.9

La información financiera consolidada que se presenta ha sido preparada de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera, Normas e Interpretaciones Contables Internacionales (en su conjunto IFRS, por sus siglas en inglés) emitidas por el Consejo de Normas Contables Internacionales (IASB, por sus siglas en inglés).

A partir del 1 de enero de 2012 la Compañía preparó los estados financieros de acuerdo con las IFRS, de conformidad con las disposiciones normativas establecidas por la CNBV para las entidades que sean emisoras de valores.

Este informe contiene conversiones de ciertos importes en pesos mexicanos a dólares, a los tipos de cambio especificados, únicamente para la conveniencia del lector. Dichas sumas en dólares de los Estados Unidos de América han sido convertidas a pesos mexicanos a un tipo de cambio de Ps. 13.0843 por US\$1.00.

El pago de dividendos a nuestros accionistas se hizo de la siguiente manera:

Fecha de decreto	Fecha de pago	Cantidad en millones de		Equivalente a ingreso operativo del año anterior	Dividendo en Pesos por acción	Dividendo en US\$ por acción
		Ps.	US\$			
Abril 8, 2011	Abril 18, 2011	435.4	37.1	9.22%	1.80	0.15329
Marzo 26, 2012	Abril 3, 2012	483.7	38.1	6.91%	2.00	0.15773
Abril 2, 2013	Abril 11, 2013	521.9	42.5	5.68%	2.20	0.17926
Noviembre 28, 2013	Diciembre 6, 2013	545.6	41.7	5.94%	2.30	0.17580

De igual manera para evaluar el desempeño en materia ambiental cabe destacar que desde 2008, Grupo Salinas creó un área especializada en eficiencia energética y sustentabilidad cuyos objetivos son reducir los impactos ambientales de sus compañías, generar mejoras en la gestión energética de toda la organización, y transformar las empresas del Grupo en entidades sustentables, para así lograr que sean más competitivas en los mercados globales.

Indicador GRI 4.9

Como parte del programa marco institucional, Grupo Salinas ha implementado diversas estrategias, las cuales buscan de manera ordenada y permanente el ahorro de energía y el cuidado del medio ambiente.

En este sentido, nos hemos enfocado en las siguientes líneas de acción:

- Implementación de programas de ahorro de energía y mejora ambiental.
- Campañas de concientización ambiental internas y externas.
- Monitoreo, seguimiento y control energético.
- Educación y capacitación en temas ambientales y uso eficiente de la energía.

Los resultados del área especializada en eficiencia energética y sustentabilidad son analizados, gestionados y revisados de forma anual con el Director General de cada Compañía que forma parte de Grupo Salinas para así maximizar y reforzar sus esfuerzos sociales, ambientales y sustentables.

Gobierno Corporativo

Indicador GRI 4.1, 4.2, 4.3, 4.6

En Grupo Elektra tenemos un gobierno corporativo estructurado en total apego a la Ley del Mercado de Valores de México. El compromiso con nuestros Grupos de interés y los inversionistas es administrar a Grupo Elektra con absoluta integridad y transparencia.

Conforme a la legislación bursátil se requiere que al menos el 25% de los miembros del Consejo sean independientes, con ninguna afiliación con los accionistas mayoritarios o con la administración.

Todos los consejeros tienen el carácter de propietarios y son elegidos para ejercer el cargo durante periodos de un año en nuestra Asamblea General Ordinaria de Accionistas.

Nuestro Consejo de Administración está integrado por nueve miembros de los cuales tres son consejeros independientes; es decir, no son empleados ni están afiliados con nuestros accionistas mayoritarios.

El Consejo de Administración en el cumplimiento de sus funciones se apoya, a su vez, en dos comités:

Comité de Auditoría:

Revisa nuestros procedimientos de presentación de informes financieros y sistemas de control financiero interno, así como las actividades y la independencia de los auditores independientes y las actividades del personal interno de auditoría, evalúa las políticas y sistemas de control interno de la Sociedad, conoce de las operaciones que se realizan entre partes relacionadas, entre otros temas.

A partir del 23 de marzo de 2010, el Comité de Auditoría está compuesto por tres consejeros independientes: Gonzalo Brockmann García, Marcelino Gómez Velasco y San Román y Roberto Servitje Achutegui.

Comité de Prácticas Societarias:

Sus funciones son: el conocer de las políticas de inversión de la Sociedad y del uso de los bienes que forman su patrimonio, la aprobación de inversiones de capital y supervisión de su uso, el opinar respecto del desempeño de los directivos relevantes, entre otros.

A partir del 23 de marzo de 2010, el Comité de Prácticas Societarias está compuesto por dos consejeros independientes y uno relacionado: Gonzalo Brockmann García, Roberto Servitje Achutegui y Guillermo Salinas Pliego.

Indicador GRI 4.4

Es a través de las asambleas ordinarias y extraordinarias del Consejo de Administración que los directivos y empleados podrán hacer llegar sus comentarios y recomendaciones al máximo órgano de gobierno.

Las Sesiones del Consejo podrán celebrarse en cualquier tiempo cuando sean convocadas por el Presidente, por el 25% de los Consejeros de la Sociedad, por el Secretario o Pro Secretario del Consejo, o por los Presidentes de los Comités auxiliares del Consejo de Administración.

Consejo de Administración:

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

(1) Hijo de Hugo Salinas Price.

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

Uno de los principios que nos distinguen como empresa es la transparencia, valor que rige todas las actividades donde el Grupo se ve involucrado, principalmente en un tema tan importante como la remuneración y la retribución de nuestros consejeros y directivos.

La cantidad total pagada por Grupo Elektra y subsidiarias por el ejercicio de 2013 a consejeros, directivos relevantes de la sociedad e individuos con el carácter de personas relacionadas, por los servicios prestados por los mismos en cualquier carácter fue de aproximadamente Ps.1,470 millones.

Dicha cantidad fue determinada considerando los servicios prestados, los logros de la Compañía en su operación normal, así como por la realización de diversos eventos que contribuyeron a mejorar la estructura financiera de la misma y al logro de ahorros importantes, presentes y futuros relacionados con el costo financiero de los recursos.

Indicador GRI 4.5, 4.6, 4.10

El pago de la compensación variable fue autorizado por el Comité de Prácticas Societarias y por el Consejo de Administración de Grupo Elektra. La compañía no provee beneficios para sus Consejeros al finalizar su asignación.

Con respecto a los procedimientos tomados en cuenta para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno, dentro de Grupo Elektra llevamos a cabo una evaluación respecto a la compensación que recibirán los miembros del máximo órgano de gobierno en dicho periodo, misma que es variable.

Conflictos de Interés

En Grupo Elektra hemos identificado claramente cuáles son los conflictos de interés a los que estamos expuestos y si bien tenemos la intención de seguir realizando negocios con partes relacionadas sobre una base de libre competencia, no podemos asegurar que dichas transacciones no se verán afectadas por conflictos de intereses entre dichas partes y nosotros.

Para protegernos de estos conflictos de intereses potenciales, hemos establecido un Comité de Auditoría dentro del Consejo de Administración de Grupo Elektra y un Comité de Precios de Transferencias en el Consejo de Administración de Banco Azteca. Dichos comités revisan de manera independiente las operaciones con filiales, con el fin de determinar si éstas tienen relación con nuestro negocio y si



se consumarán bajo términos que sean cuando menos tan favorables para nosotros como los que se obtendrían mediante una operación similar realizada sobre una base de libre competencia con un tercero no relacionado. Sin embargo, pueden surgir conflictos de interés que tengan un efecto negativo en nuestros resultados de operación.

El 28 de abril de 2004, el Consejo de Administración aprobó la Política de Operaciones con Partes Relacionadas. Esta Política establece restricciones y aprobaciones que deben obtenerse antes de celebrar operaciones con filiales. La Política prevé controles internos y externos y sanciones en caso de violación.

Otra forma de combatir estos conflictos de interés ha sido el establecer políticas específicas que se encuentran dentro del Código de Ética para altos ejecutivos, directores y miembros del Consejo de Administración.

De la misma manera, se espera que los altos ejecutivos y directivos de la Compañía tomen las decisiones y acciones de negocio buscando siempre el mayor beneficio para la Compañía, y no basados en relaciones personales.

Grupo Elektra entiende como conflicto de interés:

- Cuando exista una causa, hecho o situación de carácter personal que interfiera, en cualquier forma, con la obtención del mayor beneficio de la Compañía.
- Cuando se tiene un interés que dificulta realizar el trabajo objetivamente.
- Cuando los altos ejecutivos o directivos reciben beneficios personales impropios como resultado de su posición en la Compañía.
- Cuando por cualquier causa el interés personal se sobreponga al interés de la Compañía.

Para evitar conflictos de interés se debe proceder de la siguiente forma:

Cuando alguno de los altos ejecutivos o directivos se encuentre(n) bajo un conflicto de interés, deberá(n) excusarse de cualquier toma de decisión referente a la situación en cita y dar aviso de forma inmediata a su superior jerárquico a efecto que sea este último quien tome la decisión que más beneficie a la Compañía.

Respecto a los miembros del Consejo de Administración, éstos tienen una responsabilidad especial frente a la Compañía y sus accionistas. Para evitar conflictos de interés, el consejero deberá informar a los demás consejeros cualquier interés personal que tuviera en cualquier transacción que sea tomada a consideración del Consejo, debiéndose excusar de tomar cualquier decisión que implique algún conflicto de interés. Cualquier descubrimiento de un conflicto de interés potencial o su existencia deberá ser informado a la Administración.

Se deberá utilizar el sano juicio para buscar consejo cuando sea apropiado y para adherirse a los más altos estándares éticos. Se debe estar consciente que las actividades y los intereses financieros del cónyuge, parientes, hijos, padres o parientes políticos, amigos, inversionistas, proveedores o competidores directos pueden dar lugar a un potencial conflicto de interés o a un aparente conflicto de interés.

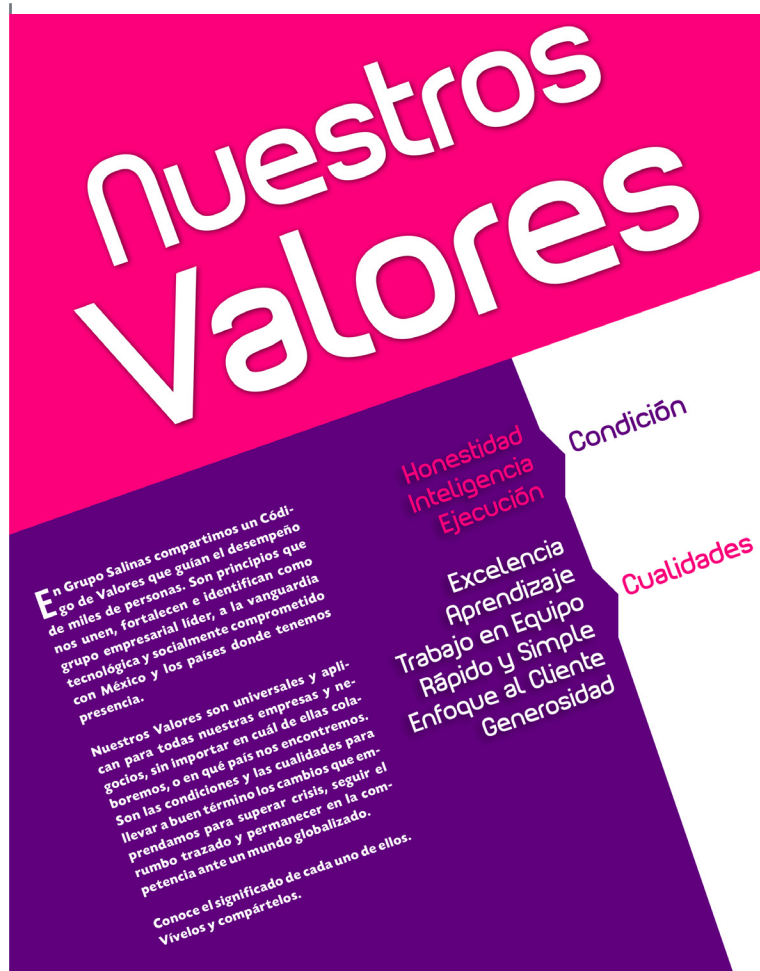
La elección de los miembros del Consejo es responsabilidad de los tenedores de acciones de Grupo Elektra, tomando en cuenta su trayectoria dentro de la empresa, así como su capacidad y currículo, acorde con nuestra estrategia social, ambiental y económica.

La Asamblea General Ordinaria de Accionistas deberá de nombrar a los miembros del Consejo de Administración, al Secretario y Pro Secretario y en su caso, a sus respectivos suplentes, así como determinar sus emolumentos.



Código de Ética

Indicador 4.8, HR3



www.grupoelektra.com.mx/contenido.aspx?p=CodigoEticaes

En Grupo Elektra sabemos que para lograr el crecimiento sostenido de nuestra empresa se hace necesario no únicamente enfocarnos en el aspecto económico sino también contar con colaboradores que sean íntegros en cada una de sus decisiones.

