

Caliente®



Reporte
2010

Responsabilidad Social

- 03.** *Mensaje del Director*
- 04.** *Introducción*
- 05.** *Quiénes somos*
- 06.** *Misión, Visión y Valores*
- 07.** *Gobierno Corporativo*
 - Consejo de Administración*
 - Comité Ejecutivo*
 - Comité de Vigilancias*
 - Comité de Finanzas*
 - Comité de Cumplimiento*
- 10.** *Legalidad y Transparencia*
- 11.** *Cámaras y Asociaciones*
 - Asociación de Permisionarios*
 - CANIETTI*
 - COPARMEX*
 - CANACINTRA*
 - CANIRAC*
- 13.** *Nuestra gente*
 - Apoyos*
 - Así Somos*
 - 01800 OPINA*
 - Clima Organizacional*
 - Los 10 Mandamientos de Caliente*
 - Capacitación*
 - Seguridad e Higiene*
- 17.** *Nuestros clientes*
 - Seguridad y Eficiencia en nuestros*
 - Procesos de Operación*
 - Personal Calificado*
 - Calidad en Servicio de Alimentos y Bebidas*
 - Juego Responsable*
- 20.** *Caliente Ayuda®*
 - Eventos Especiales de Asistencia Social*
 - Voluntariado*
 - Programas Institucionales*
- 26.** *Medio Ambiente*



Cumplir con el valor agregado que cada uno de los grupos de interés esperan de la organización, mediante una conducta que se apegue a su visión estratégica y a las normas de responsabilidad social corporativas establecida en los principios del Pacto Mundial de la ONU y en el Decálogo de la Organización de Empresa Socialmente Responsable, aprobado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

MENSAJE del director



Eduardo Hernández Triana

Para **Caliente**® y cada uno de los que conformamos esta empresa, es de vital importancia el bienestar de quienes de manera directa o indirecta forman parte del trabajo que realizamos; desde nuestros propios colaboradores, nuestros clientes, proveedores y las comunidades en donde operamos.

Con los más altos estándares de calidad que garantizan seguridad para nuestros clientes en nuestras operaciones y el mejor servicio y atención, continuamos trabajando para seguir siendo los líderes en entretenimiento y seguir refrendado nuestro compromiso con cada uno de los que forman parte de nuestros grupos de interés.

Éste es el segundo año en que el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) nos otorga el distintivo de Empresa Socialmente Responsable, por lo que reiteramos el compromiso de seguir generando empleos, conformando alianzas con nuestros proveedores, cumpliendo metas con nuestros accionistas, motivando el desarrollo de nuestros colaboradores, apoyado a las comunidades en donde operamos y trabajamos apegados a la transparencia y la legalidad.

Con una visión integradora y abierta, estamos identificando áreas de oportunidad y mejora a través de los temas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), alineándolos a nuestra estrategia, para continuar siendo una empresa comprometida y vanguardista.

Nuestros colaboradores son parte fundamental del engranaje de nuestra empresa, por ello nos esforzamos en ofrecerles las mejores prestaciones, seguridad y capacitación continua para su desarrollo y crecimiento dentro de la misma.

Es a través de ellos y gracias a ellos que podemos sentirnos orgullosos

de la excelente atención y servicio que ofrecemos a nuestros clientes. En **Caliente**® todos compartimos el mismo compromiso por servir, haciéndole sentir a nuestros clientes lo importante que son para nosotros.

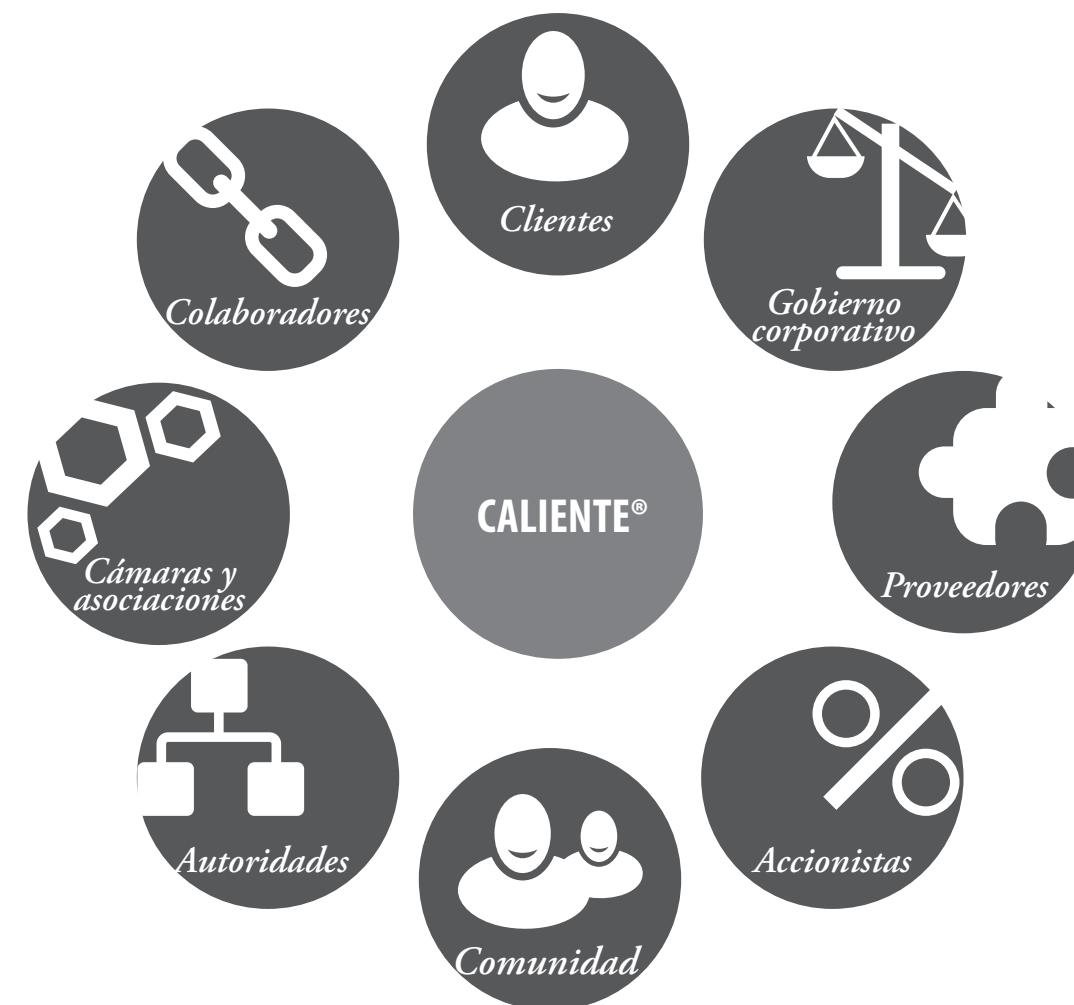
Con nuestro programa **Caliente Ayuda**®, hemos logrado impactar la vida de miles de personas en las comunidades en las que operamos; niños, jóvenes, adultos y personas de la tercera edad han sido beneficiados durante más de 25 años. A través de nuestra red nacional de voluntariado conformada por nuestros sindicatos hermanos Sintoled, Alba Roja y Uno; y gracias a su gran esfuerzo hemos participado en conjunto con las autoridades, fundaciones y asociaciones; en apoyo a desastres naturales, colectas nacionales para Cruz Roja, visitas a asilos y orfanatos; colectas de víveres, limpia de playas, áreas verdes y diversas campañas para la preservación del medio ambiente. Consolidando a nuestro grupo de voluntarios en uno de los principales pilares de **Caliente Ayuda**®.

