



grupo elektra

Informe de Sustentabilidad **2012**



Contenido

Misión	03	Colaboradores	44
Nuestra Misión	03	Empleos	44
Nuestros Valores	03	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	46
Mensaje del Director General de Grupo Elektra	04	Formación y Educación	47
Cifras Financieras	06	Capacitación del Capital Humano	47
Presencia en el Mercado	08	Desempeño con la sociedad	49
Segmento Comercial	09	Fundación Azteca	49
Segmento Financiero	11	Movimiento Azteca	50
Acerca de Nuestro Informe	13	Orquestas Sinfónicas	50
Gobierno Corporativo	16	Esperanza Azteca	51
Comité de Auditoría	16	Becas Generación Bicentenario	51
Comité de Prácticas Societarias	16	Donativo Hormiga	51
Conflictos de Interés	18	Red Social Azteca	51
Código de Ética	20	Bancomunidad Azteca	51
Corrupción	21	Vive sin Drogas	52
Principio de precaución	22	Parteras Profesionales	52
Asociaciones a las que pertenece Grupo Elektra	23	Plantel Azteca	53
Relación con Nuestros Grupos de Interés	24	Ciudades Rurales Sustentables	53
Desempeño Económico	27	Juguetón	54
Desempeño Ambiental	29	Proyectos Productivos	54
Materiales	29	Agua Pura para Todos	55
Energía	30	Robótica	55
Agua	34	Presencia de la Fundación Azteca en el mundo	56
Biodiversidad	35	Premios y Reconocimientos	58
Huella de Carbono	40	Índice GRI	59
Residuos	40	Información de Contacto	67
Responsabilidad Sobre Productos	42		
Elektra y Salinas & Rocha	42		
Banco Azteca	42		



Nuestra Misión

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



Nuestros Valores

Honestidad, inteligencia, ejecución, excelencia, aprendizaje, trabajo en equipo, rápido y simple, enfoque al cliente, generosidad.

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.



PARA MAYOR INFORMACIÓN VISITE:

<http://www.gruposalinas.com/contenido.aspx?p=valores>



Mensaje del Director General de Grupo Elektra

Grupo Elektra contribuye al desarrollo sustentable de nuestro país. Somos un agente de cambio en las comunidades donde operamos y desarrollamos acciones continuas que demuestran nuestro compromiso con ellas. Como parte de este compromiso, orgullosamente presentamos nuestro primer Informe de Sustentabilidad y Responsabilidad Social bajo los lineamientos del *Global Reporting Initiative* (Guía G3.1). En este comentamos cómo en Grupo Elektra fomentamos una actitud de colaboración, generosidad, equidad y respeto, como muestra de nuestro compromiso con todos los grupos de interés.

Grupo Elektra también contribuye a elevar el nivel de vida de nuestros clientes. Cada día reiteramos nuestro compromiso de ofrecer productos y servicios comerciales y financieros innovadores de la más alta calidad, a precios accesibles y en las mejores condiciones de mercado.

En 2012, los ingresos totales consolidados fueron Ps.69,863 millones, 32% por arriba de Ps.52,807 millones registrados en 2011. El EBITDA fue de Ps.11,508 millones, 27% superior a Ps.9,073 millones del año anterior; el margen EBITDA fue 16% en el año. La cartera bruta consolidada de Banco Azteca México, Advance America y Banco Azteca y Elektrafín Latinoamérica al 31 de diciembre de 2012, fue de Ps.72,889 millones, 62% superior a Ps.45,042 millones del año anterior, como resultado de la creciente preferencia de los clientes por nuestros productos de crédito que fortalecen directamente su bienestar. Por último, al cierre del periodo, el Banco registró un total de 18.4 millones de cuentas activas de crédito, 46% por arriba de 12.6 millones del año previo. El amplio número de clientes es una fortaleza importante del Banco, ya que reduce aun más su riesgo de crédito. Entre 2009 y 2012, contribuimos con Grupo Salinas, conjunto de empresas del que Grupo Elektra forma parte, al ahorro de 147,33 GWh y a la disminución de 78,571 toneladas de CO₂ emitidas a la atmosfera, absorción que equivale a plantar 392,856 árboles, al consumo de energía de 85,907 casas en un año, o la energía contenida en 151,127 barriles de petróleo.

Creamos una herramienta denominada "Sello de Ahorro de Energía", a través de la cual evaluamos y verificamos que todos los equipos comprados a proveedores en materia de energía cuenten con las tecnologías más sustentables del mercado y así contribuir al cuidado del medio ambiente y hacer frente al efecto contaminante y al agotamiento de combustibles fósiles.

También, en apoyo con el objetivo del 2021 de la Tesorería de la Energía y Recursos Naturales de Grupo Salinas, cooperaremos para reducir en 200 mil toneladas las emisiones de CO₂ eq. implementando de manera ordenada y permanente programas de ahorro de energía, programas de separación de desechos, cuidado del agua y campañas de concientización social.

Por ello, nuestro enfoque de cuidado al medio ambiente y uso eficiente de energía nos llevó a recibir dos veces el primer lugar del premio al ahorro de energía en la categoría de Empresas de Comercios y Servicios Grandes en el XIV Certamen por el Premio Nacional de Ahorro de Energía Eléctrica – FIDE.

Desde 1997, hemos apoyado las campañas, movimientos e iniciativas de Fundación Azteca, organización de Grupo Salinas, promoviendo la toma de conciencia a favor de la salud, educación y protección al medio ambiente en México, Guatemala, El Salvador y Perú donde Fundación Azteca tiene presencia.

Fundación Azteca es la herramienta más poderosa que tenemos para poner nuestros valores en acción. A través de ella, colaboramos activamente en programas como Movimiento Azteca, Limpiemos Nuestro México, ¡Qué Viva la Selva Lacandona!, Plantel Azteca, Orquestas Sinfónicas Esperanza Azteca, y Becas Bicentenario, entre muchos otros, con los cuales hemos promovido en estos años la toma de conciencia y el cambio social y ambiental tanto al interior de Grupo Elektra como hacia la sociedad.

Otra iniciativa que impulsa Grupo Elektra como una empresa sostenible es el apoyo y seguimiento a los compromisos y lineamientos de la Tesorería de la Energía y Recursos Naturales, área creada por Grupo Salinas desde 2008, especializada en eficiencia energética y sustentabilidad y cuyos objetivos son reducir los impactos ambientales de la Compañía, generar mejoras en la gestión energética y transformar la empresa en una entidad sustentable, para así lograr que sea más competitiva en los mercados globales.