Para lograr este objetivo, uno de nuestros compromisos ha sido el desarrollo de nuestro Código de Ética que nos inspira y nos define como compañía.

Dicho Código nos permite comunicar de forma eficiente a nuestros empleados los diversos principios y valores que nos rigen. El Código incluye los siguientes elementos:

- Compromiso para obedecer las leyes y reglamentos.
- Conflictos de interés.
- Competencia ética, las prácticas contrarias a la competencia, y el uso de recursos de la empresa.

En Grupo Elektra contamos con un Código de Ética para altos ejecutivos, directores y miembros del Consejo de Administración, promo-

viendo así que la actuación de la Compañía y/o sus directivos se apege a las leyes, reglamentos y disposiciones de carácter general aplicables. Dentro de los objetivos principales de dicho Código de Ética se encuentra el promover la honestidad al interior de Grupo Elektra, incluyendo el manejo ético de conflictos de interés que surjan por relaciones personales y profesionales.

Los principios fundamentales que contiene se refieren a:

- Actuación
- Renuncias
- Conducta ética y conflictos de interés
- Beneficio personal incorrecto
- Propiedades o intereses financieros en otros negocios
- Oportunidades corporativas
- Emplearse con la competencia
- Emplearse con un proveedor
- Confidencialidad
- Negociaciones justas
- Protección y uso de los activos de la Compañía
- Exactitud de informes periódicos y otras comunicaciones públicas

De la misma manera, las compañías de Grupo Salinas tenemos una visión, misión y valores en común. Dichos valores son sólidos compromisos con nuestros empleados, accionistas, clientes, socios y las comunidades en donde operamos. Son ideales que representan quiénes somos, lo que hacemos y guían nuestro comportamiento como una corporación responsable.



HONESTEL[®]
cuidemos lo nuestro

Sea cual sea tu bandera

siempre estaremos a tu lado
para escucharte y protegerte

Corrupción

Honestel • www.honestel.com.mx

En Grupo Elektra contamos con una herramienta llamada Honestel, para evitar que los empleados de cualquier nivel incurran en prácticas corruptas. Del mismo modo, les permite a los mismos interponer quejas y denuncias, que son de carácter confidencial y de cualquier índole.

Algunos de los ilícitos que son susceptibles a una querrela son: acoso sexual, agresiones verbales, abuso de poder y confianza, desviación de recursos de la empresa, discriminación por sexo, religión, condición socioeconómica o preferencia sexual.

De igual forma las quejas por conflictos laborales, mal uso de los activos, robos a clientes, a la empresa, corporativos, tiendas, bancos, hostigamiento e injusticias.

Los hechos se pueden reportar las 24 horas del día, los 365 días del año en el portal interno, mediante plantilla y correo electrónicos, buzón de voz, mensaje de texto de lusacell, o bien vía telefónica en México, Perú, Guatemala, El Salvador, Honduras, Panamá y Brasil.

Durante 2013, hubo 9,020 denuncias en Grupo Salinas a través de Honestel, nuestro sistema de denuncias para darle seguimiento a las situaciones que atenten contra nuestras empresas y afecten el desempeño de nuestras actividades. De estas denuncias se generaron 5,989 casos con un 78% de efectividad. Específicamente para Grupo Elektra se recibieron 8,023 denuncias; se generaron 5,333 casos, con una efectividad del 79%.

Indicador GRI 4.11, S03

El 100% de nuestros empleados conocen los pilares, principios y recomendaciones de cómo hacer un reporte que atente contra el valor de la Honestidad a través de Honestel.

De igual forma, aquellos empleados que son de recién ingreso a nuestras empresas del segmento financiero en México, así como a Transferencias de Dinero, tienen que tomar de forma presencial el curso de Prevención de Lavado de Dinero. Posteriormente, mientras sigan trabajando dentro de cualquier empresa de las antes mencionadas, anualmente se les evalúa en Prevención de Lavado de Dinero.

Principio de precaución

Los brigadistas reciben cursos de capacitación en primeros auxilios, evacuación y contra incendios.

Las actividades de prevención son reforzadas con las siguientes acciones:

- Campañas de información sobre procesos de evacuación.
- Simulacros de evacuación ante sismos e incendios.
- Se cuenta con sistema de voceo exterior de corporativo para indicaciones en proceso de evacuación.

Se llevan a cabo en las oficinas simulacros de evacuación en promedio dos veces al año. Cada piso de la oficina corporativa cuenta en promedio con seis responsables de llevar a cabo el proceso de evacuación.

Cada torre de la oficina corporativa cuenta con un equipo de respiración autónomo, equipo de bombero en caso de incendio, sistema de detección de incendio y un centro de monitoreo que vigila las instalaciones en caso de incendios, sismos y que le da seguimiento puntual a los procesos de evacuación.

- Acciones tomadas ante siniestros

Para nuestros puntos de ventas se cuenta con cursos en línea para contingencias a sismos, huracanes e inundaciones.



Asociaciones a las que Pertenece Grupo Elektra

Indicador GRI 4.13

Banco Azteca

Es miembro de:

- Asociación de Bancos de México (ABM)
- Unión de Instituciones Financieras Mexicanas (UNIFIM)
- Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB)

Afore Azteca

Es miembro de:

- Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CON SAR)
- Asociación Mexicana de Afores (AMAFORE)
- Unión de Instituciones Financieras Mexicanas (UNIFIM)

Seguros Azteca

Es miembro de:

- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)
- Unión de Instituciones Financieras Mexicanas (UNIFIM)



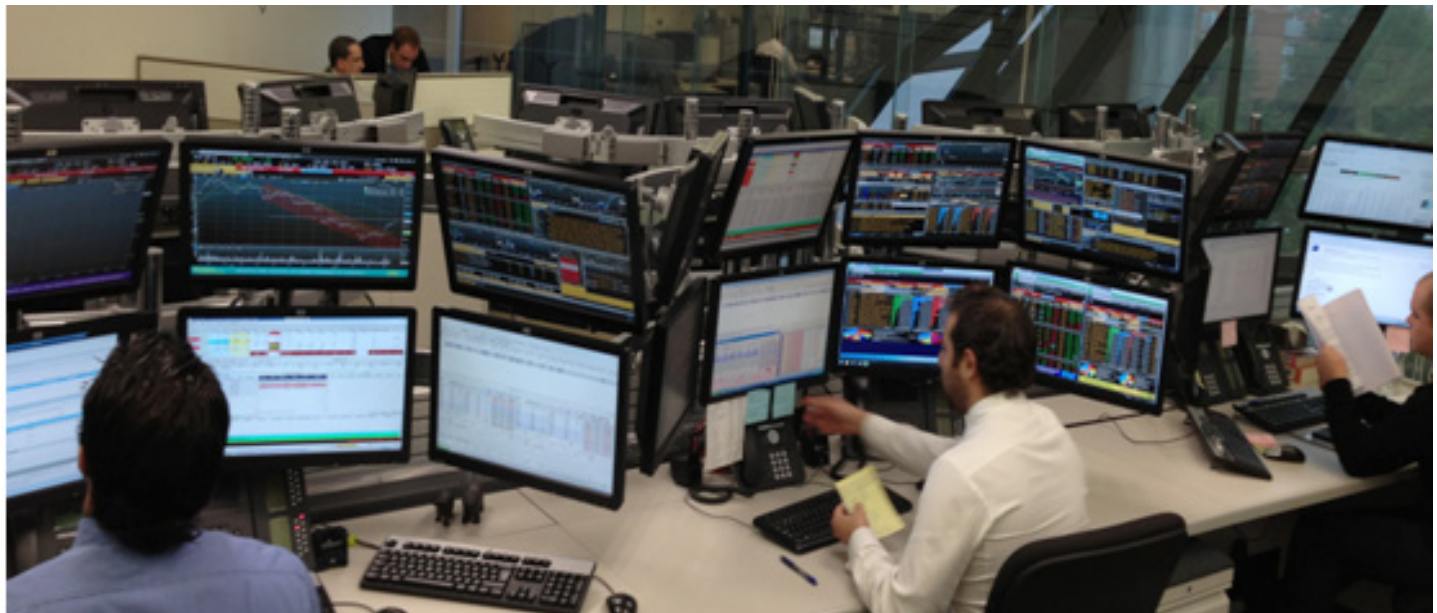
Es miembro fundador de:

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



Es miembro de:

- Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB)
- Unión de Instituciones Financieras Mexicanas (UNIFIM)



Relación con Nuestros Grupos de Interés

Indicador GRI 4.14, 4.15, 4.16, 4.17

Mantener un constante diálogo con nuestros grupos de interés nos ayuda a identificar oportunidades vinculadas a los impactos económicos, sociales y ambientales y mitigar algunos riesgos generados por nuestra operación. Para Grupo Elektra es importante mantener una relación cordial y responsable con ellos.

La identificación de los grupos de interés de Grupo Elektra se llevó a cabo a través de un proceso de análisis y retroalimentación con diferentes áreas de la empresa, su interrelación con grupos internos, su vinculación social y compromiso con grupos externos a la empresa, y la aplicación de los principios del Global Reporting Initiative (GRI).



Indicador GRI 4.1, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17

GRUPO DE INTERÉS	SIGNIFICADO	MECANISMO DE COMUNICACIÓN	EXPECTATIVAS	COMPROMISOS	INICIATIVAS
CLIENTES	SON EL OBJETIVO COMERCIAL DE LA ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas periódicas a los clientes. • Promoción de visitas a los foros durante producción. • Encuestas a clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respetar principios y valores de Grupo Salinas en campañas de comunicación y publicidad. • Escuchar y atender los requerimientos de los clientes y consumidores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respetar principios y valores de Grupo Salinas en campañas de comunicación y publicidad. • Escuchar y atender los requerimientos de los clientes y consumidores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de la atención del servicio al cliente. • Comité de Ética para la programación de acuerdo a los valores de Grupo Salinas.
ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS	COTIZACIÓN EN LA BMV	<p>Comunicación diaria, por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes y reportes (trimestrales y anuales). • Asamblea anual de accionistas. • Conferencias telefónicas para comentar los resultados financieros trimestrales. • Informes sobre eventos relevantes. • Sitio en internet/correo 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de valor y pago de dividendos. • Inversiones que fortalezcan la posición competitiva del negocio. • Mejores prácticas incorporadas a los mecanismos de gobierno corporativo. • Manejo responsable de la empresa. • Transparencia en la información y administración de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Difundir la política de conflicto de interés. • Mantener abiertos canales de comunicación con accionistas e inversionistas. • Generar relaciones de trabajo eficientes y duraderas con socios comerciales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover inversiones y colocaciones. • Informe de Sustentabilidad.
PROVEEDORES	SON LOS ABASTECEDORES DE PRODUCTOS PARA COMERCIO Y MATERIALES PARA GESTIÓN DE NUESTRA ORGANIZACIÓN	<p>Comunicación diaria, por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones periódicas. • Sistema de evaluación de proveedores. • Auditorías de calidad, seguridad, salud y medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Relación de largo plazo. • Colaboración y apertura. • Trato ético. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones periódicas de proveedores. • Acercamiento y reuniones periódicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorías de calidad, seguridad, salud y medio ambiente. • Sistema de evaluación de proveedores.
EMPLEADOS	SON NUESTRA FUERZA PRODUCTIVA Y ADMINISTRADORA DE LA ORGANIZACIÓN	<p>Comunicación diaria por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Grupo Salinas. • Correo electrónico. • Línea telefónica. • Sitio de Internet de Honestel. • Buzón de comunicación interna. • Revista interna. • Reuniones entre jefes y colaboradores. • Red social Azteca. • Valores de Grupo Salinas. • Denuncias de acuerdo a los diez principios de Honestel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y salud en el trabajo. • Sueldos y prestaciones. • Capacitación y desarrollo profesional. • Respeto a los derechos humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de los principios del Código de Ética. • Implementación de iniciativas para un ambiente de trabajo seguro. • Canales abiertos de comunicación interna. • Información sobre cambios organizacionales y temas de interés. • Vanguardia en nuevas tecnologías educativas para la capacitación de empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de formación y desarrollo del personal. • Evaluación del desempeño y potencial. • Incursión en ferias virtuales de empleo. • Comisiones de seguridad e higiene. • Campañas de salud general para empleados y familiares. • Promoción de la inclusión laboral y equidad de género. • Implementación de iniciativas para fortalecer el clima organizacional. • Promoción del consumo responsable con los empleados. • Promoción de temas sociales y sustentables con los

GRUPO DE INTERÉS	SIGNIFICADO	MECANISMO DE COMUNICACIÓN	EXPECTATIVAS	COMPROMISOS	INICIATIVAS
COMUNIDAD (SOCIEDAD Y MEDIO AMBIENTE)	SON LOS DETERMINANTES DE PRODUCTOS Y PRESENTACIÓN COMERCIAL	<p>Comunicación diaria por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de reuniones entre Fundación Azteca y organizaciones de la sociedad civil. • Participación en foros sociales. • Sitio en internet/correo electrónico. • Acercamiento institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración de la empresa con Fundación Azteca, sus campañas y movimientos y otras instituciones o iniciativas sin fines de lucro. • Donaciones en proyectos para el desarrollo de las comunidades. • Respeto al entorno y cuidado del medio ambiente. • Promoción del consumo responsable con los empleados y en las comunidades. • Promoción de temas sociales y sustentables con los empleados y en las comunidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir los negocios de manera ética y responsable. • Desarrollar programas ambientales, educativos, culturales y sociales en alianza con instituciones de la sociedad civil a través de Fundación Azteca. • Cuidar los recursos naturales en todos los procesos y actividades de creación de valor. • Fortalecer la relación con los grupos de interés. • Impulsar el desarrollo de la sociedad y el cuidado del medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Campañas y movimientos.
AUTORIDADES	SON LOS FACILITADORES DE GESTIÓN DE NEGOCIO Y DETERMINANTES DE LAS LEYES O REGULACIONES QUE RIGEN LA ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Mensual. • Correos. • Páginas de Internet. • Reuniones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones institucionales, laborales y regulatorias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación conjunta con nuestras iniciativas, campañas y programas sociales y sustentables.
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	SON LOS PRESENTADORES DE NUESTRA ORGANIZACIÓN A LA COMUNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación diaria. • Correos. • Páginas de Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión de estrategia de negocios, resultados operativos, sociales y sustentables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Área encargada específicamente para tener un diálogo de respeto abierto y congruente.