Como parte de la alineación estratégica de la RSC en nuestra empresa, hemos creado el programa de Noches de Casino a Beneficio, a través del cual llevamos a cabo eventos de apoyo social, realizados en nuestras instalaciones, donando íntegramente los montos generados por evento a la institución u organismos en cuestión.

En **Caliente**® estamos orgullosos de ser una empresa que cumple de manera íntegra con los lineamientos que marca la legislación de nuestro país, trabajando a favor del crecimiento de nuestra sociedad, generando empleos y colaborando con las comunidades.

Esto nos compromete de manera más profunda con nuestro país, nuestros grupos de interés y con nuestro planeta, teniendo un motivo más para seguir esforzándonos por ser cada día mejores.

INTRODUCCIÓN



La obtención del distintivo como Empresa Socialmente Responsable (ESR), por segundo año consecutivo, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), nos ha confirmado que después de más de 25 años de trabajo, **Caliente**®, se encuentra consolidada como una de las empresas líderes en el mundo del entretenimiento, y que el crecimiento de nuestra empresa se ha basado en una palabra clave: VANGUARDIA.

Cimentados en una política de reinención continua y expansión geográfica, no solo a lo largo del territorio nacional, sino también ampliando sus fronteras de servicio a más de quince países en América Latina y Europa, el éxito de nuestra empresa se ha logrado consolidar a base de trabajo, compromiso y

perseverancia, siguiendo el camino que marca nuestra misión:

Ser un grupo de empresas dedicadas a la industria del entretenimiento, que se distingue por la excelencia en la gama de los servicios que ofrece, generando oportunidades de desarrollo a nuestros colaboradores, beneficio a las comunidades en donde operamos y valor máximo a nuestros accionistas y grupos de interés.

Así mantenemos nuestros valores de honestidad, lealtad, justicia y respecto, como los pilares de nuestro actuar, fomentando una cultura de transparencia y legalidad en las relaciones con nuestros colaboradores, clientes, proveedores y autoridades; y apegados a nuestro código de conducta y alineados a nuestras políticas de calidad, es como hemos definido nuestras líneas de acción, para nuestros directivos y colaboradores.

Esto nos ha permitido definir una visión más amplia del potencial que tenemos como Empresa Socialmente Responsable, y a través de políticas de RSC alinear nuestras actividades por el bienestar de nuestros grupos de interés.

Caliente® por más de 25 años continúa a la vanguardia a nivel nacional e internacional. A través del más novedoso sistema electrónico, la excelencia en el servicio que ofrece, así como su compromiso con la sociedad y grupos de interés, la posiciona como una de las mejores opciones de entretenimiento.

Con más de 100 establecimientos, **Caliente**® tiene presencia en más de 20 estados de la República Mexicana y en más de una decena de países en Centroamérica, Sudamérica y Europa, a través de un sistema de terminales electrónicas de venta, interconectadas vía satélite con su central ubicada en Tijuana, B.C. Mediante la transmisión de hasta 15 señales de video diferentes, ofrecen al público opciones de entretenimiento, ya sea vía telefónica, vía celular, vía internet o en vivo y en directo las carreras de los hipódromos y canódromos más importantes del mundo, así como los eventos deportivos de mayor relevancia nacional e internacional.

Nuestra propuesta de entretenimiento abarca, race&sports books, salas de bingo tradicional, las más novedosas propuestas de entretenimiento en terminales electrónicas y la operación del único canódromo activo a nivel nacional, con una historia de más de 50 años, corriendo más de 6,000 carreras anuales que son transmitidas en vivo a más de 15 países, lo que nos convierte en una de las empresas más experimentadas en la administración de canódromos en el mundo.

Tecnología y vanguardia

Caliente® se distingue por su infraestructura, servicio y desarrollo tecnológico. Nuestro núcleo tecnológico consiste en un sofisticado centro de datos que alberga todos los sistemas de procesamiento de información y una red de telecomunicaciones que da servicio a todo el corporativo, soportado y operado por un equipo de profesionales expertos en cada una de las diferentes disciplinas.

El complejo sistema de telecomunicaciones con el que cuenta **Caliente**®, permite presentar en vivo y en cualquiera de sus establecimientos alrededor del mundo, los mejores espectáculos deportivos y de carreras. Cuenta con avanzados equipos de compresión de señales, gracias a los cuales llevan a cabo transmisiones simultáneas a través de un sistema satelital propio.

En lo que respecta a los servicios de internet, **Caliente**® cuenta con una compleja red de microondas: esto permite transmitir y recibir datos a gran velocidad y con el más alto nivel de confianza.

Caliente® afianza su posición como líder mundial en la industria del entretenimiento al contar con su propio sistema de operación con tecnología de punta, estrictos niveles de seguridad y

auditoria, avalados con una experiencia de más de 25 años. Esto nos permite garantizar a nuestros clientes, la mejor experiencia en ambiente de confianza y seguridad en nuestra operación.