Enfatizamos en el compromiso y respeto por nuestras comunidades. Con los logros que obtuvimos en 2012 estamos motivados a seguir esforzándonos para contribuir al desarrollo sustentable en México y los países donde operamos. Sabemos que tenemos un largo camino que recorrer y estamos seguros que con la colaboración de nuestro equipo seguiremos avanzando para convertirnos en un modelo a seguir en sustentabilidad. Con nuestra pasión por alcanzar el éxito, podemos lograr cosas maravillosas, no solo para los accionistas de Grupo Elektra, si no para todos nuestros grupos de interés. A todos ellos agradecemos su apoyo, empeño y contribución por ser parte de la historia de crecimiento de Grupo Elektra.

Muchas Gracias

Mario Gordillo Rincón
Director General de Grupo Elektra



Cifras Financieras

Cifras en millones de pesos

	2011	2012
Ingresos Netos	\$52,807	\$69,863
Utilidad de Operación	\$6,919	\$9,135
Valor de la Acción	\$1,385.72	\$550.60
Utilidad Neta (Pérdida)	\$30,583	\$(19,219)
Flujo de Operación	\$17,125	\$19,476

Numeralia





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 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 6,400 puntos de venta ubicados en nueve países de América. Contamos con dos segmentos de negocio: financiero y comercial.

Nuestro negocio financiero, con sede en México, D.F., está conformado por Banco Azteca, Advance America, Seguros Azteca, Afore Azteca y Punto Casa de Bolsa. En 2012 se adquirió 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, Argentina 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 Estados Unidos a través de Advance America.

Nuestra estructura accionaria:

Público
29.5%



grupo elektra

Familia Salinas
70.5%



Presencia en el Mercado

Dos segmentos de Negocio	Segmento Comercial	Presencia en	Segmento Financiero	Presencia en
<ul style="list-style-type: none"> - Comercial. - Financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elektra. - Salinas y Rocha. - Productos electrónicos, bienes duraderos, electrodomésticos, muebles, motocicletas, neumáticos, teléfonos celulares, llantas, computadoras y transferencias de dinero. 	<ul style="list-style-type: none"> - México. - Guatemala. - Honduras. - Perú. - El Salvador. - Panamá. - Brasil. 	<ul style="list-style-type: none"> - Banco Azteca. - Advance America. - Seguros Azteca. - Afore Azteca. - Punto Casa de Bolsa. 	<ul style="list-style-type: none"> - México. - EUA. - Brasil. - Guatemala. - Honduras. - Panamá. - El Salvador. - Perú.

Al 31 de diciembre de 2012, Grupo Elektra tiene presencia en **ocho países de América Latina**, así como en **Estados Unidos**, con 6,400 puntos de venta.





En Grupo Elektra contamos con más de 5,400 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®, así como diversos avisos comerciales: “Abonos chiquitos para pagar poquito”, “Nadie vende más barato que Elektra”, “Dinero Express tu dinero como de rayo”, entre otros.

Segmento Comercial

elektra

- Mercado objetivo: base de la pirámide latinoamericana.
- Operamos en México, Guatemala, Honduras, Perú, Panamá, Brasil y Argentina.
- Contamos con una sucursal de Banco Azteca en cada tienda.
- 967 tiendas en México.
- 220 tiendas en Centro y Sudamérica.
- Promedio de piso de venta: 843m².



SALINAS & ROCHA

- Mercado objetivo: clase media mexicana.
- Operamos únicamente en México.
- Contamos con una sucursal de Banco Azteca en cada tienda.
- 55 tiendas en México.
- Promedio de piso de venta: 1,073m².



ekt

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



Siéntela, vívela, manéjala.



Italika tiene como objetivo dar acceso a un transporte propio a la mayoría de la población mexicana, permitiéndole ser más eficiente en sus actividades diarias de una forma cómoda, confiable y divertida. Apenas unos años después de su lanzamiento, Italika se posicionó como la marca número uno de motocicletas en México. Cubre el 70% del mercado con ventas anuales superiores a las 300,000 unidades y actualmente opera en México, Guatemala, Honduras, Perú y Brasil.

Para satisfacer la demanda nacional y el mercado latinoamericano, en septiembre de 2008 Italika inauguró su ensambladora en el Estado de México, con una capacidad de producción de 300,000 motocicletas anuales. Asimismo cuenta con sistemas logísticos de vanguardia que le permiten garantizar la entrega de refacciones en 72 horas dentro de la República Mexicana. Su red de servicio está conformada por más de 500 centros con amplios horarios que ofrecen mantenimiento y la disponibilidad de refacciones a sus clientes.



PARA MAYOR INFORMACIÓN VISITE:

www.italika.com.mx

Segmento Financiero

Banco Azteca

- Mercado objetivo: clase media latinoamericana.
- Operamos en México, El Salvador, Guatemala, Honduras, Perú, Panamá y Brasil.
- Tenemos operaciones en tiendas propias y de manera independiente.
- 3,349 puntos de venta en México: 1,022 en tiendas propias y 2,327 sucursales independientes.
- 641 puntos de venta en Centro y Sudamérica: 206 en tiendas propias y 435 sucursales independientes.

ADVANCE AMERICA® You advance America.

Proveedor líder de préstamos no bancarios en efectivo en Estados Unidos.

- Opera 2,393 puntos de venta y 52 licencias limitadas en 29 estados.

Seguros Azteca

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.



PARA MAYOR INFORMACIÓN VISITE:

www.bancoazteca.com.mx
www.AdvanceAmerica.net
www.NationalCashAdvance.com
www.YouMightBeSurprised.com
www.segurosazteca.com.mx





Afore Azteca

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 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 784 oficinas; 698 puntos en México y 86 sucursales en América Latina; más de 1.3 millones de clientes, Ps. 6, 857 millones de cartera y más de 10,000 empleados. Opera en Brasil, Perú, Guatemala y El Salvador.



En 2012, Presta Prenda, negocio de préstamo prendario, llegó a más de 900 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 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 obtener los mejores rendimientos.



PARA MAYOR INFORMACIÓN VISITE:

www.aforeazteca.com.mx
www.micronegocioazteca.com.mx
www.prestaprenda.com
www.puntocasadebolsa.mx



Acerca de Nuestro Informe



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 nuestro Primer 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 el periodo 2012 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 modo similar, 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 información 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 primer 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.