Desempeño Económico

Inversión Social

Estamos convencidos de que nuestros proveedores facilitan la competitividad de la empresa por lo que les proporcionamos herramientas adecuadas para potenciar su desarrollo.

Indicador GRI EC6

En Grupo Elektra nos preocupamos por el bienestar de las comunidades donde tenemos presencia contribuyendo así al desarrollo económico de los países en que operamos.

Siete de los principales proveedores de Elektra y Salinas y Rocha son: Loncin Group, Soluciones Inteligentes (Unefon), Samsung Electronics, Mabe, LG, Pegaso PCS (Movistar) y Sony de México, los cuales representaron en su conjunto el 62% de nuestras compras acumuladas de mercancía al 31 de diciembre de 2013. La compañía no tiene dependencia de un proveedor en particular.

En 2004 creamos el programa del Empresario Azteca y la Asociación del Empresario Azteca (ASMAZ), a través de la cual hemos fortalecido y consolidado nuestro apoyo a los emprendedores mexicanos. Miles de personas forman parte de la asociación y cuentan con la promoción gratuita de sus negocios,



así como protección médica y asesoría jurídica. Entre las principales actividades destacan las "Cruzadas por los Negocios y el Autoempleo" y "Cursos de Capacitación Empresarial", que buscan acercar al microempresario con expertos, quienes les brindarán asesoría, herramientas teóricas y capacitación empresarial para la gestión de los negocios.

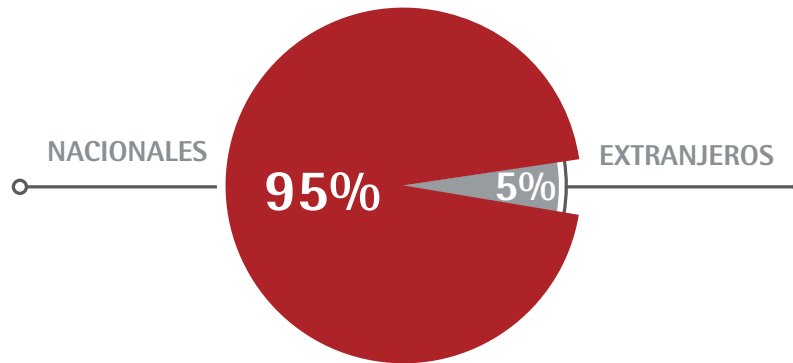
www.empresarioazteca.com.mx

www.empresarioazteca.com.mx/asmaz/casos_exito/main.htm



DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES

PROVEEDORES TOTALES: 1,239



Indicador GRI EC9

En Grupo Elektra nos preocupamos constantemente por las comunidades en la que tenemos operaciones, razón por la cual hemos desarrollado alianzas con la sociedad civil y el gobierno, atendiendo siempre su compromiso con los grupos de interés.

En 1997, Grupo Salinas creó Fundación Azteca como respuesta a la permanente pregunta de la empresa de cómo poner nuestros valores en acción, más allá del trabajo cotidiano y de nuestros negocios para trabajar por mejores comunidades.

En Fundación Azteca, de Grupo Salinas, promovemos la toma de conciencia y el cambio social y ambiental tanto al interior del Grupo, como hacia la sociedad, mediante la responsabilidad social empresarial.

Es así que operamos en una amplia gama de causas con campañas a favor de la salud, nutrición, educación, proyectos productivos y protección al medio ambiente.

Desempeño Ambiental

Indicador GRI EC2, EN1, EN2

En Grupo Elektra aplicamos nuestros valores hacia todo lo que nos rodea, comprometidos con los grupos de interés, en transmitir información y acciones sustentables con el entorno en general.



Es a través de Revalora Tu Mundo® que en Grupo Elektra englobamos las acciones que llevamos a cabo en materia ambiental y que cubren nuestras necesidades actuales buscando no sacrificar a las generaciones futuras, todas estas acciones se encuentran concentradas en materia de energía, desechos, consumo de agua, agua residual y emisiones.

Es importante mencionar que gracias a la aplicación de estas medidas, Banco Azteca obtuvo en 2009 el "Certificado de Calidad Ambiental" que otorga la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente y el "Certificado de Cumplimiento Ambiental" otorgado por la Secretaría del Medio Ambiente del Gobierno del Distrito Federal. La renovación de los certificados se realizará en el 2014.

Asimismo, la Compañía creó una herramienta denominada "Sello de Ahorro de Energía", a través de la cual se evalúa y verifica que todos los equipos comprados a proveedores en materia de energía cuenten con las tecnologías más sustentables del mercado.

Contamos con una Dirección de Energía y Medio Ambiente, la cual guía la labor que en materia de desempeño ambiental llevamos a cabo dentro de la empresa.

Es importante mencionar que en Grupo Elektra hemos sido clasificados como una empresa de bajo impacto global al cambio climático. Esto se debe a que la Compañía obtiene aproximadamente dos terceras partes de su volumen de negocios financieros.

Materiales

Cuida el papel
Usa sólo el que necesitas

revalora
tumundo 

1 tonelada de papel que se recicla adecuadamente evita la tala de 17 árboles y ahorra 5000 kw/h. 

Sabías que producir **papel reciclado** usa menor cantidad de agua y energía. 

35% de todos los árboles talados se utilizan para la **producción de papel.** 

Usa sólo lo necesario

Reciclar papel se ahorra un 64% de energía.
No lo gastes, usa el que necesitas. 

Respecto a la utilización de materiales, debido a la naturaleza de nuestras operaciones no somos considerados como productores. Sin embargo, esto no nos exime de la adquisición de materiales para llevar a cabo nuestras operaciones, principalmente del consumo del papel, el cual se estima que se recicla en más del 90%. Al día de hoy continuamos trabajando en la cuantificación de su uso y consumo para posteriormente desarrollar iniciativas para disminuir el consumo del mismo.

Aunque no se ha cuantificado el ahorro que representa, estimamos que se redujo el tamaño de los tickets de cajeros automáticos en un 15%. También, en Banco Azteca todos los archivos de los clientes se llevan de manera digital, evitando el uso innecesario de papel para fotocopias.

En lo que concierne al reciclado de materiales, se continúa con los esfuerzos para incrementar cada vez más el porcentaje de los mismos.

revaloratumundo

LEDAMOS más luz a tu día

Generamos un uso responsable de energía

Siguiendo con el compromiso que desde hace varios años tenemos con el medio ambiente, en este año evolucionamos al uso de una tecnología de iluminación que nos ofrece más y mejores beneficios:

- Ahorro del 20% en consumo de energía eléctrica.
- Mayor iluminación dentro de nuestras instalaciones.
- No contiene materiales peligrosos o de manejo especial.
- Las luminarias LED poseen el doble de vida que las lámparas fluorescentes.

Todas las oficinas, tiendas, foros, almacenes y demás instalaciones cambiaron su iluminación fluorescente por **tecnología LED**. Las lámparas que se retiran son destruidas conforme a las normas ambientales del país para no generar ningún tipo de contaminación.

El enfoque que tenemos es **RE-pensar** en los escenarios de consumo energético, para generar un cambio cultural y realizar acciones que impacten de manera positiva en nuestra gente y las futuras generaciones.

Hoy, nuestra misión es adquirir inmuebles que sean amigables con el medio ambiente. Conoce esta iniciativa en: <http://portal/revaloratumundo>

Cuidamos de ti

- Las luminarias LED se calientan mucho menos por lo que la temperatura ambiente es más agradable para ti.
- Cuidamos tus ojos al brindarte iluminación más nítida y clara.
- Te damos mayor seguridad. La tecnología LED funciona con menor voltaje por lo que es más seguro su uso cotidiano.

Energía LED

- Son reciclables.
- Disminuimos las emisiones de CO2 en la atmósfera.
- Su diseño compacto reduce el volumen de luminarias y residuos.

GRUPO SALINAS
somos todos

Energía

Indicador GRI EN3, EN4, EN29

En Grupo Elektra llevamos una contabilización del consumo directo de energía eléctrica que se genera a partir de las operaciones realizadas dentro de nuestras instalaciones.

Nuestro consumo de energía de fuentes primarias se debe principalmente al uso de gasolina para vehículos administrativos y operativos. El transporte de productos lo realizan en su mayoría, proveedores externos. La gasolina contabilizada consumida por vehículos utilitarios sumó 563,069 galones, equivalente a 64,096 GJ. Ésta se calculó con base en el coste total anual y un precio promedio por litro durante el 2013 de \$11.53.

Como parte de nuestra operación utilizamos gas LP para el funcionamiento del comedor de empleados, que se encuentra ubicado dentro del corporativo. Durante 2013, el consumo de gas LP fue de 21,250 galones, (2,151 GJ), adicional a este consumo utilizamos diesel para el arranque y operación de plantas de emergencia instaladas en el corporativo, cuyo consumo fue de 1,453 galones (206 GJ).

El transporte de nuestros productos lo realizan en su mayoría proveedores externos, por lo que no medimos el impacto ambiental que se genera por la distribución de los mismos.

La cantidad de electricidad utilizada en 2013 acorde con los datos de la Comisión Federal de Electricidad, que es nuestro principal proveedor, fue de 208,725 MWh (751,410 GJ). Sin embargo nos hemos esforzado en diversificar las fuentes de la energía que consumimos.

Por ello, a 2013 hemos logrado que el 17.8%, equivalente a 133,750 GJ, de la energía que utilizamos se produzca por medio de fuentes renovables y seguimos trabajando constantemente por incrementar este porcentaje, de esta forma en Grupo Elektra contribuimos al cuidado del medio ambiente y hacemos frente al efecto contaminante y al agotamiento de combustibles fósiles. El uso de energías renovables nos permite disminuir la degradación del ambiente y con esto contribuir a la conservación de nuestro planeta.

Indicador GRI EN4, EN5, EN18

Sabías que al reciclar una lata de aluminio, ahorras la energía que consume una televisión encendida durante 5 horas.

Separa los residuos, recíclalos y reutilízalos.



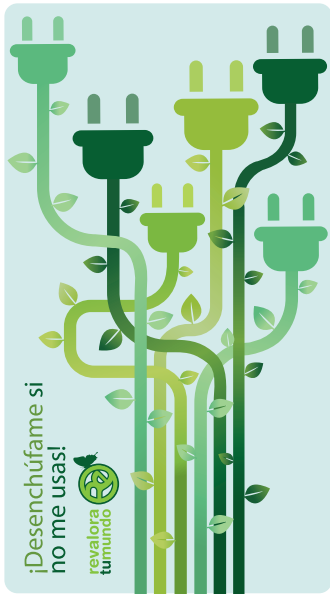
¡Ganas tú, gana el planeta y ganamos todos!



A partir de junio de 2012 iniciamos con el proyecto de autoabastecimiento eléctrico en 750 inmuebles. Desde el inicio del proyecto, se han autoabastecido 55 GWh de energía eléctrica, de los cuales, 40 GWh corresponden a 2013, por esta energía autoabastecida se dejaron de emitir al ambiente 24,679 toneladas de CO₂eq.

En Grupo Elektra nos hemos esforzado por mejorar la eficiencia energética en nuestras operaciones, estos esfuerzos se plasman desde los edificios corporativos hasta cada uno de nuestros puntos de venta, debido a que además de tener un impacto en costos, el consumo energético tiene un impacto directo para combatir el cambio climático.

Para medir el consumo de energía se realiza un análisis diario en tiempo real, en línea, del consumo de energía por medio de medidores automáticos.