Desarrollo

Caliente® ha marcado la pauta en innovaciones y es una empresa ampliamente reconocida en el mundo por sus aportaciones a la industria del entretenimiento. Hoy día, gran parte de las empresas de esta industria en el mundo, funcionan con sistemas y procedimientos de operación que se originaron en las operaciones de **Caliente**®

A partir de 1998 **Caliente**® dio inicio a la diversificación del entretenimiento en sus instalaciones mediante una alianza estratégica con el grupo español Codere. En una primera etapa se introdujo el conocido bingo tradicional y pocos años después se dio paso a terminales electrónicas. En este rubro, **Caliente**® es líder absoluto en México con más de diez mil terminales electrónicas a lo largo de 20 estados de la República. Su propuesta de producto abarca los mejores temas electrónicos de juego, de los más reconocidos fabricantes del mundo y coloca su propuesta de terminales al nivel de los más exclusivos centros de entretenimiento del mundo. **Caliente Casino**® Hipódromo, en la ciudad de



Tijuana, es el establecimiento con más terminales electrónicas en México, con un parque de más de novecientas máquinas instaladas haciendo de este, el mejor y más moderno centro integral de entretenimiento de todo el país. Con una inversión superior a los quinientos millones de dólares capitalizados en más de cien establecimientos ubicados en el Territorio Nacional, **Caliente**® se distingue por su infraestructura, servicio y desarrollo tecnológico. **Caliente**® tiene alianzas con los principales operadores y proveedores de la industria, lo que ha permitido una rápida y continua expansión a lo largo de los años.

El programa de expansión de **Caliente**® contempla el desarrollo de proyectos extraterritoriales, continuando con una política de reinversión y capitalización. Seguimos innovando, el espíritu vanguardista de **Caliente**® sigue vivo.

Millones de clientes vienen, a nuestras modernas instalaciones con la garantía de seguridad y transparencia en nuestras operaciones y disfrutan de su comodidad y excelente servicio.

Política de calidad

Estamos comprometidos a proporcionar servicios y productos de excelencia que satisfagan las necesidades de nuestros clientes, a través de la experiencia y conocimientos de nuestro recurso humano, la aplicación de tecnología de vanguardia y mejora continua de los procesos.

Objetivos de calidad

- Lograr la rentabilidad del negocio.
- Incrementar y mantener la satisfacción de nuestros clientes.
- Generar un ambiente laboral adecuado que satisfaga las expectativas de nuestros colaboradores.
- Contar con personal que cumpla con los perfiles de puestos establecidos.
- Promover la mejora continua a través del sistema de Calidad.
- Contar con proveedores calificados.
- Generar la infraestructura adecuada y tecnología necesaria para lograr un servicio de calidad.

Misión

Ser un grupo de empresas dedicadas a la industria del entretenimiento, que se distingue por la excelencia en la gama de los servicios que ofrece, generando oportunidades de desarrollo a nuestros colaboradores, beneficio a las comunidades en donde operamos y valor máximo a nuestros accionistas y grupos de interés.



Visión

Seguir siendo líderes mundiales en los servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

Valores

HONESTIDAD: Actuar siempre con base en la verdad.
LEALTAD: Defensa de los intereses de la empresa como si fueran propios. Cumplimiento del deber con honor.
RESPECTO: El reconocimiento de los intereses y sentimientos de los demás y de uno mismo.
JUSTICIA: La justicia es la virtud fundamental, la cual establece una armonía absoluta y permanente en las relaciones sociales.

En Caliente® tenemos la convicción de que la alineación de nuestra estrategia y el compromiso con nuestros grupos de interés podemos llevarlos a cabo con mayor eficiencia a través de buenas prácticas de gobierno corporativo, siguiendo los lineamientos de de nuestro código de ética y apegados a los requerimientos legales que demandan las autoridades que rigen la industria del entretenimiento.

El consejo de administración

Los accionistas consideran primordial que el Grupo sea dirigido y controlado por un consejo de administración efectivo.

COMPOSICIÓN

El consejo de administración está compuesto por cuatro directores independientes que servirán de consejeros. Tres directores representantes de los accionistas y seis directores internos, incluyendo al director general y al director de finanzas.

FUNCIONES:

- Establecer la visión estratégica.
- Vigilar la operación de la empresa.
- Nombrar al director general y a los funcionarios de alto nivel de la empresa.
- Cerciorarse de que todos los accionistas estén debidamente informados y se protejan sus intereses.
- Promover la transparencia en la administración a través de revelación de información relevante.
- Establecer suficientes mecanismos de control interno para asegurar la calidad de la información.
- Establecer procedimientos y aprobar operaciones de negocios, además de tomar decisiones respecto a recursos internos y externos.
- Cerciorarse de que la empresa cumpla con leyes, regulaciones y políticas internas.
- Promover que la sociedad sea socialmente responsable; establezca un Código de Conducta y evite situaciones que conlleve conflicto de intereses.
- Promover la revelación de hechos indebidos, pero protegiendo la confidencialidad respecto a la fuente de información.
- Otorgar a los inversionistas y a los terceros interesados, información que demuestre que la Empresa es conducida de una manera responsable.

Comité ejecutivo

El comité ejecutivo estará formado por el presidente del consejo de administración, el vicepresidente, el director general y los directores de las diferentes áreas de la administración del grupo. El comité ejecutivo se reunirá mensualmente para evaluar las actividades de la operación de las empresas del Grupo. El presidente del consejo será el presidente del comité ejecutivo, en su ausencia el comité lo presidirá el vicepresidente y en ausencia de éste, el director general del Grupo.

Comité de vigilancia

El Comité de Vigilancia se reunirá una vez al mes y está integrado por cuatro personas, entre ellas el Presidente cuya característica principal es ser un miembro independiente de la operación.

FUNCIONES:

- Comentar con el Consejo de Administración las políticas y criterios utilizados en la preparación de la información financiera de la Empresa.
- Verificar que se observen los mecanismos establecidos para el control de riesgos.
- Verificar que se cuente con los procedimientos necesarios, reglas y métodos que permitan asegurar el cumplimiento en las políticas financieras, regulaciones y requerimientos.
- Opinar sobre el establecimiento de las políticas fiscales para las operaciones con partes relacionadas.
- Dar asesoría concerniente a asuntos de política fiscal.
- Verificar el cumplimiento del Código de Conducta y que la revelación de hechos indebidos sean divulgados.
- Auxiliar al Consejo de Administración en el análisis de los planes de contingencia y en el sistema del plan de recuperación.

El Comité de Vigilancia se regirá bajo los lineamientos contenidos en el Programa del Comité de Vigilancia.

Comité de finanzas

El comité de Finanzas del consejo de Administración del Grupo está formado por cuatro personas, de entre las cuales se designará al presidente y al secretario.

El Comité de Finanzas celebra reuniones mensuales. El Comité tendrá acceso a los Asesores del Grupo.