La información que presentamos incluye las operaciones de todos los lugares en donde Grupo Elektra tiene presencia.

Con respecto a las técnicas de medición utilizadas para presentar la información contenida en este informe, el término "nominal" hace referencia a cantidades históricas que no han sido expresadas en cifras constantes, como en el caso de cantidades en pesos mexicanos, o no han sido actualizadas por el tipo de cambio actual, como en el caso de cantidades en dólares estadounidenses.

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. Al tratarse del primer año de adopción, la Compañía está aplicando los criterios establecidos en la IFRS 1 "Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera".

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.13.010 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	6.99%	2.00	0.15773
Abril 2, 2013	Abril 11, 2013	521.9	42.5	5.71%	2.20	0.17926

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.

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

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.

Nuestro Consejo de Administración es el responsable de **administrar los bienes y las operaciones de la empresa.**

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 del CAPEX 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.

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

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 2012 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.1,360 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.

⁽¹⁾ Hijo de Hugo Salinas Price.

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

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.

Cualquier descubrimiento de un conflicto de interés potencial o su existencia deberá ser informado a la Administración.

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



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, promoviendo así que la actuación de la Compañía y/o sus directivos se apegue 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.

Corrupción



En Grupo Elektra como parte de las empresas de Grupo Salinas, 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, las cuales 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 y 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 los países donde el Grupo tiene presencia.

Durante 2012, hubo 6,403 denuncias 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. El 66% de los casos denunciados fueron comprobados mientras que el restante



PARA MAYOR INFORMACIÓN VISITE:

https://www.grupoelektra.com.mx/Documents/ES/Downloads/Codigo_de_Etica.pdf
<https://www.honestel.com.mx>

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.

estuvo relacionado con una mala utilización.

De igual forma, para 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 la primera vez. 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

La manera en como en nuestra empresa se lleva acabo el principio de precaución es por medio de las siguientes acciones:

- Simulacros de evacuación ante sismos e incendios.
- Medidas de seguridad para empleados y colaboradores y Protección Civil.

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.

Asimismo, cada torre de la oficina corporativa cuenta con un equipo de respiración autónomo, un sistema de voceo general para sismos 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.

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



Asociaciones a las que pertenece Grupo Elektra, en los últimos cinco años



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).

ADVANCE AMERICA® You advance America.

Es miembro fundador de:

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

punto casa de bolsa

Es miembro de:

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





Relación con Nuestros Grupos de Interés

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).



Clientes



Accionistas



Proveedores



Empleados



Comunidad



Autoridades



Medios de
Comunicación

Grupo de Interés	Mecanismos de comunicación	Expectativas	Compromisos	Iniciativas
Clientes	Comunicación diaria, por medio de: <ul style="list-style-type: none"> · Visitas periódicas a los clientes. · Promoción de visitas a los estudios. · Entrevistas directas con encuestas a clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> · Calidad, precio, disponibilidad, atención y servicio. · Comunicación y publicidad responsable. · Apoyo para el desarrollo y crecimiento de clientes. · Desempeño transparente y ético en las prácticas de mercado. 	<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	Comunicación diaria, por medio de: <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 electrónico. 	<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"> · Informe de Sustentabilidad.
Proveedores	Comunicación diaria, por medio de: <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.
Comunidad (sociedad y medio ambiente)	Comunicación diaria, por medio de: <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 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 de Fundación Azteca.

Grupo de Interés	Mecanismos de comunicación	Expectativas	Compromisos	Iniciativas
Empleados	<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. · Denuncias de acuerdo a los 10 principios de Honestel. · Buzón de comunicación interna. · Revista interna. · Reuniones entre jefes y colaboradores. · Red social Azteca. · Valores de Grupo Salinas. 	<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 empleados.
Autoridades	<p>Comunicación Mensual</p> <ul style="list-style-type: none"> · 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	<p>Comunicación Mensual</p> <ul style="list-style-type: none"> · Correos. · Páginas de Internet. · Reuniones. 	<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

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.

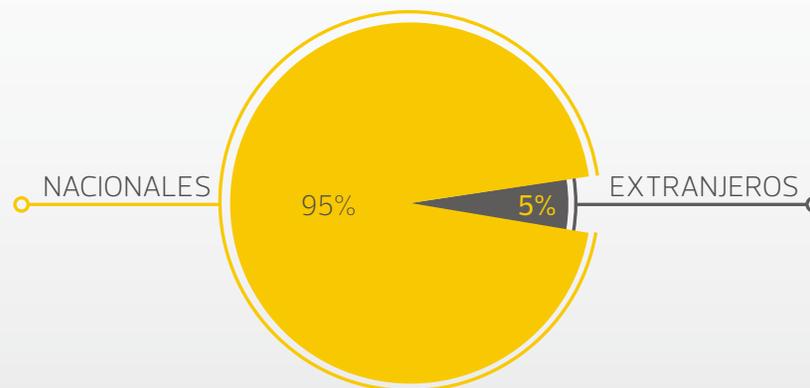
Estamos convencidos que **nuestros proveedores facilitan la competitividad de la empresa** por lo que les proporcionamos herramientas adecuadas para potenciar su desarrollo.

Siete de nuestros principales proveedores son: Loncin Group, Soluciones Inteligentes (UNEFON), Sony de México, Samsung Electronics, Mabe, Pegaso PCS (MOVISTAR) y Whirlpool México, los cuales representaron en su conjunto el 56% de nuestras compras acumuladas de mercancía para 2012. Cabe mencionar que la Compañía no tiene dependencia con un proveedor 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.

Distribución de proveedores

Proveedores Totales: 2,374



PARA MAYOR INFORMACIÓN VISITE:

<http://www.empresarioazteca.com.mx>
http://www.empresarioazteca.com.mx/asmaz/casos_exito/main.htm

En Grupo Elektra nos preocupamos constantemente por las comunidades en las que tenemos operaciones, razón por la cual hemos desarrollado alianzas institucionales 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, de nuestra gente 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

En Grupo Elektra aplicamos nuestros valores hacia todo lo que nos rodea, comprometidos con nuestros grupos de interés en transmitir información y acciones sostenibles 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 generaciones futuras. Todas estas acciones se encuentran concentradas en materia de energía, desechos, consumo de agua, agua residual y emisiones.



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.