En Grupo Elektra contamos con 561 medidores, 13 equipos en centros de distribución y siete equipos en corporativos ubicados en México. En relación a nuestras operaciones en otros países en América Latina, estamos en proceso de instalar estos equipos. Se cuenta con 32 equipos en Guatemala, 21 en Perú y 18 en Honduras. Gracias a la instalación de estos equipos podemos establecer y supervisar metas, detectar fallas, medir el uso ineficiente de energía, tenemos comunicación con las áreas de mantenimiento para solución de problemas de instalación y monitoreo sobre los equipos de medición todo esto en tiempo real.

Dentro de nuestra política de ahorros contamos con la inclusión de medidas del ahorro de energía en los manuales de procesos operativos de nuestros puntos de venta. Para cada uno de los puestos, existe una supervisión de cumplimiento de políticas por auditores operativos en tiendas y promoción y educación en ellas.

Indicador GRI EN6, EN7, EN26

En 2013 se implementaron 314 proyectos en cuestiones energéticas, dentro de las principales líneas de proyectos se encuentran:

- Instalación de sistema BMS (Building Management System) en infraestructuras de aire acondicionado e iluminación en Edificios Corporativos y Tiendas Elektra.
- Instalación de fotosensores en fachadas de cristal integrado al BMS en Edificio Corporativo Elektra.
- Sustitución de hidroneumático de volumen constante por hidroneumático de volumen variable en el edificio corporativo Elektra.
- Cambios de aires acondicionados a equipos de eficiencia energética. Hemos implementado acciones de cambio de tecnología en inmuebles que representan más del 60% del consumo, particularmente en la sustitución de iluminación y aire acondicionado eficiente y ecológico.

- Cambios de lámparas fluorescentes a lámparas LED.
- Somos pioneros en tener sucursales bancarias con tecnología LED.
- Sustitución de lámparas fluorescentes por luminaria LED en presentación Tubos T-8 en patio de ventas de las tiendas Elektra.
- Sustitución de lámparas incandescentes tipo dicroicas por LED y lámparas fluorescentes compactas MR-16 en tiendas Elektra, edificios corporativos y Banco Azteca.
- Cambio de equipos de iluminación T-12 y aditivos metálicos con balastos electromagnéticos a fluorescente eficiente tipo T-8 y T-5 con balastro electrónico de alta eficiencia en tiendas Elektra, centros de distribución y armadora de motocicletas Ensamblika.
- Sustitución de focos incandescentes por lámparas fluorescentes compactas (LFC) en tiendas Elektra y edificios corporativos.
- Implementación de aislantes térmicos.
- Instalación de equipos de medición para monitoreo y control.

Hemos ahorrado 45 GWh, resultado de los proyectos de eficiencia energética respecto a 2008.

En Grupo Elektra por el momento no existen políticas específicas para ofrecer únicamente productos verdes para mitigar el impacto ambiental de nuestra oferta. Sin embargo, éste tipo de mercancías se encuentran dentro del catálogo de productos ofrecidos. No obstante, en todas las actividades del día a día de la organización se hacen presentes las iniciativas que Grupo Salinas ha desarrollado para hacer de Grupo Elektra una empresa eficiente en la utilización de energía.

A mediados de 2008, Grupo Salinas creó un área especializada en eficiencia energética y sustentabilidad cuyo objetivo es reducir el impacto ambiental de la compañía, generar una mejora en la gestión energética de la organización y transformar al Grupo en una entidad sustentable, logrando así ser más competitivos en los mercados globales.



Como parte de un programa marco institucional, Grupo Salinas ha implementado diversas estrategias, las cuales buscan de manera ordenada y permanente el ahorro de energía y el cuidado del medio ambiente. En este sentido, nos hemos enfocado en las siguientes líneas de acción:

- Implementación de programas de ahorro de energía y mejora ambiental.
- Campañas de concientización ambiental internas y externas.
- Monitoreo, seguimiento y control energético.
- Educación y capacitación en temas ambientales y uso eficiente de la energía.

Asimismo, las inversiones en tecnología e infraestructura han sido una importante línea estratégica. Algunas de las acciones más destacables en este sentido han sido:

- Creación de Grupo Salinas Sustentabilidad, como departamento de gestión de proyectos y organismo regulador dentro de Grupo Salinas.
- Implementación de nuevas tecnologías en iluminación: introducción de LED's y T5's.



- Sustitución de aires acondicionados, pantallas y refrigeradores por otros más eficientes y menos contaminantes.
- Desarrollo de proyectos integrales y reingeniería para mejorar ductería, envolvente y control de sistemas HVAC.
- Segmentación de circuiterías.
- Edificios inteligentes en consumo de energía.
- Creación del centro y sistema de monitoreo y control energético.
- Consolidación del Centro de Gestión Energética y Monitoreo, el más grande de México en su tipo, como organismo de gestión y administración remota de los consumos eléctricos de los inmuebles de Grupo Elektra. El Centro actualmente vigila de manera continua los patrones de comportamientos de consumo eléctrico del 40% del consumo total, incluyendo corporativos, tiendas, centros de distribución y oficinas bancarias, aplicando correctivos de forma inmediata en el caso de consumos excesivos logrando hasta una reducción del 21% del consumo de energía en inmuebles monitoreados.
- El Sistema de Indicadores Ejecutivos de Energía (SITEN) nos ha proporcionado grandes avances para la identificación de responsables en las variaciones de demanda eléctrica, mejorando el control de 7,165 contratos de luz, además de la verificación de cobros con la Comisión Federal de Electricidad.
- Se mejoró la estructura del documento normativo, "Sello de Ahorro de Energía", como herramienta interna con la que evaluamos, validamos y certificamos la compra de equipos eficientes en todo el Grupo y que nos permite trabajar con los más altos estándares de calidad, confort y seguridad en la operación. Para ello, elaboramos un catálogo de productos en donde evaluamos de manera integral los costos del ciclo de vida de los equipos, para poder seleccionar únicamente los más rentables. El Sello es consultado por todos los usuarios que requieren la adquisición de un equipo, logrando de ese modo la correcta selección de equipos para la operación de los inmuebles del Grupo.

Se realizó la construcción de una plataforma que nos permite una mejor administración de proyectos de tecnologías verdes con una mejor eficiencia energética.

En Grupo Elektra, como parte de Grupo Salinas, contamos con capacitación referente al uso racional de energía eléctrica la cual tiene como objetivo la instrucción y formación de los empleados en el uso eficiente de la energía eléctrica en los inmuebles que tienen bajo su cargo, desde la perspectiva de gestión y auditoría energética a través de casos prácticos operativos.

Las actividades de capacitación comprenden las siguientes actividades:

- Conferencias virtuales a gerentes de tiendas (mediante sistema Interwise).
- Cursos presenciales de ahorro de energía a Jefes de Zona.
- Participación en seminarios y eventos nacionales e internacionales.
- Capacitación con cursos en línea para todos los empleados.
- Manuales de ahorro de energía e instalaciones óptimas.
- Campañas virtuales con mensajes de ahorro de energía.

Agua

Indicador GRI EN8, EN9, EN10

En Grupo Elektra reconocemos la importancia del cuidado del agua, por lo que durante 2013 continuamos emprendiendo diversas iniciativas en pro de su cuidado.

Nuestro consumo total fue estimado a partir de los pagos a proveedores de servicio de agua por sucursal, usando el factor de conversión (precio/m³) utilizado para las oficinas corporativas. Cabe mencionar que el precio por m³ varía por ubicación y proveedor.

En el corporativo de Grupo Elektra se consumieron 22,176 m³ de agua potable para ser utilizada en servicios varios, además de 21,220 m³ de agua de garrafón para beber, dando un total de 43,396 m³ de agua consumida.

Indicador GRI EN21

Acciones de Impacto ecológico
Desechos que no son desechos y agua que se agota

No hay ecosistema en el planeta que se salve a nuestro paso, y es que acciones tan simples pueden causar un daño enorme al medio ambiente.



- Una llave abierta consume hasta 40 litros de agua.
Utiliza un vaso con agua para lavarte los dientes.
- En la producción de una tonelada de papel, se emiten 900 kilos de CO₂, se talan 15 árboles y se usan 40 mil litros de agua.
¡Imprime solo si es necesario!
- Una botella de plástico tarda de 100 a 1,000 años en desintegrarse.
Usa un termo, vaso o taza y rellénalo.

En Grupo Salinas cuidamos el medio ambiente

- En el último año recolectamos y separamos **40 toneladas** de diversos desechos como: PET, aluminio y papel.
- Dentro de las instalaciones del Grupo se colocaron reguladores de agua que han logrado ahorrar **21, 417 litros de agua**, lo que equivale al consumo diario de **60 casas**.

¡Comprométete tú también!
Ingresa a <http://portal/revaloratumundo> y busca más información.

¡Tus acciones son eco!

revaloratumundo 

GRUPO SALINAS 
somos todos

En Grupo Elektra toda el agua que captamos es obtenida por los proveedores del servicio municipal. Los servicios municipales están regidos por la Ley de Aguas Nacionales que establece que la captación de las diferentes fuentes debe ser balanceada para mantener el equilibrio hidrológico, y de esta forma ninguna fuente de agua en particular se vea afectada por la captación de la misma. La organización no cuenta actualmente con programas para la reutilización y reciclado de agua.

Una de las iniciativas más importantes en 2012 fue la instalación de 307 limitadores de caudal y plaquetas en inodoros en el Corporativo y en nuestros puntos de ventas. En 2013 se inició un programa de remodelación de baños en tiendas en el que todos los grifos cuentan con regulador de caudal y todos los muebles de baño elegidos consumen 5 litros por descarga o menos.

Las descargas de agua las realizamos por medio de la infraestructura municipal. El destino y tratamiento final de estas aguas es determinado por los gobiernos locales; no existen procesos de producción que generen efluentes tóxicos más allá de lo generado en áreas domiciliarias, por lo cual ninguna descarga de agua afecta directamente a la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados.

Biodiversidad

Indicador GRI 4.12, EN11, EN12, EN13, EN14, EN25

¡Que **viva** la **selva**
Lacandona!



¿Qué viva la selva Lacandona! • www.fundacionazteca.org/selvalacandona/

Grupo Elektra está clasificado como una entidad de bajo impacto potencial sobre la biodiversidad. Sin embargo, nuestro compromiso con el medio ambiente no se limita a los lugares en donde tenemos operaciones, estamos conscientes de la importancia de preservar los recursos naturales.

En Grupo Elektra, como parte de Grupo Salinas y con el apoyo del Gobierno de Chiapas, desde 2003 realizamos anualmente el concurso de dibujo ¡Que viva la Selva Lacandona! a nivel nacional; dicha región representa el 50% de las selvas tropicales húmedas que quedan en México y es la última selva inundable de Norte y Mesoamérica.

Dentro de su fauna encontramos especies únicas y en peligro de extinción, como el jaguar, el tapir, la guacamaya roja, el mono saraguato, el mono araña, el cocodrilo de pantano, peces, anfibios, reptiles y gran cantidad de aves. En ella se encuentran el 30% de las especies de mamíferos, el 50% de las aves y el 50% de las mariposas diurnas en México.

En esta región también existe una gran diversidad de flora como:

- 280 especies de orquídeas; representan el 25% de las especies de nuestro país.
- 4,000 especies de plantas vasculares.
- 300 especies de helechos.



- Árboles de gran tamaño como la ceiba; llegan a medir hasta 50 metros de altura y vivir cientos de años.
- Árboles de maderas preciosas como la caoba y el cedro.

El concurso convoca a niños de entre 8 a 15 años de edad para que envíen un dibujo y texto alusivos a la conservación de la Selva Lacandona. Un jurado elige 35 dibujos ganadores, uno por cada estado de la República Mexicana, y tres representantes de América Latina a través de Fundación Azteca de Guatemala, Perú y El Salvador. En diez ediciones, 430 niños se han convertido en embajadores de este maravilloso lugar. Tan sólo el último año recibimos más de 40 mil dibujos.

Este concurso ha hecho en diez ediciones, sumando 430 niños ganadores.

Los ganadores viajan seis días a la Estación Chajul, ubicada en el corazón de la Selva Lacandona en Chiapas, en compañía de guías, niños lacandones y biólogos. Cientos de niños de todos los estados han viajado al corazón de la Selva Lacandona y se han convertido en sus embajadores para la conservación, donde conocen de forma directa la ecología nacional. Al mismo tiempo hemos impulsado proyectos productivos entre sus pobladores para generar empleo y evitar la tala y quema de la Selva Lacandona.



Limpiemos Nuestro México • www.limpiemosnuestromexico.com

Indicador 4.12, EN11, EN12, EN13, EN14

A través de esta campaña, y en conjunto con la Secretaría de Educación Pública, Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Grupo Bimbo y La Liga MX, buscamos concientizar a la comunidad en general sobre el problema de la basura y sus soluciones, invitando al movimiento de limpieza más grande de México. Tenemos el lema de ¡Tirar basura es inaceptable!



De igual manera, buscamos crear conciencia sobre los beneficios de separar los diferentes tipos de residuos para que puedan ser reutilizados adecuadamente, generando el compromiso y acción en la sociedad mexicana para que cada quien separe su basura tanto en la empresa como en sus hogares.