FUNCIONES:

- Evaluar y presentar opiniones sobre las políticas de inversión y de financiamiento propuestas por el Grupo.
- Evaluar los resultados actuales y potenciales de las principales inversiones y operaciones de financiamiento del Grupo, de acuerdo con las políticas establecidas.
- Opinar sobre las premisas del presupuesto anual y dar seguimiento a su aplicación y su sistema de control.
- Analizar y evaluar los fondos de riesgo de la Empresa así como los mecanismos para su control.

Comité de cumplimiento

El Comité de Cumplimiento del Grupo se reúne cada tres meses. El Comité debe estar integrado por al menos cuatro miembros nombrados por el Consejo de Administración y debe satisfacer los siguientes Criterios:

A. El Oficial de Cumplimiento de Caliente®, está Certificado por ACAMS: Asociación de Especialistas Certificados en Prevención de Lavado de Dinero por sus siglas en inglés.

B. La Presidencia del Comité, debe recaer en una persona independiente a la empresa, que no tenga interés o relación con la empresa. Debe tener experiencia y conocimientos en asuntos de control de juego y esté familiarizado con los requerimientos actuales de las Autoridades de Juego y regulaciones relacionadas.

C. Al menos un individuo que deberá ser un ejecutivo o un miembro del consejo de administración de la empresa.

D. El Oficial de Cumplimiento de la empresa debe tener conocimiento en asuntos de control de juego incluyendo la ley, requerimientos y regulaciones. Es preferible que sea abogado autorizado en México e independiente de la operación.

E. El comité deberá incluir una persona que no sea un ejecutivo y que sea experto en una disciplina profesional y represente al Comité de Vigilancia de la Empresa.



Código de conducta

Este Código es diseñado para proporcionar lineamientos a los empleados en la forma en la cual la Compañía espera que ellos conduzcan los negocios. La expectativa de la Compañía es que todos los empleados deberán de ejercitar su buen juicio siempre que estas situaciones surjan y cuando no sea claro cómo proceder, el empleado deberá de llevar el asunto a la atención del personal apropiado para una guía más específica.

La reputación y percepción de la Compañía será el resultado final de los esfuerzos individuales efectuados por sus empleados para conducirse en los asuntos éticos y morales.

Objetivos del código de conducta

En este Código de Conducta (el "Código") dispone las bases para que **Caliente®** establezca una cultura corporativa de alta integridad tanto real y percibida, y proporciona un lineamiento de las expectativas para el comportamiento legal y ético de todos los empleados.

El Código no únicamente proporciona los lineamientos de las responsabilidades legales sino que también proporciona las guías para las interacciones diarias con empleados, clientes, proveedores, funcionarios públicos y socios comerciales.

Caliente® mantiene una firme convicción con los valores de la honestidad e integridad en las prácticas de negocio corporativos. Así como adoptar una conducta de acuerdo con las normas morales, legales y éticas vigentes en cada uno de sus ámbitos de actuación.

Programa de cumplimiento

Para seguir manteniendo los estándares más altos de cumplimiento con la normatividad que rige la industria del entretenimiento, **Caliente®** ha establecido su Programa de Cumplimiento.

La Compañía opera en una industria que requiere los estándares más altos de comportamiento ético y muchas agencias reguladoras requieren que la Compañía demuestre que sus empleados no están asociados con individuos que cuenten con historial criminal o reputación cuestionable. La Compañía ha establecido un Programa de Cumplimiento a efecto de analizar y revisar los procedimientos y decisiones comerciales relevantes para ayudar a detectar y prevenir relaciones no deseables.

Se requiere que todos los Directores de la Empresa, ejecutivos y empleados envueltos en las actividades empresariales, actúen con buen juicio para prevenir situaciones inapropiadas o que aparenten mala intención.

El Programa ha sido adoptado por el Consejo de Administración de la empresa y sólo puede ser reformado por éste. El presente documento fue aprobado por el Consejo de Administración del Grupo el 04 de abril de 2008.

OBJETIVO DEL PROGRAMA:

El Programa de Cumplimiento de **Caliente®** se ha creado con el siguiente propósito:

Asegurar el apego a las leyes de juego que competen a las operaciones del negocio en todas las jurisdicciones en que opera.

Establecer un proceso formal para la revisión sistemática de negocios importantes y asuntos relacionados a cumplimiento que contenga duda legal, política y/o ética.

Informar y asesorar al Consejo de Administración del Grupo sobre asuntos de cumplimiento importantes que puedan tener efectos adversos en la operación o reputación de la empresa.

Proporcionar reportes periódicos al Consejo de Administración y a los directores ejecutivos con el propósito de mantenerlos informados de actividades de la empresa sujetas al programa de cumplimiento.

Llevar a cabo las actividades con la debida diligencia respecto a ciertos negocios, transacciones, propuestas de asociación e individuales de acuerdo a las políticas de cumplimiento aprobadas por la empresa.

Funcionar como la entidad apropiada para recibir e intercambiar información con personas autorizadas en el sector de apuestas, privado y empresas públicas y cualquier otro órgano oficial involucrado en apoyo a los esfuerzos de la empresa de cumplir con las regulaciones relevantes.

En nuestra empresa, nos sumamos al esfuerzo conjunto y compromiso por el desarrollo y crecimiento de nuestro país, labor que de manera organizada y profesional llevan a cabo las empresas a través de diversos organismos y cámaras por medio de programas y objetivos claros que permiten enfrentar los constantes cambios y nuevos retos que representa el desarrollo empresarial en México.

Asociación de permisionarios

La legalidad es un punto de gran valor para nuestra empresa, estamos inmersos en una industria que por sus características, requiere de una sensibilidad y atención particular al apego de las leyes y al cumplimiento íntegro de los lineamientos que marca la legislación. Por tal motivo además de nuestras prácticas de gobierno corporativo y lineamientos éticos; compartimos y fomentamos una cultura de transparencia y legalidad en las relaciones con nuestros colaboradores, clientes, proveedores y autoridades a través de los principios éticos de la Asociación de Permisionarios de Juegos y Sorteos, A.C. de la que formamos parte desde 1986.

Estos lineamientos son observados minuciosamente por cada una de las empresas que trabajamos de manera íntegra, fomentando la legalidad y la transparencia, principios irrenunciables de cada uno de los que conformamos dicha asociación. Así este Código busca consolidar una práctica industrial, que cada miembro disemina dentro de su empresa.

Los miembros de la Asociación adquirimos las siguientes responsabilidades ante la sociedad.