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

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 de papel, el cual se estima que se recicla 100%. Al día de hoy continuamos trabajando en la cuantificación de su uso y consumo para posteriormente desarrollar iniciativas para disminuir el consumo del mismo.

En lo que concierne al reciclado de materiales, estamos iniciando el desarrollo de estrategias para incrementar cada vez más el porcentaje de los mismos.

Contamos con una **Dirección de Eficiencia Energética y Sustentabilidad**, la cual guía la labor que en materia de desempeño ambiental llevamos a cabo dentro de la empresa.





Energía

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.

Como parte de nuestra operación utilizamos gas LP para el funcionamiento del comedor de empleados, que se encuentra ubicado dentro del corporativo. Durante 2012, el consumo de gas LP fue de 18,836 galones (1,898 GJ), adicional a este consumo utilizamos diesel para el arranque y operación de plantas de emergencia instaladas en el corporativo, cuyo consumo fue de 2,377 galones (348 GJ).

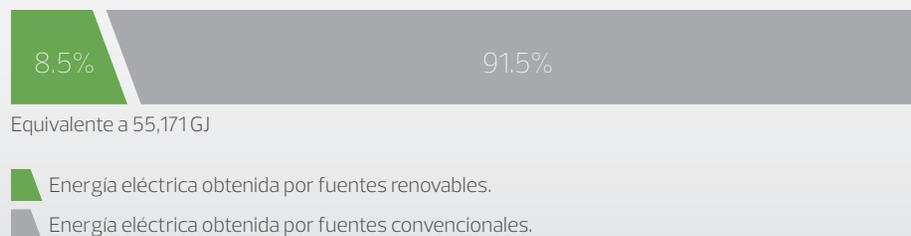
El transporte de nuestros productos lo realizan en su mayoría proveedores externos, por lo que no medimos el impacto ambiental que se genera por la distribución de los mismos.

La cantidad de electricidad utilizada en 2012 acorde con los datos de la Comisión Federal de Electricidad, que es nuestro principal proveedor, fue de 165,270 MWh (594,972 GJ). Sin embargo, nos hemos esforzado en diversificar las fuentes de energía que consumimos.

Por ello, a 2012 hemos logrado que el 8.5% 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.

Gasolina consumida por vehículos utilitarios
2,239,313 galones equivalente a 295,051 GJ.

Consumo de energía eléctrica de Grupo Elektra



A partir de junio de 2012 iniciamos con el proyecto de autoabastecimiento eléctrico por medio de energía eólica en 588 inmuebles y para el total del proyecto se autoabastecerán 617 inmuebles. La energía eléctrica que consumimos generada por fuentes eólicas fue de 15,319 MWh (55,148 GJ); asimismo la energía que consumimos producida por fuentes solares fue de 6.426 MWh (23 GJ). El total de energía suministrada durante 2012 por fuentes renovables fue de 15,325.4 MWh. Si esta energía fuera generada por la quema de combustibles fósiles las emisiones correspondientes serían de 8,170 ton CO₂ eq.

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.

En Grupo Elektra contamos con 433 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. En 2012, instalamos 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.

En 2012 se implementaron 309 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, proyecto que en 2011 implementamos en 500 sucursales.
- Sustitución de lámparas fluorescentes por luminaria LED en presentación Tubos T-8 en patio de ventas de tiendas Elektra.

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.

Hemos ahorrado 44 GWh, resultado de los proyectos de eficiencia energética respecto a 2008.

- 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.

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, este tipo de productos 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 cuyos objetivos son 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.

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

- 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 comportamiento 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 6,036 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.

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 para el personal de la Dirección de Energía.
- 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

En Grupo Elektra reconocemos la importancia del cuidado del agua, por lo que durante 2012 emprendimos 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.

Consumo total de Agua en 2012:

817,651.34m³

(Sólo tiendas, bancos y regionales de cobranza)

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

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 el reúso 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.

Ahorro en m³ de agua logrados durante prueba piloto (limitadores de caudal y plaquetas en WC's)



* Todas las iniciativas y mediciones son realizadas para Grupo Elektra (Elektra y Banco Azteca). Estas empresas comparten instalaciones y procesos en material ambiental.

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

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.

**¡Que viva la selva
Lacandona!**



[www.fundacionazteca.org/
selvalacandona/](http://www.fundacionazteca.org/selvalacandona/)

En grupo Elektra, como parte de Grupo Salinas y con el apoyo del Gobierno de Chiapas, 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.

En nueve ediciones, **más de 384 niños** se han convertido en embajadores de este maravilloso lugar.

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. Este concurso ha hecho en nueve ediciones, con más de 384 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

A través de esta campaña, y en conjunto con la Secretaría de Educación Pública, Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Grupo Bimbo y 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. Mientras ponemos el ejemplo 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 2009, que inició el programa, hemos sumado más de 6 millones de voluntarios a recoger 60,000 toneladas de basura en todo el país. Además, ya hemos traspasado fronteras en China (dos brigadas de Italka), El Salvador (Limpiemos Nuestro País), Perú (Limpiemos el Perú) y Guatemala (Limpiemos Nuestra Guatemala).

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 personas**, 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. Nuestros compañeros de Italka hicieron las dos primeras brigadas en China.



PARA MAYOR INFORMACIÓN VISITE:
www.limpiemosnuestromexico.com

Reforestamos México AC, Programa Bosques Modelo

Debido a la importancia que tiene la preservación del medio ambiente y la estrecha relación que mantiene con la sociedad, desde 2011 Reforestamos México emprendió el proyecto de Bosques Modelo que busca vincular al sector privado con empresarios forestales que trabajen bajo los principios de armonía, dignidad y abundancia para generar bienes y servicios forestales sustentables.

En 2012, Bosques Modelo logró la participación de 40 corporativos con 10,000 colaboradores aproximadamente en la realización de diversas actividades forestales; enfocándose para reforestar la región Centro-Occidente de México.



10
AÑOS



El programa busca **vincular al sector privado con empresarios forestales** para trabajar bajo los principios de armonía, dignidad y abundancia.

El proyecto se realiza en conjunto con las personas de la comunidad. El modelo de trabajo tiene como objetivo promover la responsabilidad de las personas para que desarrollen comportamientos empresariales en armonía con el bosque. Este objetivo se consigue por medio de preguntas pertinentes en dinámicas, diálogos, visitas y experimentación propia, que permiten al destinatario realizar un proceso de reflexión personal a fin de cuestionar su estado actual y visualizar una mejor oportunidad de vida para el cambio.