Desde el 2009, en que inició el programa, hemos sumado más 20 millones de voluntarios para recoger aproximadamente 100,000 toneladas de basura en todo el país. Además, ya hemos traspasado fronteras a China (dos brigadas de Italika), El Salvador (Limpiemos Nuestro País), Perú (Limpiemos el Perú) y Guatemala (Limpiemos Nuestra Guatemala).

También promovemos la participación, conciencia y mejora ambiental, no sólo un día, sino todo el año a través de diversos concursos como Recicla 2013. También se inició el Programa Municipios y Ciudades Orgullosamente Limpios con ciudades como San Luis Potosí y Playa del Carmen, así como el Estado de Sinaloa. Ésta es una iniciativa de colaboración permanente que involucra a la sociedad, gobierno, empresas y ONG's en acciones sencillas y proyectos de limpieza y mejoramiento ambiental a nivel local, para solucionar juntos el problema de la basura.

Primer año: El 31 de mayo del 2009 logramos la participación de 1,055,000 mexicanos y obtuvimos 3,500 toneladas de basura.

Segundo año: El 21 de marzo del 2010, logramos la participación de 2,200,000, obtuvimos 8,500 toneladas de basura.

Tercer año: El 5 de junio del 2011, logramos la participación de 3,600,000 personas, obtuvimos 17,500 toneladas de basura.

Cuarto año: El 26 de febrero del 2012, más de 6,200,000 brigadistas comprometidos obtuvimos 30,500 toneladas de basura. Asimismo, Italika formó las dos primeras brigadas en China.

Quinto año: El 26 de mayo de 2013, con más de 7,500,000 participantes se recolectaron 36,549 toneladas de basura. Se organizaron 145,000 brigadas en todo el país incluyendo Perú, Salvador, Guatemala y China.

Huella de Carbono

Indicador GRI EN16, EN17



Debido a la naturaleza de nuestro negocio, las emisiones directas de la organización son aquellas generadas por el transporte de productos, que no se cuantifica por ser un servicio subcontratado, y el combustible consumido en vehículos utilitarios. Se cuantifican las emisiones del corporativo provenientes del uso de plantas de emergencia y gas LP en el comedor. Constantemente hacemos concientización través de nuestras políticas ambientales con el objetivo de reducir las emisiones de CO2 a la atmósfera.

Las emisiones indirectas de la organización están relacionadas con la producción de energía eléctrica adquirida. La cuantificación se ha hecho a partir de los factores de conversión publicados por el Panel Intergubernamental sobre el Cambio Climático (IPCC).

Actualmente medimos a detalle la huella de carbono por el consumo de electricidad y estamos trabajando desde 2008 en la valoración de otros consumos y prácticas para determinar su Huella de Carbono.

Para el 2013 las emisiones totales de CO2 cuantificadas fueron 89,635 de las cuales 5,067, ó 6% son de fuentes directas y 84,568, 94% de fuentes indirectas.

En el 2013 se realizaron un total de 17,683 viajes nacionales e internacionales en avión comercial.

Residuos

Indicador GRI EN22

Debido a las características de nuestro negocio la mayor parte de los residuos que generamos son catalogados como no peligrosos.

Se cuenta con registros de los que se puede determinar una cantidad de 316 ton de residuos orgánicos y 518 ton de residuos inorgánicos no reciclables. Además, se generaron 20,608 kg de residuos reciclables entre aluminio, papel, cartón y PET, mismos que son entregados para su reciclaje. Esto representa un 2% de residuos reciclados respecto al total del volumen generado. Según los registros, se generó un total de 3,284 kg de residuos peligrosos, una reducción de 2.3 toneladas respecto al año anterior.

Las iniciativas que hemos desarrollado en Grupo Elektra para mitigar los impactos ambientales de nuestros productos y servicios son:

- Revalora tu Mundo® es la campaña de comunicación interna que busca crear conciencia y facilitar los medios para la implementación de acciones de impacto ambiental y responsabilidad social. Se



maneja a través de la difusión de mensajes por medios electrónicos, así como la capacitación y el fomento al cambio de hábitos.

- Se ha trabajado en una comunicación más interactiva, instando a todos nuestros socios a ser parte del cambio a través de las acciones individuales.
- Se mantuvo la minimización del consumo de papel al utilizar sistemas de digitalización de la información de todos los clientes de Banco Azteca y la reducción de papel en nuestras oficinas corporativas.
- La disminución del uso de PET, al no consumir agua embotellada y cambiarla por filtros y garrafones de agua con sus dispensadores en cada área.

Indicador GRI EN28

En Grupo Elektra no hemos recibido multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental.

Responsabilidad sobre Productos

Indicador GRI PR1

Elektra y Salinas y Rocha

Los productos que comercializamos en nuestras tiendas Elektra y Salinas y Rocha son producidos por terceros por lo cual no podemos intervenir directamente con su proceso de producción, sin embargo en la parte de comercialización estamos desarrollado diversas políticas para incrementar nuestra oferta de productos verdes y así contribuir a mitigar el impacto ambiental.

Banco Azteca

De los servicios y productos que ofrecemos a nuestros clientes, es a través de las siguientes fases donde podemos intervenir y así mejorar la calidad de los mismos:

- Mercadotecnia y producción. Se definen sobre canales de comunicación en el punto de venta (POP), televisión, medios impresos y comunicación externa.
- Promoción. Se cuenta con vendedores especializados para préstamos mayores.
- Utilización y servicio. Los préstamos se rigen de acuerdo a la Circular Única Bancaria en donde se realizan reportes de riesgos y existe un proceso de asignación de crédito durante el cual se genera una investigación en donde es evaluada la solvencia del solicitante.
- Banco Azteca cuenta con modelos internos de calificación en donde se puede ver cómo evoluciona la calidad de la cartera, mitigar y regular riesgos.



BANCO AZTECA

¿Necesitas una lana?
Te prestamos
\$5,000
Para realizar lo que tanto has deseado.
Sin
comisiones de ingreso
GRATIS
CREDIMAYOR

Cámaras
digitales
Captura tus mejores momentos...

ra
ovil

os
aciones
eneficios

CAJA

CAJA

CAJA

CAJA

CAJA

EXPRESS

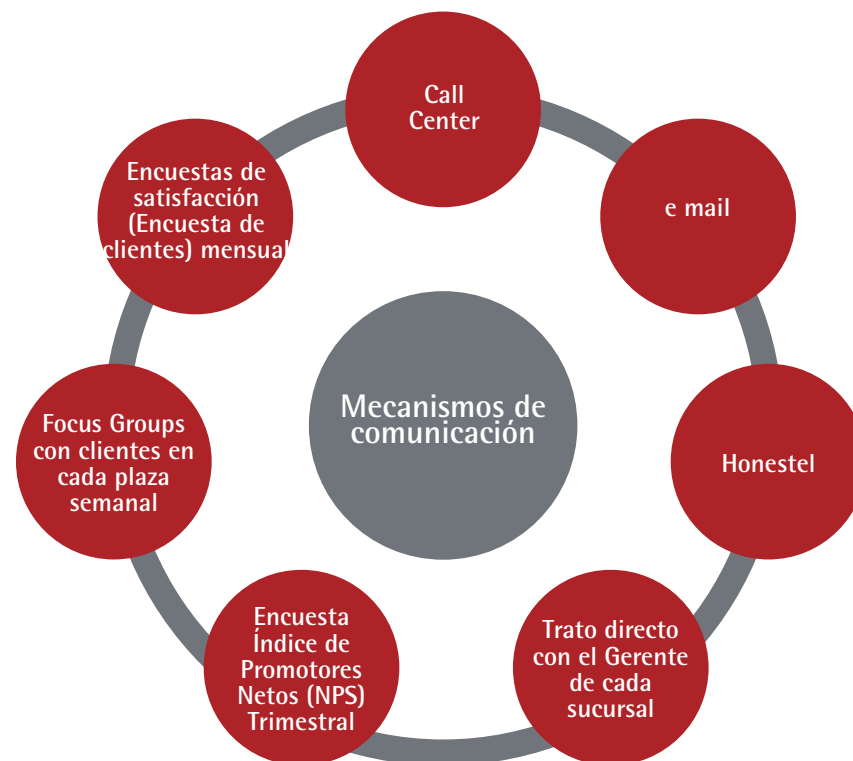


- Servicio. Crédito en 24 horas a nivel local y 48 horas en puntos de ventas foráneos. No se imprimen estados de cuenta por política paperless, sólo se imprimen estados de cuenta a petición de clientes. Desde el otorgamiento del crédito se le especifica al cliente cuánto va a pagar (abonos semanales) y en su estado de cuenta se especifica la tasa de interés normal y el CAT.
- Seguridad de los clientes. Ellos cuentan con monedero de regalo para evitar asaltos.
- Certificación. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) certifica y regula los productos bancarios.

Indicador GRI PR3, PR5, PR6

La satisfacción de nuestros clientes es uno de los aspectos más importantes en Grupo Elektra pues son nuestra razón de ser, por lo que contamos con los mecanismos necesarios para mantener una constante comunicación con ellos, recibir sus opiniones, sugerencias e inquietudes.

Existe un proceso de control para fuga de datos ya que en Banco Azteca no se permite guardar información en dispositivos electrónicos de ningún tipo y no se pueden enviar correos a externos; aunado a esto contamos con firewall altamente eficientes y archivos encriptados, así como con un Despacho de Seguridad de la Información que cuida y protege la información de las áreas que integran Grupo Salinas.



La satisfacción de nuestros clientes es uno de los aspectos más importantes en Grupo Elektra y subsidiarias pues ellos son nuestra razón de ser.

Asimismo todas nuestras operaciones se encuentran apegadas a los lineamientos que nos indica la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, las Circulares y/o documentación de la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras, los comunicados por parte de la Asociación de Bancos de México y la Secretaría de Gobernación en el caso de rifas y sorteos.

Empleo

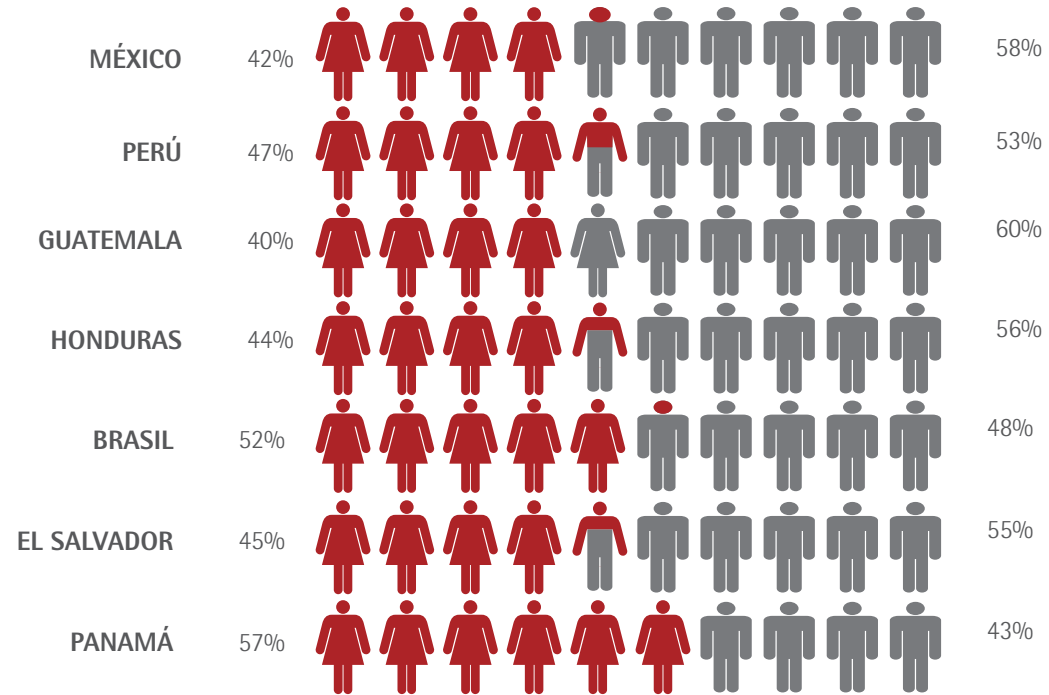
En Grupo Elektra buscamos proporcionar los mejores productos al mejor precio y en las condiciones más adecuadas del mercado, pensando siempre en las necesidades de nuestros clientes y consumidores, es por este motivo que todo nuestro equipo de trabajo constituye el eje principal que mueve a la empresa, un equipo comprometido y talentoso que hace la diferencia en el servicio al cliente.

Nuestro equipo de recursos humanos es el encargado de liderar todas las políticas y lineamientos para la administración del talento humano y todos los procesos que conlleva la misma, lo que nos permite incrementar valor para nuestros empleados por medio de la capacitación continua, compensaciones, reclutamiento y selección del personal, y con el desarrollo de otros procesos que tienen que ver con el impulso al talento humano.