Responsabilidad con los empleados de la industria de juegos y sorteos

Propiciar un ambiente de trabajo saludable y productivo, en el que se cumplan a cabalidad las leyes y regulaciones laborales. En las relaciones laborales, se respetará la diversidad y se prohibirá todo tipo de discriminación. Se fomentará la igualdad de oportunidades para el desarrollo profesional de nuestros empleados, ofreciéndoles capacitación

continua.

Responsabilidad con los clientes

Brindar un trato íntegro y profesional a los clientes, ofreciéndoles productos y servicios con la mayor calidad, apegándose en todo momento a la regulación oficial. Para ello, nuestras actividades se desarrollarán en establecimientos seguros, ofreciendo al cliente reglas de operación y códigos de conducta claros. Finalmente, nuestros asociados se comprometen a fomentar el juego responsable, es decir, aquél que no tiene efectos negativos sobre la vida personal o profesional, la salud o las finanzas del jugador.

Responsabilidad con el desarrollo del país y de las comunidades donde se realicen operaciones

Promover la creación de empleos de largo plazo, atraer inversiones y aportar recursos a la cuenta pública mediante el pago de impuestos. Participar directa o indirectamente en programas y actividades que promuevan el desarrollo económico y social de las comunidades en las que se desenvuelve la industria.

Responsabilidad con la cultura de transparencia

Llevar a cabo operaciones con claridad y honestidad, cumpliendo estrictamente la legislación federal y los ordenamientos locales. Participar de manera activa para avanzar y mejorar el marco regulatorio de la industria, aportando ideas y opiniones a las autoridades correspondientes.

CANIETI

Socios desde 2008

Cámara Nacional de la Industria Electrónica de Telecomunicaciones de la Información



La Cámara Nacional de la Industria Electrónica de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información cuenta con más de 50 años de vida en nuestro país, convirtiéndose en una entidad representativa del Sector en México, que promueve el desarrollo de dicho sector en un entorno global con servicios de alta calidad.

En CANIETI, se afilian las personas físicas o morales establecidas legalmente tanto en la República Mexicana como en el extranjero, que se dedican habitualmente a actividades relacionadas con el sector electrónico, de telecomunicaciones o de Tecnologías de la Información. La Cámara está integrada por más de 900 empresas afiliadas en todo México, agrupadas para defender y vigilar sus derechos e intereses comunes.

COPARMEX

Socios desde 2007

Confederación Patronal de la República Mexicana



Cargo: CONSEJERO/
CONSEJO DIRECTIVO
Director de Operaciones de Caliente

Siendo parte de la sociedad Empresarial más representativa a nivel Nacional, esta asociación nos brinda grandes beneficios para la mejora de nuestro desarrollo empresarial. La asociación en esta

cámara le ofrece a **Caliente**® presencia y participación en eventos de ámbito empresarial.

CANACINTRA

Socios desde 1999

Cámara Nacional de la Industria de la Transformación



La dinámica de la industria y los negocios requiere alianzas positivas para hacer frente a los cambios y nuevos retos que representa el crecimiento de cualquier empresa, entidad o país.

Existen 81 Delegaciones de CANACINTRA a nivel nacional. Hoy por hoy, CANACINTRA es sinónimo de trayectoria de prestigio que une a la comunidad con la industria local y nacional.

CANIRAC

Socios desde 2009

Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados



La Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados es una organización empresarial, de carácter nacional, que representa, integra, educa, promueve y defiende los intereses y derechos de los establecimientos que preparan y venden alimentos para impulsar el desarrollo de la Industria mediante la interlocución con el Gobierno y demás sectores, brindando diversos servicios de interés general.



El recurso de mayor valor para Caliente® son sus colaboradores, es a través de ellos que se mueven los engranajes de nuestra empresa. Caliente® trabaja con todo su personal en una relación de compromiso y respeto a los derechos y valores humanos, cuidando la integridad y fomentando el desarrollo integral de sus colaboradores.

Apegados a los lineamientos de la legislación de nuestro país, cumplimos con el compromiso de ofrecer áreas de trabajo dignas, servicios de salud, trato equitativo y sin discriminación, buscando contribuir con el desarrollo y bienestar de nuestros colaboradores.

Apoyos especiales

Caliente® apoya a sus colaboradores en diversas necesidades en temas de seguridad y salud, a través de nuestra feria anual de salud coordinada por recursos humanos y nuestros sindicatos (Sintoled, Alba Roja y UNO), talleres de protección civil, beneficios en servicios de salud y tiendas departamentales, entre otros.

Conscientes de la importancia de trabajar por el bien de nuestros compañeros en los momentos más apremiantes, otorgamos apoyos especiales a compañeros en situaciones de alto impacto, como siniestros naturales, pérdidas inesperadas, incendio de vivienda, entre otros.

de apoyo del programa **Caliente Ayuda®**, a través de nuestra red de voluntarios, operada por las áreas de Recursos Humanos, comunicación social y nuestros Sindicatos Sintoled, Alba Roja y UNO.

01 800 OPINA

A través de esta vía se canalizan las opiniones, sugerencias o quejas, generadas por nuestros colaboradores; y es a través del área de Recursos Humanos que se le da seguimiento a cada una de las llamadas. La comunicación que se externa a través de este medio, se maneja de manera confidencial, involucrando solo a las partes correspondientes. A menos que el colaborador desee que se atienda su solicitud de manera personalizada.

Clima organizacional

Como parte de nuestras políticas de calidad año con año se lleva a cabo la aplicación de encuestas de clima organizacional en áreas administrativas, salas de juegos electrónicos y **Caliente Race & Sports Books®**. Estas encuestas nos dan como resultado un análisis para encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar en el ámbito del trabajo y poder brindar un mejor servicio a nuestros clientes externos e internos. Se evalúan diversos puntos como las compensaciones, condiciones para el buen desempeño, supervisión, condiciones de trabajo, atractivo del empleo, reconocimiento y satisfacción en la empresa, entre otros.

Revista así somos

Como parte de las iniciativas del C.E.M. (Customer Experience Management) implementadas en **Caliente®**, se creó la revista interna "Así Somos" como medio de comunicación interna para incentivar y crear un sentido de pertenencia a los colaboradores del grupo.

Nuestra revista interna, es una comunicación de dos vías a nivel nacional a través de la cual buscamos motivar, comunicar e integrar a los colaboradores de **Caliente®**, y compartir con ellos los objetivos y metas logradas por nuestra empresa. Nuestros colaboradores participan, enviando sus noticias y fotografías de eventos o sucesos que se llevan a cabo en todos los establecimientos y empresas de **Caliente®**.