Desarrollamos este proyecto en el paraje Agua Blanca parte del ejido Santa María del Monte, Zinacantan, Estado de México. Cuenta con 113 habitantes conformados en 31 familias. Para 2012, 15 personas determinaron desarrollar proyectos productivos de ganadería intensiva de ovinos, producción de trucha arcoíris y un vivero forestal.

Ha habido cambios de comportamiento en los destinatarios, hasta el momento los más importantes han sido:

- Toman iniciativa por cuenta propia e invierten recursos para sus proyectos, como la construcción de invernaderos propios para la producción de planta forestal y forraje verde hidropónico, así como tanques para la producción de truchas.
- Han tomado conciencia de grupo, la cual se manifiesta en la cooperación para concretar los proyectos propios y la organización en las reuniones de trabajo.

Grupo Salinas: Voluntariado Corporativo

Los empleados de Grupo Salinas realizaron voluntariado de reforestación en la comunidad del Ejido Santa María del Monte, Zinacantepec, Estado de México y en el Parque Nacional Nevado de Toluca. Hubo un total de 300 voluntarios con un promedio de ocho horas por persona. El objetivo del voluntariado es generar experiencias significativas de contacto con el bosque para lograr sensibilizar a los voluntarios y con esto generar un cambio de perspectiva en cada uno de ellos.

Actividad	Personal
Guías juveniles	22
Guías comunitarios	8
Apoyo general	35

"Este año que he participado en el proyecto, me han aportado no un empleo, sino me han enseñado a trabajar para generar mi propio empleo, a pensar diferente".

Teresa Huerta Quintana
Comunidad Agua Blanca

Después de las actividades de voluntariado se realizó una encuesta de satisfacción en la cual el 73% de los encuestados contestaron que sí volverían a ser voluntarios en otra ocasión.

Entre los resultados obtenidos con la participación de Grupo Salinas se cuenta la adopción de tres hectáreas de reforestación, 3,000 pinos de la clase *Pinus hartwegii*, así como diversas actividades de mantenimiento como fertilización orgánica, colocación de cercado, vigilancia, prevención y control de incendios.

Con esta actividad demostramos nuestro compromiso por unirnos a diferentes iniciativas que trabajan en favor de la preservación del medio ambiente.

Huella de Carbono

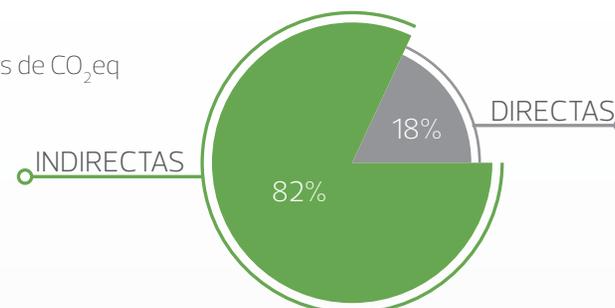
En cuanto a nuestra generación de emisiones directas a la atmósfera, éstas son ocasionadas por el transporte de productos y empleados, y se encuentran calculadas a partir de la cantidad de combustible utilizada y un promedio de los factores publicados por el Panel Intergubernamental sobre el Cambio Climático (IPCC).

Distribución de emisiones de carbono

Grupo Elektra

(Toneladas de CO₂ equivalente)

Emisiones totales:
116,903.57 toneladas de CO₂eq



Las emisiones indirectas de la organización están relacionadas con la producción de energía eléctrica adquirida y por el desplazamiento de nuestros empleados a su lugar de trabajo. En este momento no existe una cuantificación de emisiones indirectas de la organización.

En el 2012 se realizaron un total de 8,522 viajes nacionales e internacionales en avión comercial emitiendo un total de aproximadamente 2,341 toneladas de CO₂eq.



Residuos

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

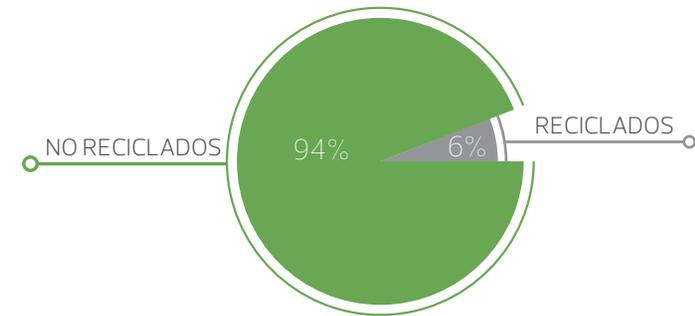
Se cuenta con registros de los que se puede determinar una cantidad de 98,725 kg de residuos orgánicos y 296,802 kg de residuos inorgánicos no reciclables. Además, de los recibos entregados por el proveedor de servicios de enero a septiembre del 2012 se generaron 26,647 kg de residuos reciclables entre aluminio, papel, cartón y PET, mismos que son entregados para su reciclaje. Esto representa un 6.3% de residuos reciclados respecto al total del volumen generado. Según los registros, se generó un total de 5,607 kg de residuos peligrosos.

Residuos Generados



- Residuos Orgánicos
- Residuos Inorgánicos

Porcentaje de residuos reciclados



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 consumo de PET, al no consumir agua embotellada y cambiarla por filtros y garrafones de agua con sus dispensadores en cada área.

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





Responsabilidad sobre Productos



Elektra y Salinas & Rocha

Los productos que comercializamos en nuestras tiendas Elektra y Salinas & 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 desarrollando 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:

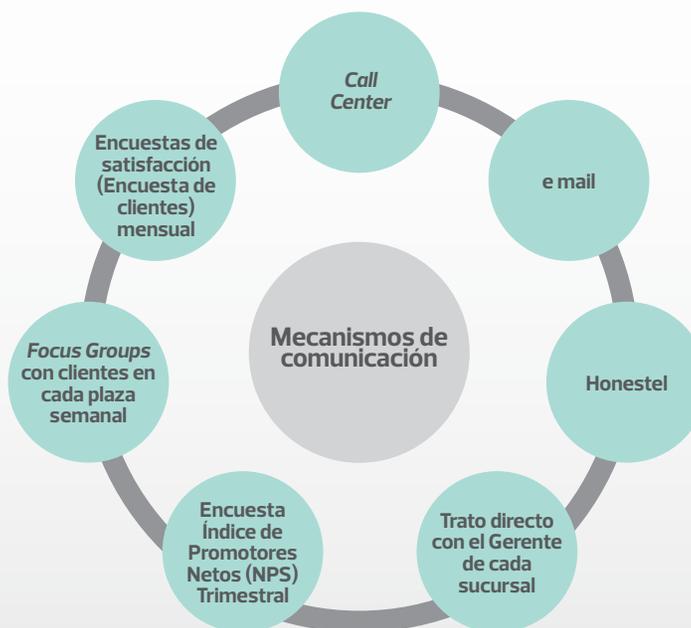
- **Mercadotecnia y producción.** Se definen sobre canales de comunicación en el punto de venta (POP), televisión, medios impresos y comunicación externa.
- **Promoción.** Se cuenta con vendedores especializados para préstamos mayores.
- **Utilización y servicio.** Los préstamos se rigen de acuerdo a 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.