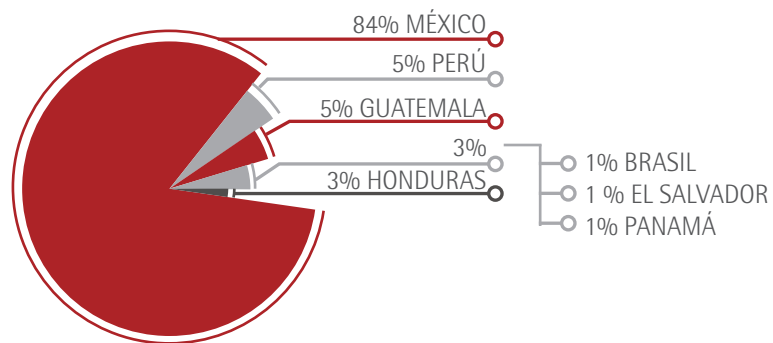
En Grupo Elektra contamos con dos tipos de contrato, que son por periodo probatorio y por tiempo indefinido.

Tenemos presencia en diferentes regiones de Centro y Sudamérica. Sin embargo, nuestro mayor número de operaciones las realizamos en México, Guatemala y Perú.

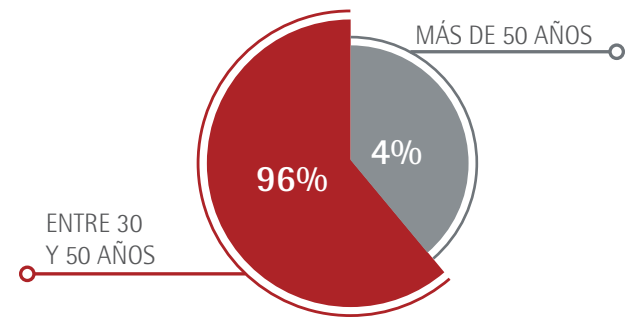
Distribución de colaboradores por país y género

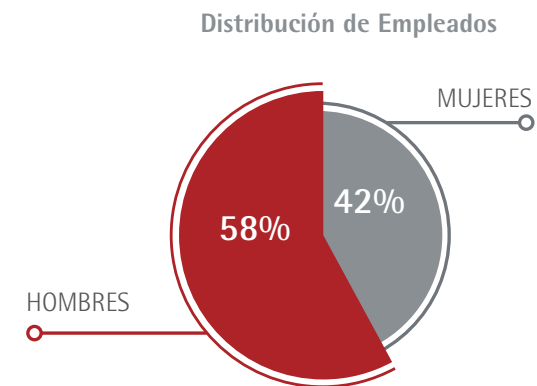
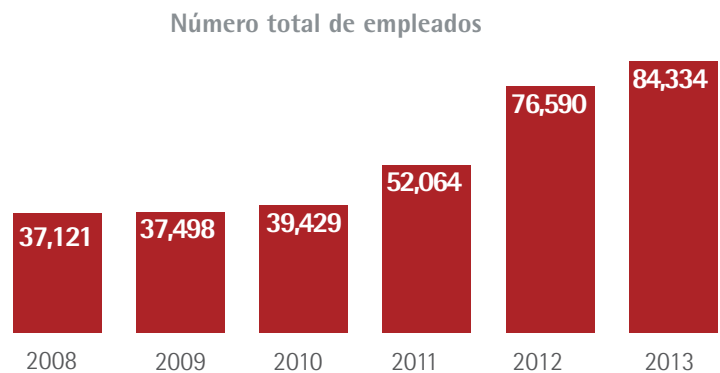


Distribución de empleados por país



Distribución de empleados por grupo de edad





La mayor parte de nuestros empleados se encuentra entre los 30 y 50 años de edad. Un dato a destacar es que dentro de Grupo Elektra hay oportunidades laborales para personas mayores de 50 años que son un sector vulnerable, debido a las características de la oferta laboral a nivel nacional.

El número de empleados laborando para Grupo Elektra denota el crecimiento y la aceptación de nuestro servicio entre la población, así como la generación de oportunidades de trabajo para los habitantes de las comunidades donde operamos, esto representa una gran satisfacción para todo el Grupo.

A 2013 el número de empleados de la compañía ascendía a 84,334 personas, de las cuales aproximadamente el 42% son mujeres, el 58% son hombres y el 3% son sindicalizados.

La Compañía considera que sus relaciones laborales son buenas y, a través de contratos colectivos rige la relación con los sindicatos, dichos contratos son revisados anualmente en materia de salario y cada dos años en materia de prestaciones.

En ocasiones, Grupo Elektra requiere personal eventual para cubrir la demanda estacional, situación que no aconteció durante 2013.

Diversidad e Igualdad de Oportunidades

Indicador GRI LA13, LA15



Los derechos humanos y la igualdad de género son una condición de primer orden para el desarrollo inclusivo de nuestro personal.

No obstante, esto no excluye las actividades que responden a las necesidades concretas de los hombres, en los casos en que hacerlo contribuye a la igualdad de género.

Dentro de las prestaciones que aumentan la calidad de vida se encuentra aquella otorgada a los empleados por el nacimiento de un hijo (a). El 100% de nuestro personal cuenta con dicha prestación y durante 2013 hubo 1,468 mujeres con incapacidad por maternidad.

La reintegración a las actividades laborales después de prestación por incapacidad es de 1,399 empleados o el 95%. Sin embargo, hay un total de 69 bajas que se presentaron durante 2013. Cabe aclarar que se considera baja si el empleado no se presentó a laborar dentro de los 60 días siguientes al término de su incapacidad posnatal.

Formación y Educación

Indicador GRI LA10, LA11

Capacitación del Capital Humano

En Grupo Elektra la capacitación de nuestros empleados constituye una parte importante en la formación de destrezas además de asegurar que el servicio al cliente sea el mejor.

Durante 2013 ejecutamos diversos programas y dedicamos 230 horas promedio por empleado para su instrucción.

Dirigimos la capacitación a todos los empleados, desde un cajero hasta un director de negocio, todos ellos reciben una descripción de sus responsabilidades e instrucción continua para ayudarlos a desarrollar las habilidades y conocimientos propios de su puesto, logrando con ello superación tanto personal como profesional.

Contamos con un Centro de Diseño Instruccional (CDI), donde se organiza el entrenamiento y se desarrollan los cursos, un grupo de expertos define el modelo educacional considerando las necesidades del cliente.

Actualmente estamos trabajando intensamente en la implementación de una metodología de aprendizaje sumamente efectiva al ser aplicada en el tipo de cursos que se imparten. Se trata del Método Khan, con el cual se logra en un tiempo óptimo transmitir conceptos a través los diferentes canales de percepción.

Es preciso señalar que Banco Azteca cuenta con un extenso programa interno de capacitación y acreditación continua en el puesto. Este programa de capacitación brinda los conocimientos y habilidades necesarios a los colaboradores para satisfacer los requerimientos de sus respectivos puestos de trabajo, además de incluir los aspectos normados por las autoridades a fin de asegurar el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Adicionalmente, se les actualiza en la operación de nuestros productos, procedimientos y servicios bancarios.

Nuestros planes de capacitación para cada puesto están integrados por cursos en línea y presenciales, los cuales son supervisados por el Jefe Directo y el Jefe Distrital dependiendo del puesto a capacitar.



Durante 2013 contamos con un programa de inducción para empleados de nuevo ingreso en el cual se les enseñan sus actividades básicas para el puesto que van a desempeñar.

Indicador GRI HR3, LA12

La capacitación en línea se complementa con el aula virtual que permite tener conferencias con el personal de nuestras sucursales para asegurar que los mensajes enviados son recibidos correctamente; así como también para recibir retroalimentación de las situaciones y circunstancias que se viven en las sucursales con nuestros clientes.

A través de esta herramienta se ha podido reaccionar de manera más rápida y efectiva a las necesidades del cliente. Además, ha permitido agilizar los procesos de capacitación e implementar las campañas de manera rápida y efectiva.

En lo que se refiere a los derechos humanos contamos con diversos cursos a través de los cuales capacitamos a nuestros empleados entre los que se encuentran:

- Curso de valores
- Cobranza ética - no agresiva
- Curso de "Honestel"

En lo que se refiere a Honestel, el curso consta de cuatro partes que son: ¿Qué es Honestel?, Pilares y Principios de Honestel, recomendaciones para un reporte responsable, y ¿Cómo realizar un reporte de Honestel? El curso está disponible en México, El Salvador, Guatemala, Honduras, Panamá, Perú y Brasil, y la capacitación dura aproximadamente 30 minutos.



Honestel toma en cuenta las siguientes temáticas: acoso sexual, agresiones verbales, abuso de poder y confianza, desviación de recursos de la empresa, discriminación por sexo, religión, condición socioeconómica o preferencia sexual. De igual forma las quejas por conflictos laborales, mal uso de los activos, robos a clientes, a la empresa, corporativos, tiendas, bancos, hostigamiento e injusticias.

Es importante mencionar que el 100% de nuestros empleados reciben una evaluación formal de su rendimiento.

Desempeño con la Sociedad

Indicador GRI EC8, EC9, SO10, 4.12

En Grupo Elektra nos preocupamos por las comunidades en donde operamos y de manera más amplia por el desarrollo de las comunidades más vulnerables a nivel nacional, buscamos la manera de disminuir los impactos negativos que nuestras operaciones pudieran causarles.

Las iniciativas en las que Grupo Elektra colabora se llevan a cabo por medio de Fundación Azteca, que es la encargada de desarrollar y ejecutar diversos programas de responsabilidad social empresarial, promueve la vinculación de las necesidades sociales con organizaciones y el compromiso social y medio ambiental.

El programa más significativo y en donde colaboramos directamente es en el "Donativo Hormiga", que tiene la finalidad de responder de manera directa y oportuna a las solicitudes de donativos en especie de pequeñas y medianas organizaciones de la sociedad. A través de este programa brindamos aparatos electrodomésticos, del hogar y computadoras a organizaciones de la sociedad o personas que necesitan este tipo de apoyo para transformar su calidad de vida.

En un lapso de ocho años, más de 500 instituciones de Red Social Azteca y miles de personas han sido beneficiadas directamente con el Donativo Hormiga, con más de 8,700 aparatos electrodomésticos, del hogar y computadoras.



Fundación Azteca • www.fundacionazteca.com

Indicador GRI EC8, EC9, 4.12

Es una organización que promueve tanto al interior del Grupo como hacia toda la sociedad mexicana la responsabilidad social empresarial de Azteca, al vincular necesidades sociales con organizaciones y personas dispuestas a comprometerse social y ecológicamente.

Todas las empresas de Grupo Salinas son actores y pilares clave para el fomento y desarrollo de las causas de su Fundación.

Desde nuestro origen, el compromiso ha sido promover y apoyar acciones transparentes y concretas para lograr una transformación de fondo tanto social como ambiental en México y los países donde operamos: EUA, Guatemala, El Salvador y Perú.

Juntos, hemos contribuido a mejorar la vida de cientos de miles de personas, vinculando los problemas más apremiantes y necesidades de la sociedad con organizaciones y personas dispuestas a comprometerse.

Operamos en una amplia gama de causas con campañas a favor de la salud, nutrición, educación, proyectos productivos y protección al medio ambiente.

Fundación Azteca ha involucrado también a todas las áreas de Grupo Salinas, para lo cual cada empresa apoya una causa diferente. Contamos actualmente con un voluntariado de más de 30,000 personas y la labor de difusión de Fundación Azteca se encuentra en manos de Azteca.





Orquestas Sinfónicas Esperanza Azteca • www.esperanzaazteca.com

Es la red nacional de orquestas sinfónicas y coros que brinda a niños y jóvenes de escasos recursos una mejor calidad de vida.

Es la suma de esfuerzos y recursos de la sociedad, cámara de diputados y gobiernos federales y estatales. En cuatro años hemos integrado 60 orquestas en el interior de la República Mexicana, El Salvador y en Los Ángeles, EUA, promoviendo así valores como disciplina, excelencia y trabajo en equipo en más de 13,000 talentosos niños y jóvenes, así como a sus más de 800 maestros.

En enero de 2012 abrió sus puertas en Puebla "La Constancia Mexicana", sede nacional de la Orquesta Sinfónica Esperanza Azteca. Cuenta con aulas de alta tecnología, fonoteca y videoteca. Éste es el centro de capacitación para todo el país y la escuela de 600 niños poblanos. Se espera pronto ofrecer la licenciatura en música.



En 2013, la orquesta fue reconocida por el ex presidente norteamericano Bill Clinton en la ceremonia de clausura del Clinton Global Initiative.

También en 2013, se realizó el Concierto Solidaridad en Acapulco, que contó con la participación de 215 jóvenes de todas las Orquestas Esperanza Azteca, así como las sopranos Ángel Azul y Micaela Alegría West, quienes se unieron al tenor Plácido Domingo, bajo la dirección de los maestros Eugene Kohn y Julio Saldaña, en apoyo a los esfuerzos de reconstrucción de Acapulco debido a huracanes e inundaciones.