Además por medio de nuestra revista promovemos la participación de nuestros colaboradores en las diversas actividades





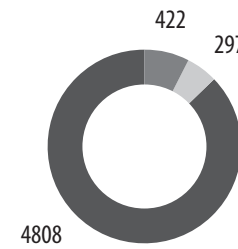
8917 Horas hombre de capacitación en temas de protección civil

Seguridad e higiene

Con el objetivo de aminorar el impacto o consecuencia ante una contingencia, siniestro o desastre, en base al análisis de los riesgos internos y externos a los que este expuesta la empresa se llevaron a cabo 8,017 horas hombre de capacitación en cursos de protección civil en temas de primeros auxilios resucitación pulmonar evacuación y repliegue búsqueda y rescate y prevención y combate contra incendios.

En temas de seguridad e higiene, **Caliente®** en los últimos tres años, ha ido más allá de las regulaciones y compromisos que marca la ley, promoviendo a través de la Coordinación Corporativa de Seguridad, un programa de capacitación con el objetivo de fomentar una cultura de buenas prácticas de seguridad e higiene en el trabajo, que genere un ambiente laboral más seguro, dentro de las diversas áreas que conforman la empresa.

Con el compromiso de fomentar el desarrollo de habilidades de nuestros colaboradores, así como su crecimiento profesional y personal contamos con un programa de capacitación continua en todas las áreas de nuestra organización, a través de las cuales a lo largo de cada año se imparten, talleres, cursos, video conferencias y capacitaciones especiales.



■ OPERACIONES sindicalizados
■ ADMINISTRATIVOS personal de confianza
■ EXTERNOS

Para **Caliente®** es primordial la capacitación y superación de su personal es por ello que hemos realizado la firma de convenios con 11 reconocidas instituciones educativas, que benefician a nuestros colaboradores y a sus familias a través de descuentos especiales y becas.

Además contamos con programas de INEA que les permite realizar o terminar sus estudios de educación Primaria, Secundaria y Preparatoria.

- Actualmente más de 700 colaboradores

han terminado su educación en niveles de primaria, secundaria y preparatoria.

- Durante el 2010 se llevaron a cabo 29 actividades de capacitación en las diferentes áreas de la empresa a través de las cuales se cubrieron 16,934 horas hombre en capacitación.

Cursos impartidos 644
Personal Capacitado 5527
Horas hombre 25661



En Caliente® la experiencia de nuestros clientes es lo más importante, es por ello que cada uno de los que formamos parte de esta empresa nos esforzamos cada día para ofrecerles, las mejores opciones de entretenimiento, excelente servicio atención, confianza y seguridad en nuestras operaciones y las más cómodas y modernas instalaciones.



Seguridad y eficiencia en nuestros procesos de operación

Una de las características primordiales que ha definido a **Caliente®** es la vanguardia. Buscando siempre lo más novedoso y eficientes procesos de operación para garantizar que nuestra operación sea segura y confiable, nos ha llevado al liderazgo en la industria y a la preferencia del público.

Nuestra área de Tecnología de la Información ha logrado que toda la información, comunicación y transmisión de datos se genere desde un solo punto, denominado Centro de Datos, que soporta toda la información de **Caliente®** y sus áreas de operación. Desde aquí se controla toda la información: Apuestas en Books y puntos de venta, e Internet, transmisiones de eventos a nivel nacional e internacional, sistema de redes telefónicas y servicio de Internet y correo electrónico para toda la empresa, entre otras cosas.

Un ejemplo de esto es que **Caliente®** ha creado y patentado su propia tecnología para el monitoreo de su red de Books, un sistema que avisa cualquier desperfecto o problema en las transmisiones a los Books de México, Centro y Sudamérica, mismos que se resuelven al momento. Esto es una

muestra lo eficientes y seguros que son los procesos y sistemas tecnológicos con los que opera nuestra empresa.

Los clientes son la razón por la que **Caliente®** existe y estos deberán de ser tratados con cortesía y el respeto más alto. La información proporcionada por los clientes deberá de ser tratada de forma confidencial y salvaguardada de cualquier mal uso o diseminación inapropiada y retenida únicamente por el tiempo mínimo requerido para cumplir con su objetivo. Alguna información proporcionada por los clientes es muy sensible y no podrá ser utilizada, vendida o negociada por el personal, ya sea obtenida o tratada de una forma que comprometa la integridad de la compañía. **Caliente® / CODIGO DE CONDUCTA INCISO 11.3**

Personal calificado

Nuestro personal es seleccionado y capacitado bajo los más altos estándares de calidad, motivados a llevar a cabo su trabajo con excelencia a través de la capacitación continua, mejora de procesos y dinámicas de sensibilización. Nuestra empresa está integrada por un recurso humano eficiente, tenaz y capaz de realizar, en su totalidad, todas las tareas orientadas a cumplir las actividades propias de cada función para ofrecer a nuestros clientes lo mejor.

Calidad en servicio de alimentos y bebidas

Caliente® a través de la gerencia corporativa de alimentos y bebidas ofrece servicio y atención, bajo los más altos estándares y controles de calidad, para la satisfacción de nuestros clientes, atendidos en cada una de las áreas de nuestros establecimientos, ya sean sala de terminales electrónicas, bingo tradicional, books o mesas de entretenimiento en donde se encuentren. En nuestro establecimiento de **Caliente Casino®** Hipódromo en Tijuana, ofrecemos la mejor cocina mexicana e internacional de la región en el Restaurant Mujeres Divinas, distinguiéndose en la localidad por el excelente servicio y atención que ofrece.

Atención a clientes

En cada uno de nuestros establecimientos, siempre hay alguien dispuesto para atender y escuchar a nuestros clientes, quienes ante cualquier duda o comentario que requiera de atención especial es atendido de manera personal por parte de los gerentes del área.

De igual manera se atienden comentarios, quejas y sugerencias a través de correo electrónico, mismas que son contestadas en un plazo de no más de 24 horas.

El objetivo primordial es a través de estas líneas de atención recopilar, administrar y atender oportunamente las quejas, sugerencias y felicitaciones de nuestros clientes generadas por nuestros servicios de entretenimiento, y alimentos y bebidas; con el fin de incrementar y mantener su satisfacción.

Garantía de seguridad en nuestras instalaciones

A través de la Coordinación Corporativa de Seguridad, se llevan a cabo las actividades y programas encaminados a garantizar la seguridad física de nuestros clientes.