- **Servicio.** Crédito en 24 horas en nivel local y 48 horas en puntos de ventas foráneos. No se imprime estado de cuentas por política *paperless*, sólo se imprime estado de cuentas 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.

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

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 indican 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.



Colaboradores

Empleo

En Grupo Elektra estamos enfocados en 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.

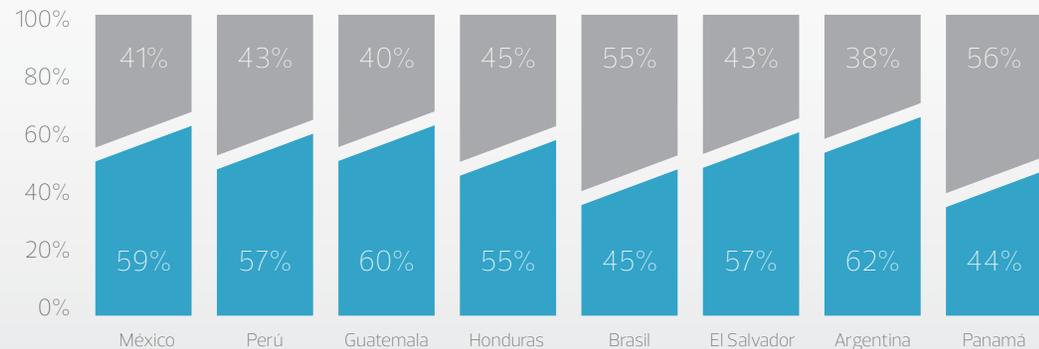
Nuestro equipo de recursos humanos es el encargado de liderar todas las políticas y lineamientos para la administración del talento humano y todos los procesos que conlleva la misma, lo que nos permite incrementar valor para nuestros empleados por medio de la capacitación continua, compensaciones, reclutamiento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

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

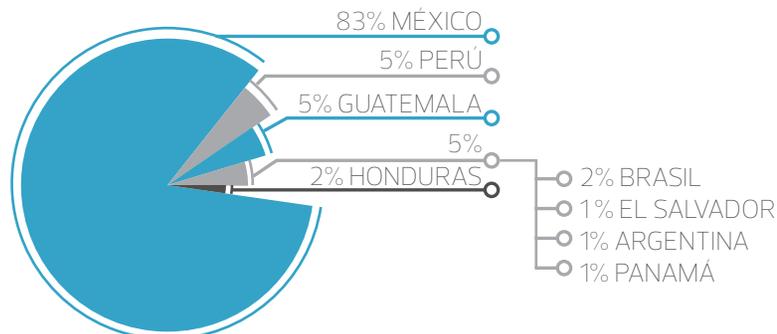
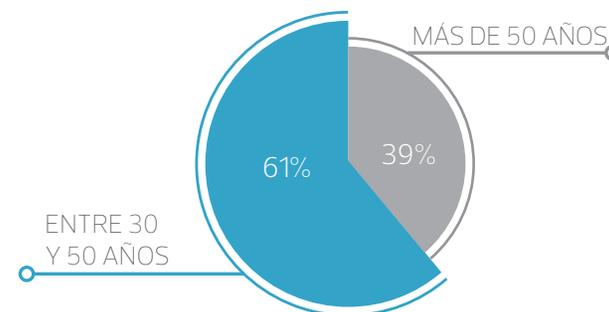
Tenemos presencia en diferentes regiones de Centro y Sudamérica. Sin embargo, nuestro mayor número de operaciones las realizamos en México y Guatemala.



Distribución de colaboradores por país y género



 Mujeres
 Hombres

Distribución de empleados por país**Distribución de empleados por grupo de edad**

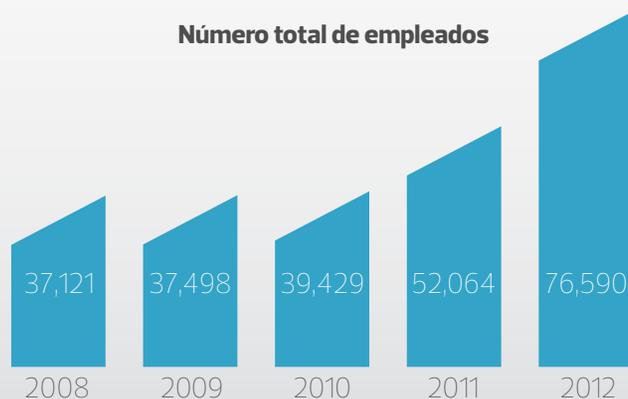
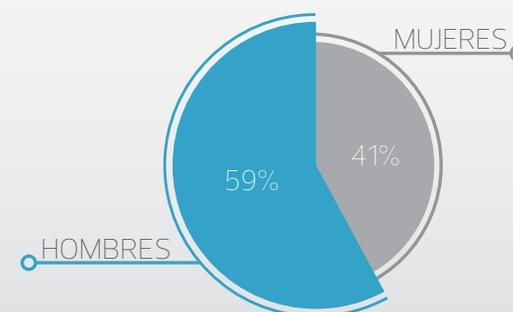
La mayor parte de nuestros empleados se encuentra entre los 30 y 50 años de edad. Un dato a destacar es que dentro de Grupo Elektra hay oportunidades laborales para personas mayores de 50 años que son un sector vulnerable, debido a las características de la oferta laboral a nivel nacional.

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 laborales para los habitantes de las comunidades donde operamos, esto representa una gran satisfacción para todo el Grupo.