Juguetón, Un Regalo Una Sonrisa

Campaña más grande del mundo de recolección y entrega de juguetes en el Día de Reyes, fecha especial en la que los niños mexicanos tradicionalmente reciben regalos. A lo largo de 19 ediciones, se han recolectado aproximadamente 156 millones de juguetes nuevos que han generado el mismo número de sonrisas en los niños más necesitados, tanto de áreas urbanas como rurales de México, Guatemala y del sur de Estados Unidos.

En la edición reciente, se inauguró el Juguetour, un recorrido por los foros de Azteca que incluía visitar el departamento de utilería, ver la filmación de un video y fotografía en un set, recorrer en moto una pista, sentarse en una zona para colorear, divertirse en el interactivo del *reality show* La Isla, visitar la Casa de La Academia y visitar la carpa en donde se reciben y clasifican los juguetes que serán entregados.





plantel azteca

Plantel Azteca

Es la única escuela mixta privada en México totalmente gratuita con niveles de secundaria y bachillerato, en donde ofrecemos a jóvenes de bajos recursos y alto rendimiento académico la oportunidad de una educación de calidad, con valores y excelencia técnica. Actualmente contamos con más de 2,400 alumnos becados.

Desde 1997, se han graduado más de 8,300 alumnos, todos con promedios generales de aprovechamiento superiores a 8.5. Esta iniciativa refleja nuestro valor de aprendizaje y la convicción de que la educación es la herramienta más poderosa para mejorar la calidad de vida de las familias.

Plantel Azteca ha sido colocado como una de las instituciones educativas mejor valuadas por el Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior (CENEVAL); y entre las mejores escuelas secundarias a nivel nacional en la prueba de Evaluación Nacional de Logro Académico en Centros Escolares (ENLACE).



Bonos Educativos

Grupo Salinas, a través de Fundación Azteca, realiza en cada inicio del año escolar de Plantel Azteca la entrega del Bono Educativo, con el propósito de generar en los alumnos y sus familias consciencia sobre la inversión que se realiza en su educación, a través del apoyo que se les proporciona por conducto de Fundación Azteca.

En 2013, la ayuda benefició a 2,493 jóvenes para realizar sus estudios. El importe es de \$50,000 por alumno y cubre el costo de materiales escolares básicos, libros de texto, uniforme, inscripción y colegiaturas durante el año escolar, entre otros servicios.

A la fecha, catorce generaciones de secundaria (6,911 alumnos) y once generaciones de bachillerato (1,475 alumnos) han sido beneficiadas.

Becas Generación Bicentenario

Desde el 2010 brindamos a 1000 niñas y niños más brillantes del país (Monumento vivo de las celebraciones del Bicentenario), un apoyo mensual durante toda su preparación educativa y becas con Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) para sus futuros estudios de posgrado, junto con otras organizaciones.



Movimiento Azteca • www.movimientoazteca.org

Es la campaña de corresponsabilidad social abierta a la participación de organizaciones y personas que colaboran con Fundación Azteca en la realización de proyectos sociales y ecológicos.

Los objetivos principales de esta campaña son: crear conciencia sobre el problema que se va a buscar solucionar e invitar a la sociedad a realizar sus aportaciones económicas para lograr las metas planteadas por organizaciones comprometidas y capaces de alcanzarlas.

En cada Movimiento Azteca, la Fundación impulsa desde y con la sociedad civil la conciencia y la responsabilidad social.



En 77 ediciones hemos recaudado aproximadamente 1,900 millones de pesos en beneficio de más de un millón de personas: niños, niñas, jóvenes, adultos y personas de la tercera edad. Es importante mencionar que los recursos no entran a Fundación Azteca, sino directamente a los beneficiarios.

Algunas de las causas apoyadas son: trasplantes de órganos, detección oportuna de cáncer, prevención de enfermedades al nacimiento, bancos de alimentos, apoyo a niñas de situación de calle y a niños quemados, ambulancias para la Cruz Roja Mexicana, entre muchas otras.

En 2013, se hizo un Movimiento Azteca Tiempo de Ayudar en apoyo a los damnificados por los huracanes Ingrid y Manuel.



Red Social Azteca

Múltiples fundaciones y organizaciones de la sociedad civil llegan con nosotros solicitando apoyo en conocimiento, información, gestión, sinergias, ayuda en especie, entre otros.

Para esto creamos Red Social Azteca, que desde el 2004 vincula a organizaciones y personas que necesitan apoyo con aquellos que pueden brindarlo. Su propósito es apoyar y fortalecer los proyectos sociales viables de las organizaciones y personas confiables que comparten nuestros valores.



Donativo Hormiga

Creado por Fundación Azteca y Grupo Elektra con el fin de responder de manera directa y oportuna a las solicitudes de donativos en especie de pequeñas y medianas organizaciones de la sociedad, a través de los cuales brindamos aparatos electrodomésticos, del hogar y computadoras, a organizaciones de la sociedad o personas que necesitan este tipo de apoyo para transformar su calidad de vida.

En los últimos ocho años hemos beneficiado a más de 500 instituciones de Red Social Azteca y miles de personas con el Donativo Hormiga.

Bancomunidad Azteca

A través de este programa, brindamos microcréditos a mujeres marginadas para que puedan superar la pobreza desarrollando sus negocios y así mejorar su calidad de vida. El proyecto inició en 2009 y hemos entregado 10 millones de pesos en microcréditos en apoyo a 3,600 mujeres de escasos recursos y a más de 14,000 personas de manera indirecta en Oaxaca.



Vive sin Drogas

La campaña de comunicación masiva Vive sin Drogas ha informado a la población en general, a lo largo de 16 años sobre el daño físico y mental causado por el abuso en el consumo de drogas.

Hemos organizado visitas escolares, 128 giras, 320 conferencias y 38 seminarios para padres impactando a más de 340,000 personas y grupos vulnerables, y hemos atendido más de 4 millones de llamadas en nuestro centro de atención telefónica Vive sin Drogas, operado conjuntamente con la Secretaría de Salud.

Estamos orgullosos de haber recibido diversos reconocimientos como la medalla al mérito de la sociedad civil por parte de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Parteras Profesionales

A través de este programa entregamos becas de estudios y manutención a mujeres indígenas o campesinas para que estudien la carrera técnica de Parteras Profesionales en CASA- Escuela de Parteras Profesionales en San Miguel de Allende, Guanajuato.

El objetivo principal del programa es la reducción del índice de mortalidad al nacimiento en las comunidades marginadas de nuestro país.

A partir de abril del 2009 entramos a la primera generación, actualmente ya graduada. En 2012 entramos a la segunda generación, seis mujeres originarias de Chiapas y Guatemala.

Proyecto Escuela Nueva

Escuela Nueva es una innovación de educación básica que integra, de manera sistémica, estrategias curriculares, comunitarias, de capacitación, seguimiento y administración. Fue diseñada junto con la Secretaría de Educación del Estado de Puebla, Fundación Escuela Nueva y el Centro de Estudios Educativos para ofrecer la primaria completa y mejorar la calidad de las escuelas rurales.

Este programa marca una importante diferencia frente a los modelos convencionales de enseñanza donde el alumno sólo escucha y memoriza. El maestro deja de estar frente al grupo y coordina islas de alumnos, lo que potencia el proceso de enseñanza - aprendizaje del alumno y convierte al docente en facilitador del aprendizaje.

Con este nuevo modelo educativo, se beneficiarán mil niñas y niños de 30 escuelas básicas multigrado de comunidades rurales en Puebla, mejorando su aprovechamiento mediante un aprendizaje activo, participativo y cooperativo centrado en los estudiantes, no en el maestro.

Proyectos Productivos

El propósito de este programa es que cada día más comunidades rurales tengan acceso al comercio eficiente, donde mejoren sus cadenas productivas y se integren a mercados competitivos para que tengan una mejor calidad de vida a través de los siguientes proyectos productivos:

Junto con el Centro de Desarrollo Comunitario Centéotl, A. C., ofrecemos alternativas de consumo sano a la sociedad, brindando apoyo en la cadena productiva del amaranto para favorecer el desarrollo económico sostenible en la región de Zimatlán, Oaxaca. Así evitamos la tala de árboles con la transformación y comercialización del amaranto, operando con criterios de sostenibilidad, autonomía y responsabilidad social.

El mariposario y taller de artesanías ofrecen una alternativa económica sustentable para los ejidatarios de Playón de la Gloria, en el Municipio de Marqués de Comillas, Chiapas; además de combatir el tráfico ilegal y la colecta indiscriminada de 456 especies de mariposas.

Agua para Todos

A través de este programa, y de la mano con los gobiernos estatales, estamos llevando agua para beber a las familias de las zonas marginadas del país, por medio de la entrega de un polvo purificador en sobre para 10 litros o filtros comunitarios. De esta manera, contribuimos a evitar enfermedades gastrointestinales, mejorando la salud pública.

En 2012, con motivo del terremoto en Guatemala, entregamos 26,400 sobres con purificador en polvo para 8,700 damnificados.



En 2013, después del paso de los huracanes Manuel e Ingrid, se dieron en comodato tres plantas potabilizadoras a la Secretaría de Salud (1 para San Luis Potosí y 2 para Guerrero), y se donaron 2'000,000 de sobres con purificador de agua en polvo, para 20 millones de litros de agua.

Además, en alianza con el Gobierno de Chihuahua hemos beneficiado a aproximadamente 5,000 personas de diferentes comunidades de la Sierra Tarahumara que se encuentran en condiciones precarias de abastecimiento de agua potable y problemas de desnutrición.



Robótica • www.aztechrobotics.com.mx

En alianza con FIRST (*For Inspiration and Recognition of Science and Technology*) hemos sido patrocinadores fundadores de concursos y campeonatos locales e internacionales de robótica que impulsan en las nuevas generaciones de México el interés por la ciencia y tecnología.





A través de una enseñanza lúdica y divertida, Robótica les permite a los niños y jóvenes desarrollar sus habilidades, tales como destreza, diseño y construcción, trabajo en equipo, pensamiento lógico y crítico, entre muchas otras, además de promover en ellos la innovación y fomento de comunicación, liderazgo y autoconfianza.

Tiempo de Ayudar

Convocamos a la sociedad a participar y actuar en etapas de emergencia, recuperación y reconstrucción después de emergencias y desastres naturales. En 2013, tras los daños causados por los desastres naturales en México se ha brindado apoyo a las comunidades damnificadas mediante:

- \$14'627,000 de pesos recaudados en Movimiento Azteca y Tiempo de Ayudar.
- Tres plantas potabilizadoras de agua. Cada una potabiliza entre 3,000 y 3,200 litros de agua por hora.
- 2'000,000 de sobres purificadores de agua donados por Fundación Azteca.
- Alianza con la Cruz Roja Mexicana, para entregar toneladas de des-pensas donadas por la población civil.
- Conciertos solidarios en beneficio de los damnificados.
- Construcción de vivienda para las familias damnificadas en el Zancarrón, San Luis Potosí, y en la Venta Vieja, Guerrero.

Grupo Elektra se sumó a la campaña con donaciones y colocando sitios de acopio de sus oficinas corporativas y centros de distribución para nuestros compañeros que perdieron todo su patrimonio en los lugares afectados por los desastres naturales.

Otras iniciativas de Grupo Elektra



Carrera Micronegocio Azteca

El 12 de octubre del 2013, Micronegocio Azteca convocó a la fuerza y liderazgo de Grupo Elektra. Más de 1,000 participantes y sus familias se dieron cita en el Parque América de Polanco en la Ciudad de México. En una distancia de cinco kilómetros, paso a paso se vivieron valores de Grupo Salinas como tenacidad, esfuerzo y disciplina.

A su vez, nuestros socios en México participan en los Juegos Bancarios obteniendo resultados destacados. También, en algunos de los países donde operamos, organizamos diferentes actividades deportivas con apoyo de organizaciones y patrocinadores para involucrar a las comunidades y nuestros clientes.





¡A Quien Corresponda! • www.azteca.com/a-quien-corresponda

Es un foro abierto de expresión, ayuda y esperanza que lleva más de 20 años transmitiéndose en Azteca. Su conductor, Jorge Garralda, se ha convertido en un icono de apoyo en México, como también al sur de los Estados Unidos y Guatemala. En este trayecto ha impulsado campañas e iniciativas como Fundación Azteca, Plantel Azteca, Juguetón, Adopta un Abuelito, Vive Sin Drogas y colectas de víveres para damnificados de diversos huracanes, entre muchas otras, así como atender y dar solución a millones de personas que buscan ser escuchadas y obtener una solución a sus problemas.



También ha participado en iniciativas de socios de Grupo Salinas donando juguetes y transmitiendo notas, como lo ha hecho por seis años a El Pelotón de la Alegría de Grupo Salinas y su Caravana Cómica Musical. Esta iniciativa consiste en auditores disfrazados de payasitos, y de los Grupos de Danza Folclórica, Canto y Teatro de Banco Azteca que en conjunto ofrecen un espectáculo cómico y musical y brindan momentos placenteros y de convivencia a niños y adultos mayores. Ya han visitado 13 instituciones como albergues infantiles, orfanatos, hospitales y casas hogar, y han entregando más de 2,000 regalos.