Contamos con personal altamente calificado y entrenado para atender cualquier eventualidad de inseguridad o siniestro, además del más sofisticado equipo de seguridad en cuestiones de monitoreo interno y externo.

En cada uno de nuestros establecimientos contamos con arcos electrónicos para detectar metales, armas o cualquier artefacto que se considere peligroso.

Para nuestra empresa el tema de la seguridad es primordial, es por eso que ofrecemos instalaciones seguras y avaladas por las autoridades correspondientes en cuestiones de higiene, seguridad y protección civil.

Juego responsable

Como responsables de nuestra responsabilidad como empresa de entretenimiento, estamos convencidos de que debemos de jugar un rol activo y colaborar con acciones permanentes que apoyen y beneficien a nuestros clientes, para que su calidad de vida sea plena y óptima.

A partir del 2010 iniciamos un programa de distribución y difusión de información acerca del tema de ludopatía, a través de nuestro tríptico denominado "Juega con responsabilidad".

Para nuestra empresa es de suma importancia que nuestros clientes tengan esta información a la mano, que les sugiera como jugar responsablemente, o si es el caso, identificar si hay algún comportamiento o síntomas fuera de lo normal en su manera de jugar y puedan solicitar apoyo.

Aun cuando en nuestro país este trastorno no es considerado una enfermedad por las instituciones de salud, para nuestra empresa no es un tema ajeno; por esta razón continuaremos implementando nuevos programas para la atención y prevención de la ludopatía.

Empresas hermanas

Global Sat

Hotel Pueblo Amigo

Colegio Alemán
Cuauhtémoc Hank,
A.C.

Club Tijuana
Xoloitzcuintles de
Caliente

Se unen año con año a
nuestras actividades de
apoyo social.

En **Caliente**® estamos satisfechos de poder contribuir con cada una de las ciudades en las que tenemos presencia; son ya 25 años de apoyo y compromiso de cada uno de los que formamos parte de esta empresa. Ha sido a lo largo de todos estos años que hemos participado ayudando a víctimas de desastres naturales, otorgando becas educativas, regalando miles de juguetes a niños de escasos recursos a través de nuestros eventos institucionales, apoyando a niños con cáncer, a la Cruz Roja y a diversos grupos vulnerables y al cuidado del medio ambiente; a través de diversas actividades de beneficio y de voluntariado.

Con beneplácito compartimos con ustedes que durante los últimos tres años gracias a nuestros sindicatos hermanos, Sintoled, Alba Roja y UNO, así como las áreas de recursos humanos y la Dirección de Comunicación Social hemos podido consolidar nuestra red de voluntarios a nivel nacional, desde Tijuana hasta Cancún, quienes participan en todas las actividades de ayuda, en cada una de las comunidades en las que operamos.

Una vez más, refrendamos nuestro compromiso con la sociedad a través de las diversas actividades que conforman el programa **Caliente Ayuda**®.

Noches de casino a beneficio

Para **Caliente**® es una gran satisfacción refrendar su compromiso con la sociedad en cada una de las actividades que se realizan a través del programa **Caliente Ayuda**®; a partir del 2009 iniciamos un nuevo proyecto de apoyo social denominado Noches de Casino VIP.

Es a través de nuestras propias instalaciones que se llevan a cabo eventos a beneficio, en donde lo recaudado por la venta de boletos se dona íntegramente a la institución que lleve a cabo el evento.



Además, **Caliente**® bonifica a los asistentes el 50% del valor de su boleto por créditos para jugar en terminales electrónicas; otorgamos cortesías en alimentos y bebida, artículos promocionales y atención VIP de parte de nuestro personal desde su arribo al evento. Los asistentes además de tener la posibilidad de ayudar a través de estos eventos, disfrutaron de una noche inolvidable, llevándose una agradable sensación de que ayudar a los demás, nunca fue tan divertido.

Durante cada uno de estos eventos, los invitados disfrutaron de una noche llena de diversión, alegría y emoción, pero lo mejor de todo es la causa que los une durante una noche inolvidable.

Caliente Ayuda®, a través de este nuevo proyecto de Noches de Casino VIP a beneficio, busca apoyar a los organismos, fundaciones e instituciones que al igual que nuestra empresa, tienen la firme convicción de ayudar a los demás.

Colecta anual Cruz Roja Mexicana

Como parte de la semana de boteo que **Caliente**® tuvo a favor de la Cruz Roja, el 10 de abril los Voluntarios de **Caliente Ayuda**® nos unimos en una jornada nacional de "boteo" en los principales cruceros de 20 ciudades en las que **Caliente**® está presente logrando recabar 115 mil 969 pesos con 85 centavos.

En total participaron cerca de 386 compañeros de ciudades como; Tijuana, Mexicali, Culiacán, Guadalajara, Irapuato, Ciudad de México, Monterrey, Cancún, Puebla, Mazatlán, Durango, Ciudad Juárez, Cuernavaca, Veracruz, Xalapa, San Luis Potosí, Los Mochis, Tecate, Los Cabos y Saltillo.

Orfanatorio María Inmaculada (Tijuana)

Con el firme objetivo de seguir trabajando en favor de los grupos sociales más necesitados los Voluntarios de **Caliente Ayuda**® acudieron el pasado 31 de julio

a donar ropa, juguetes y víveres a los niños del orfanatorio María Inmaculada en la ciudad de Tijuana.

Esta entrega permitió a nuestros compañeros convivir con los más de 90 niños que viven en este lugar, para así juntos compartir momentos que sin duda serán bellos recuerdos tanto para los infantes como para los voluntarios.

Cafetón pro Fundación Castro Limón

Los Voluntarios de **Caliente Ayuda**® participaron el pasado 13 de febrero en el 2do "Cafetón" a favor de la Fundación Castro Limón.

Los compañeros de **Caliente**® se dieron cita en punto de las 10 de la mañana a en el café Baristi de la Zona del Río y estuvieron un lapso de dos horas, tiempo en el que entre risas, camaradería pero sobre todos gestos de solidaridad de quienes forman parte de la familia **Caliente**®, el grupo de voluntarios nos sumamos a esta noble causa en pro de los niños con cáncer en la Ciudad de Tijuana.

Día de Reyes

Sin duda que para el grupo de voluntarios del programa **Caliente Ayuda**® es un orgullo poder participar en la celebración que **Caliente**® y el Ingeniero Jorge Hank organizan con motivo del día de reyes, pues para nosotros refleja muchos de los valores con los que los voluntarios vivimos día a día como la unidad, el apoyo, la entrega, entre otros más.