A 2012 el personal de la compañía ascendía a 76,590 personas, de las cuales aproximadamente el 41% son mujeres, el 59% son hombres y el 2% son sindicalizados.

La Compañía considera que sus relaciones laborales son buenas y, a través de contratos colectivos rige su relación con los sindicatos, los cuales 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 2012.

Número total de empleados**Distribución de Empleados**



Diversidad e Igualdad de Oportunidades

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 2012 hubo 1,150 mujeres con incapacidad por maternidad.

La reintegración a las actividades laborales después de prestación por incapacidad es de 901 empleados o el 78%, sin embargo, hay un total de 249 bajas que se presentaron durante 2012, 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.

Del 100% de nuestros empleados con cargos gerenciales, el **86% son hombres** y el **14% son mujeres.**





Formación y Educación

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 2012 ejecutamos diversos programas y dedicamos 192 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 2012 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.

Trabajamos con el Método Khan, con el que se logra **transmitir conceptos a través de los diferentes canales de percepción** en tiempo óptimo.

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, Argentina, El Salvador, Guatemala, Honduras, Panamá, Perú y Brasil, y la capacitación dura aproximadamente 30 minutos.

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





Desempeño con la Sociedad

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 siete años, más de 400 instituciones de Red Social Azteca y miles de personas han sido beneficiados directamente con el Donativo Hormiga, con más de 7,000 aparatos electrodomésticos, del hogar y computadoras.

Fundación Azteca



fundación azteca

Es una organización que promueve tanto al interior del Grupo como hacia toda la sociedad mexicana parte de la responsabilidad social empresarial de Grupo Elektra, 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: 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.

Movimiento Azteca



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 71 ediciones hemos recaudado más de 1,600 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.

Orquestas Sinfónicas Esperanza Azteca



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 tres años hemos integrado 54 orquestas en el interior de la República Mexicana y El Salvador, promoviendo así altos valores como disciplina, excelencia y trabajo en equipo en más de 12,000 talentosos niños y jóvenes.

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. Ésta será el centro de capacitación para todo el país y la escuela de 600 niños poblanos. También ofrecerá muy pronto la Licenciatura en Música.



Becas Generación Bicentenario



Es una iniciativa realizada en el marco del Bicentenario de la Independencia de México impulsada por la Secretaría de Educación Pública (SEP) y el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE), con el apoyo de empresas y fundaciones comprometidas con el desarrollo del país, la cual incentiva a los 1,000 niñas y niños mexicanos más brillantes del país del ciclo 2010-2011 (de educación primaria, secundaria y media superior) a través de un apoyo mensual durante toda su preparación educativa, desde agosto del 2011 y hasta que terminen su licenciatura.

Además, obtendrán becas directas del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) para sus futuros estudios de posgrado en cualquier universidad del mundo.

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 siete años hemos beneficiado a más de 400 instituciones de Red Social Azteca y miles de personas con el Donativo Hormiga.

Red Social Azteca



Múltiples fundaciones y organizaciones de la sociedad civil llegan con nosotros solicitando apoyo en conocimiento, información, gestión, sinergias, apoyo 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 brindarla. Su propósito es apoyar y fortalecer los proyectos sociales viables de las organizaciones y personas confiables que comparten nuestros valores.

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 a la fecha 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 los últimos 15 años sobre el daño físico y mental causado por el abuso en el consumo de drogas.

Hemos organizado visitas escolares, 112 giras, 294 conferencias y 28 seminarios para padres impactando a más de 340 mil 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 becamos a la primera generación, actualmente ya graduada. Desde 2012 estamos becando a la segunda generación, seis mujeres originarias de Chiapas y Guatemala.

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, vanguardia y excelencia técnica. Actualmente contamos con más de 2,400 alumnos becados.

Nuestra escuela ha sido reconocida en el Distrito Federal, año con año, entre los tres primeros lugares de la tabla general de instituciones secundarias 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).



Ciudades Rurales Sustentables

El programa impulsa la estrategia de política pública integral para combatir los altos índices de marginación y pobreza de comunidades dispersas, a través del apoyo y recursos de la sociedad civil organizada por medio de fundaciones, ONG's, empresas y los gobiernos federales y estatales.

En 2007, tras el desbordamiento del Río Grijalva que afectó severamente a 11 localidades, llevamos a cabo la construcción de la Primera Ciudad Rural Sustentable "Nuevo Juan del Grijalva", en el municipio de Ostucán, Chiapas; con este proyecto, beneficiamos a 410 familias que cuentan actualmente con una vivienda de calidad en un sitio seguro.

Juguetón



Campaña nacional de recolección y entrega de juguetes el Día de Reyes, fecha especial en la que los niños mexicanos tradicionalmente reciben regalos. A lo largo de 18 ediciones, se han recolectado más de 139 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.



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 Pura 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 polvo purificador en sobre para 10 litros o filtros comunitarios. De esta manera, contribuimos a evitar las enfermedades gastrointestinales, mejorando la salud pública.

El 7 de noviembre de 2012, con motivo del terremoto en Guatemala, entregamos 26,400 sobres con purificador en polvo para 8,700 damnificados. Además, en alianza con el Gobierno de Chihuahua beneficiamos a más de 4 mil personas de diferentes comunidades de la Sierra Tarahumara que se encuentran en condiciones precarias de abastecimiento de agua potable.



Robótica



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, construcción, trabajo en equipo, pensamiento lógico y crítico, entre muchas otras.

Actualmente en Grupo Salinas contamos con tres equipos inscritos, uno en cada una de las tres categorías con las que cuenta el concurso, para competir en uno de los 77 torneos de clasificación regionales, buscando clasificar al *FIRST World Championship* que se celebra en Saint Louis, Missouri, EUA.

Fundación Azteca ha involucrado a todas las áreas de Grupo Salinas, para lo cual cada empresa apoya una causa distinta. 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.



Presencia de Fundación Azteca en el mundo



fundación
azteca
america

Estados Unidos

Fundación Azteca America fue creada en 2005 con el fin de contribuir a mejorar 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 hacia los temas sociales relevantes a nivel nacional, exhibe y valida a organizaciones hermanas, y difunde un mensaje positivo y de empoderamiento para la comunidad.



fundación azteca
DEL PERÚ

Perú

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



fundación azteca
GUATEMALA

Guatemala

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, educación, el desarrollo productivo y la ecología de esta hermosa 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.



fundación azteca
EL SALVADOR

El Salvador

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.