Presencia de Fundación Azteca en el Mundo

Indicador GRI 4.12, EC8, EC9



Estados Unidos • www.fundacionazteca.org

Fundación Azteca America fue creada en 2005 con el fin de contribuir en la salud, la alimentación, la educación y el medio ambiente en las comunidades donde opera Azteca America. La responsabilidad hacia la comunidad es uno de los valores principales del Grupo, situación que se refleja en los programas de responsabilidad corporativa a través de Fundación Azteca America.

Fundación Azteca America está enfocada en los temas sociales relevantes a nivel nacional, exhibe y valida a organizaciones hermanas, y difunde un mensaje positivo y de empoderamiento para la comunidad.



Perú • www.fundacionaztecadelperu.org

Grupo Salinas, comprometido con el bienestar de los peruanos decidió crear Fundación Azteca Perú, con la finalidad de sumarse a los esfuerzos de la sociedad y del gobierno para realizar transformaciones sociales y ecológicas.



El Salvador • www.fundacionaztecaelsalvador.org

Grupo Salinas, al que pertenece Banco Azteca, comprometido con el bienestar de los salvadoreños, decidió crear Fundación Azteca El Salvador, con la finalidad de sumarse a los esfuerzos de la sociedad y del gobierno para realizar una mayor transformación social y ecológica de El Salvador.

Inspirados en el éxito del modelo de Fundación Azteca en México se creó Fundación Azteca Guatemala, para sumarse a los esfuerzos que realizan la sociedad y el gobierno de este país para mejorar la salud, la educación, el desarrollo productivo y la ecología de esta nación.

La principal misión de Fundación Azteca Guatemala es apoyar a los grupos más vulnerables de la sociedad para mejorar sus condiciones de vida y trabajar por la ecología del país.

Indicador GRI EC8, EC9

En Grupo Elektra contribuimos al desarrollo económico de nuestro país. Somos un agente de cambio en las comunidades donde operamos, desarrollamos acciones continuas que demuestran nuestro compromiso por el desarrollo sustentable.

Con todas estas acciones demostramos el amor por nuestra comunidad, un valor de primer orden para Grupo Elektra. Fundación es la herramienta más poderosa que disponemos para llevar nuestros valores a la práctica. Desde 1997 hemos contribuido a mejorar la vida de miles de personas, enlazando organizaciones con causas nobles y gente con deseos de ayudar a los que sensibilizamos sobre los problemas más serios que atañen a nuestra sociedad, que fortalecemos con pasión, honestidad y confianza.

Premios y Reconocimientos

Indicador GRI 2.10

THE **NEW**ECONOMY
Intelligence speaks for itself

TECHNOLOGY ENERGY BUSINESS STRATEGY VIDEOS AWARDS Search THE...

AWARDS

Vote in the I40 2013

Vote in the Sustainable Energy Awards 2013

Vote in the Smart Cities Awards 2014

AWARD WINNERS



AWARD WINNERS



AWARD WINNERS



En Grupo Elektra, como parte de Grupo Salinas y participante de las iniciativas y campañas de Fundación Azteca, hemos recibido diversos premios y distinciones que reconocen nuestra labor en materia de Responsabilidad Social Empresarial en los últimos cinco años. Entre los cuales se encuentran:

En 2010, la Ciudad Rural Nuevo Juan del Grijalva, en Chiapas, recibió el reconocimiento como modelo para comunidades sustentables a nivel mundial por la Ross School of Business de la Universidad de Michigan.

Dos años (2010 y 2012) ganando el Premio Nacional de Ahorro de Energía Eléctrica que se otorga a través de la Comisión Federal de Electricidad (CFE) y del Fideicomiso para el Ahorro de Energía Eléctrica, en la categoría de Empresas de Comercios y Servicios Grandes, por los avances en ahorro de energía en las compañías del Grupo.

Banco Azteca recibió el premio beyondBanking en 2012 y 2013, en la categoría equalBanking, otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo por su apoyo a la diversidad y la igualdad de género en el otorgamiento de servicios financieros a la base de la pirámide, pero en especial por fomentar el empoderamiento de la mujer empresaria en Brasil, El Salvador, Guatemala, México y Perú.

En 2013, Grupo Elektra fue galardonada con el reconocimiento internacional The Corporate Citizen Award, que otorga la revista británica The New Economy, por su liderazgo en acciones a favor del medio ambiente y la sociedad, como el ahorro de energía eléctrica, la participación en la campaña Limpiemos Nuestro México, el otorgamiento de microcréditos a mujeres de escasos recursos a través de Bancomunidad Azteca y la entrega de 7,000 artículos electrodomésticos a través de Donativo Hormiga de Fundación Azteca.



En 2013, Information Week México otorgó reconocimiento al área de sistemas de Banco Azteca por innovación en tecnologías de la información por su proyecto de búsqueda por huella digital.

En 2013, Grupo Elektra parte del IPC Sustentable promovido por la Bolsa Mexicana de Valores.



Indicador GRI 3.12

INDICADOR GRI		NIVEL DE REPORTE	PÁG.
Estrategia y análisis			
1.1	Declaración del máximo responsable, estrategia.	Completo	6-8
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo	6-8
Perfil de la organización			
2.1	Nombre de la organización.	Completo	9-10, 12-19
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Completo	9-10, 12-19
2.3	Estructura operativa de la organización.	Completo	9-10, 12-19
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Completo	9-10
2.5	Número de países en los que opera y nombre en los que desarrolla actividades significativas.	Completo	9-10, 12-19
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Completo	9
2.7	Mercados servidos (desglose geográfico, sectores abastecidos y tipología de clientes).	Completo	9-10, 12-19
2.8	Dimensiones de la organización (Colaboradores, ventas netas, capitalización total, etc.).	Completo	11
2.9	Cambios significativos, estructura y propiedad de la organización.	Completo	12-19
2.10	Premios y distinciones.	Completo	94-95
Parámetros de la memoria			
Perfil de la memoria			
3.1	Periodo que cubre la memoria.	Completo	20-21
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Completo	21
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Completo	20-21
3.4	Punto de contacto.	Completo	100
Alcance y Cobertura de la memoria			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria (determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos, identificación de los grupos de interés).	Completo	20-21
3.6	Cobertura de la memoria.	Completo	22-23
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Completo	22-23
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar negativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Completo	20-23
3.9	Técnicas de medición de datos, bases de cálculo, hipótesis y estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. Motivos para no aplicar los Protocolos de Indicadores GRI, o las discrepancias con respecto a los mismos.	Completo	22-23
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la re-expresión de información perteneciente a memorias anteriores.	Completo	20-23
3.11	Cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de cálculo.	Completo	20-21

INDICADOR GRI		NIVEL DE REPORTE	PÁG.
Índice de contenido del GRI			
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria.	Completo	96-99
Verificación			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completo	20-21
Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés			
Gobierno			
4.1	Estructura de gobierno de la organización.	Completo	24-26, 38-40
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Completo	24-25
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria se indicará el número de miembros del máximo gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Completo	24-25
4.4	Mecanismos de los accionistas y colaboradores para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Completo	25-30
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano y el desempeño de la organización.	Completo	27-30
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Completo	24-25, 27-30
4.7	Procedimiento para determinar la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno, para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Completo	23
4.8	Declaración de misión y valores desarrollada internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Completo	3-4, 31
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, social y ambiental, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Completo	23, 27-30
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial el desarrollo económico, ambiental y social.	Completo	27
Compromisos con iniciativas externas			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un principio de precaución.	Completo	34-35
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	54-57, 73-93
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y esté presente en los órganos de gobierno; participe en proyectos o comités; proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios o tenga consideraciones estratégicas.	Completo	36-37

INDICADOR GRI		NIVEL DE REPORTE	PÁG.
Participación de los grupos de interés			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Completo	38-40
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Completo	38-40
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Completo	38-40
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Completo	38-40
Indicadores del desempeño económico			
Aspecto: Desempeño económico			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a colaboradores, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Completo	11
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Parcial	44
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	N/D	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	N/D	
Aspecto: Presencia en el mercado			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	N/D	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	41-43
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de las comunidades donde se desarrollan operaciones significativas.	N/D	
Aspecto: Impactos económicos indirectos			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Completo	73-93
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Completo	43, 73-93
Indicadores del desempeño ambiental			
Aspecto: Materiales			
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Parcial	44-45
EN2	Porcentaje de los materiales que han sido valorizados.	Parcial	44-45
Aspecto: Energía			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	46-47
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	47-49
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia.	Completo	47-49

INDICADOR GRI		NIVEL DE REPORTE	PÁG.
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y las reducciones en el consumo de energía resultado de las mismas.	Parcial	48-52
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Parcial	48-52
Aspecto: Agua			
EN8	Captación de agua por fuentes.	Completo	52-53
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Completo	52-53
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Parcial	52-53
Aspecto: Biodiversidad			
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Parcial	54-56
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Completo	54-58
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Completo	54-58
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Completo	54-58
EN15	Número de especies en extinción incluidas en la lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones de la empresa.	N/D	
Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos			
EN16	Emisiones totales directas e indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo	58-59
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.	Completo	58-59
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Completo	47-49
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	N/A	
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas en el aire, por tipo y peso.	N/A	
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Parcial	53
EN22	Peso total de los residuos generados según tipo y método de tratamiento.	Completo	59-60
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N/A	
EN24	Peso total de residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II y III.	N/A	
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Completo	54-56

INDICADOR GRI		NIVEL DE REPORTE	PÁG.
Aspecto: Productos y servicios			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	Parcial	48-52
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	N/D	
Aspecto: Cumplimiento normativo			
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo	60
Aspecto: Transporte			
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de producto y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Parcial	46-47
Aspecto: General			
EN30	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales.	N/D	
Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo			
Aspecto: Empleo			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Completo	65-67
LA2	Número total de colaboradores y rotación media, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	N/D	
LA3	Beneficios sociales para los colaboradores con jornada completa, que no se ofrecen a los colaboradores temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	N/D	
LA15	Tasas de reincorporación al trabajo y retenciones después de periodo maternidad/paternidad, por género.	Completo	68
Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores			
LA4	Porcentaje de colaboradores cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	65-67
LA5	Periodo mínimo de preaviso a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	N/D	
Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-colaboradores, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	N/D	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	N/D	
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	N/D	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	N/D	
Aspecto: Formación y Educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Parcial	69-71

INDICADOR GRI		NIVEL DE REPORTE	PÁG.
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Completo	69-71
LA12	Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Completo	71-72
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Completo	68
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	N/D	
Indicadores del desempeño de Derechos Humanos			
Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	N/D	
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	N/D	
HR3	Total de horas de formación de los colaboradores sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de colaboradores formados.	Completo	31-34, 71-72
Aspecto: No discriminación			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	N/D	
Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos			
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	N/D	
Aspecto: Explotación infantil			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	N/D	
Aspecto: Trabajos forzados			
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	N/D	
Aspecto: Prácticas de Seguridad			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	N/D	
Aspecto: Derechos de los indígenas			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	N/D	
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y/o valoración de impactos.	N/D	

INDICADOR GRI		NIVEL DE REPORTE	PÁG.
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos archivadas, direccionadas y resueltas a través de mecanismos formales de quejas.	N/D	
Indicadores del desempeño de Sociedad			
Aspecto: Comunidad			
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	N/D	
S09	Operaciones con impactos negativos potenciales o reales en comunidades locales.	N/D	
S010	Medidas de prevención y mitigación implementadas en operaciones con impactos negativos potenciales o reales en comunidades locales.	Completo	73-93
Aspecto: Corrupción			
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	N/D	
S03	Porcentaje de colaboradores formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Completo	34
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	N/D	
Aspecto: Política Pública			
S05	Posición en las políticas públicas y participación en su desarrollo, así como en actividades de "lobbying".	N/D	
S06	Valor total, por países, de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	N/D	
Aspecto: Comportamiento de competencia desleal			
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	N/D	
Aspecto: Cumplimiento normativo			
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	N/D	
Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos			
Aspecto: Salud y seguridad del cliente			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Completo	61-63
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	N/D	

INDICADOR GRI		NIVEL DE REPORTE	PÁG.
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Parcial	63-64
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	N/D	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Completo	63-64
Aspecto: Comunicaciones de Marketing			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Parcial	63-64
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	N/D	
Aspecto: Privacidad del cliente			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y fuga de datos personales de clientes.	N/D	
Aspecto: Cumplimiento normativo			
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	N/D	

Contacto

Indicador GRI 3.4

Adriana Salazar C.

Directora de Energía y Medio Ambiente de Grupo Salinas
Tel. +1.52.55.1720.7000 ext. 75809
e-mail: lsalazar@elektra.com.mx

Bruno Rangel K.

Director de Relación con Inversionistas de Grupo Salinas
Tel. +1 52.55.1720.9167
e-mail: jrangelk@gruposalinas.com.mx

Rolando Villarreal S.

Relación con Inversionistas
Tel. +1 52.55.1720.9167
e-mail: rvillarreal@gruposalinas.com.mx