PARA MAYOR INFORMACIÓN VISITE:

www.fundacionaztecaamerica.org
www.fundacionaztecadelperu.org

www.fundacionaztecatguatemala.org
www.fundacionaztecaelsalvador.org

Somos un agente de cambio en las comunidades donde operamos, desarrollamos acciones continuas que demuestran nuestro compromiso.

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 gente con deseos de ayudar y organizaciones con causas nobles, a los que sensibilizamos sobre los problemas más serios que atañen a nuestra sociedad, que fortalecemos con pasión, honestidad y confianza.





Premios y Reconocimientos

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:



- 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 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 *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 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.

Premio Nacional de Ahorro de Energía Eléctrica
XVI Certamen

Entrega de Reconocimientos al Sector Público





Índice GRI

Indicador GRI	Nivel de Reporte	Pág.
Estrategia y Análisis		
1.1	Declaración del máximo responsable, estrategia.	Completo 4-5
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo 4-5
Perfil de la organización		
2.1	Nombre de la organización.	Completo 7-9, 11-12
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Completo 7-9, 11-12
2.3	Estructura operativa de la organización.	Completo 7-9, 11-12
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Completo 7
2.5	Número de países en los que opera y nombre en los que desarrolla actividades significativas.	Completo 7-9, 11-12
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Completo 7
2.7	Mercados servidos (desglose geográfico, sectores abastecidos y tipología de clientes).	Completo 7-9, 11-12
2.8	Dimensiones de la organización (Colaboradores, ventas netas, capitalización total, etc.).	Completo 6
2.9	Cambios significativos, estructura y propiedad de la organización.	Completo 7-9, 11-12
2.10	Premios y distinciones.	Completo 58
Parámetros de la Memoria		
Perfil de la Memoria		
3.1	Periodo que cubre la memoria.	Completo 13

Indicador GRI	Nivel de Reporte	Pág.
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Completo 13
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Completo 13
3.4	Punto de contacto.	Completo 67
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 13
3.6	Cobertura de la memoria.	Completo 14
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Completo 14
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 14
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 14
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la re-expresión de información perteneciente a memorias anteriores.	Completo 13-14
3.11	Cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de cálculo.	Completo 13

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	59
Verificación			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completo	13
Gobierno, compromisos y participación de los Grupos de interés			
Gobierno			
4.1	Estructura de gobierno de la organización.	Completo	16, 24-26
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Completo	16
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	16
4.4	Mecanismos de los accionistas y colaboradores para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Completo	17
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano y el desempeño de la organización.	Completo	18-19
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Completo	16, 18-19
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	14

Indicador GRI		Nivel de Reporte	Pág.
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, 20-21
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	14-15
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial el desarrollo económico, ambiental y social.	Completo	18-19
Alcance y Cobertura de la Memoria			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un principio de precaución.	Completo	22
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	35-39, 49-52, 55-56
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	23

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	24-26
4.15	Base para la identificación y selección de Grupos de interés con los que la organización se compromete.	Completo	24-26
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	24-26
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	24-26
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	6
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Parcial	29
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	

Indicador GRI		Nivel de Reporte	Pág.
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	27
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	49-52, 55-57
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Completo	28, 49-52, 55-57
Indicadores del desempeño económico			
Aspecto: Materiales			
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Parcial	29
EN2	Porcentaje de los materiales que han sido valorizados.	Parcial	29
Aspecto: Energía			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	30

Indicador GRI		Nivel de Reporte	Pág.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	30-31
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia.	Completo	31
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	32-33
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Parcial	32-33
Aspecto: Agua			
EN8	Captación de agua por fuentes.	Completo	34
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Completo	34
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Parcial	34
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	35-39
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	35-39

Indicador GRI		Nivel de Reporte	Pág.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Completo	35-39
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Completo	35-39
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	40
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.	Completo	40
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Completo	31
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	35
EN22	Peso total de los residuos generados según tipo y método de tratamiento.	Completo	40-41
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	

Indicador GRI		Nivel de Reporte	Pág.
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	35
Aspecto: Productos y servicios			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	Parcial	32-33
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	41
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	30
Aspecto: General			
EN30	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales.	N/D	
Indicadores del desempeño económico			
Aspecto: Empleo			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Completo	44-45
LA2	Número total de colaboradores y rotación media, desglosados por Grupo de edad, sexo y región.	N/D	

Indicador GRI		Nivel de Reporte	Pág.
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 período maternidad/paternidad, por género.	Completo	46
Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores			
LA4	Porcentaje de colaboradores cubiertos por un convenio colectivo.	Parcial	45
LA5	Período 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	

Indicador GRI	Nivel de Reporte	Pág.	
Aspecto: Formación y Educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Parcial	47
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	47
LA12	Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Completo	48
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	46
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	

Indicador GRI	Nivel de Reporte	Pág.	
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	20-21, 48
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	

Indicador GRI		Nivel de Reporte	Pág.
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	
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			
SO1	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	
SO9	Operaciones con impactos negativos potenciales o reales en comunidades locales.	N/D	
SO10	Medidas de prevención y mitigación implementadas en operaciones con impactos negativos potenciales o reales en comunidades locales.	Completo	49-55
Aspecto: Corrupción			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	N/D	
SO3	Porcentaje de colaboradores formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Completo	22
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	N/D	

Indicador GRI		Nivel de Reporte	Pág.
Aspecto: Política Pública			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en su desarrollo, así como en actividades de "lobbying".	N/D	
SO6	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			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	N/D	
Aspecto: Cumplimiento normativo			
SO8	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	42
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	43
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	43
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	43

Indicador GRI	Nivel de Reporte	Pág.	
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	



Información de Contacto

Adriana Salazar C.

Directora de Tesorería de la Energía y Recursos Naturales Grupo Salinas
Tel. +152.55.1720.7000 ext 75809
e-mail: lsalazar@elektra.com.mx

Bruno Rangel K.

Director de Relación con Inversionistas de Grupo Salinas
Tel. +152.55.1720.9167
e-mail: jrangelk@gruposalinas.com.mx

Rolando Villarreal S.

Relación con Inversionistas
Tel. +152.55.1720.9167
e-mail: rvillarreal@gruposalinas.com.mx

Carlos Casillas A.

Relación con Inversionistas
Tel. +152.55.1720.9167
e-mail: cjasillas@gruposalinas.com.mx