Día de las madres

Como cada año los Voluntarios de **Caliente Ayuda**® nos sumamos como equipo de apoyo al tradicional festival del día de las madres que **Caliente**® lleva a cabo para celebrar a las mamás en su día.

Día del niño

Regalar una sonrisa es una dicha que los Voluntarios de **Caliente Ayuda**® comprobamos año con año. Por ello nos entusiasma poder estar presentes y aportar nuestro granito de arena en los festejos alusivos al día del niño que nuestra casa prepara para los pequeños de nuestra ciudad.



Asilo de mujeres en Guadalajara

Los Voluntarios del programa **Caliente Ayuda**® visitaron el pasado 19 de noviembre el Asilo de Mujeres David Gutiérrez Carvajal de la Ciudad de Guadalajara.

En esta ocasión los voluntarios tuvieron la oportunidad de convivir con las mujeres que viven en este lugar, pasando un rato agradable con ellas mientras jugaban a la lotería o bien cuando escuchaban cantar a nuestra compañera Jessica Ponce, quien además les regaló algunas copias de su último disco.

Apoyo ante desastres naturales

Los Voluntarios de **Caliente Ayuda**® se unieron una vez más para apoyar a la gente que más lo necesita, por ello y ante la tragedia ocurrida en el mes de abril por el terremoto que sacudió

a la ciudad de Mexicali, organizaron una colecta de víveres que a la postre fueron entregados en las instalaciones de la Cruz Roja Tijuana para ser trasladados a la capital del estado.

En Mexicali encabezados por el Sindicato Unión Obrera de Mexicali, los Voluntarios de **Caliente Ayuda**® acudimos a entregar víveres para las personas afectadas por el terremoto.

Terremoto en Haití

El mes de enero en la sala de **Caliente**® en la ciudad de México, **Caliente**® a través de su programa **Caliente Ayuda**®, otorgó un donativo por más de 4 millones de pesos, que se generó durante un evento especial a beneficio de la reconstrucción de Haití.

El donativo se entregó en presencia de la embajada de Haití a la Cruz Roja Nacional; que fue la encargada de canalizar los recursos a los damnificados.

Inundaciones en Veracruz

Consientes de la tragedia por la que los compañeros de Veracruz vivieron con motivo de las lluvias que azotaron la región trabajadores de esta zona se organizaron en grupos de cinco personas y llevaron a cabo brigadas de apoyo para limpiar casas de compañeros que se vieron afectados por este desastre natural.

Al mismo tiempo que se venían realizando las brigadas de limpieza se hizo una colecta en las salas de Boca del Río y Veracruz con la cual se elaboraron 40 despensas.

Ante el desastre ocasionado por el Huracán Alex en la ciudad de Monterrey, los Voluntarios de **Caliente Ayuda**® organizaron una colecta de víveres a favor de las personas damnificadas por este fenómeno natural.

Además **Caliente**® donó al ayuntamiento de Monterrey 4,800 litros de agua.

Salvemos la playa

Como cada año, **Caliente**® participó a través del programa **Caliente Ayuda**®, en la limpieza de las costas de las playas de Tijuana.

Este esfuerzo lo realizamos de forma conjunta con la agrupación Proyecto Fronterizo. Organización civil que trabaja por la conservación de las playas de Tijuana y que cada año realiza dos jornadas de limpieza con ese objetivo.

De acuerdo con los organizadores en esta ocasión se recolectaron más de 44.7 toneladas de residuos sólidos de al menos 12 sitios de limpieza con la participación de más de tres mil ciudadanos de Tijuana, Tecate y Rosarito durante la decimonovena limpieza del Proyecto Comunitario Salvemos la Playa.

En el mes de Septiembre, festejando el decimo aniversario de este grupo, la limpieza se llevó a cabo en 4 ciudades de nuestro estado, siendo estas; Tijuana, Rosarito, Tecate y Ensenada.

Cabe señalar que los Voluntarios de **Caliente Ayuda**® estuvimos presentes en las ciudades de Tijuana, Tecate y Ensenada, capitaneado así 3 de los 22 puntos instalados para este evento.

Colecta anual Fundación Pasitos

Los Voluntarios de **Caliente Ayuda**®, encabezados por los sindicatos Alba Roja y Sintoled, así como por las áreas de Recursos Humanos y Comunicación Social de **Caliente**®, se unieron este día a la colecta anual que la fundación pasitos lleva a cabo año con año para recabar fondos y continuar brindando apoyo a los niños con autismo.

Cantando por ayudar

Por segundo año consecutivo los Voluntarios de **Caliente Ayuda**® encabezados por los sindicatos Alba Roja y Sintoled así como por las áreas de Recursos Humanos y Comunicación Social de **Caliente**®, llevaron a cabo el evento "Cantando por Ayudar" que consiste en un concurso de karaoke y de disfraces, para recabar fondos y así comprar cobijas o despensas para donarlas a la Fundación por Ayudar.



Apoyos educativos a estudiantes de excelencia académica

Durante el año 2010, se ha atendido a más de 40 estudiantes de excelencia académica becados por la fundación con un monto total de \$1,264,691.83 pesos.



Uniformes y útiles escolares

Durante el verano de 2010, se entregaron útiles escolares y uniformes que beneficiaron a más de 100 estudiantes destacados de primaria y secundaria.

Lazos con instituciones educativas

Caliente® a través de su programa **Caliente Ayuda**®, ofreció un desayuno especial para estrechar sus lazos con 11 instituciones educativas, con las que tiene convenios de intercambio de becas, que van desde nivel básico hasta profesional.

Para **Caliente**® es primordial la capacitación y superación de su personal, es por ello que desde el 2009 ha realizado la firma de convenios con reconocidas instituciones educativas, que benefician a sus colaboradores y familias a través de descuentos especiales y becas.

El objetivo primordial de esta reunión fue, además de estrechar los lazos, reiterar los compromisos adquiridos entre las escuelas y **Caliente Ayuda**®, quien a su vez abre espacios para sus prestadores de servicios y prácticas, así como para la promoción de sus ofertas educativas.

“La Fundación Castro Limón es una organización que se nutre de la energía y buena voluntad de las personas de la comunidad, para poder beneficiar a niños con cáncer. Caliente Ayuda® es un claro ejemplo de cómo la empresa y sobre todo, las personas que la constituyen pueden hacer esto posible.

Nuestros pacientes, sus familiares y quienes hacemos posible el cumplimiento de nuestra misión, expresamos un reconocimiento muy especial a este noble programa de responsabilidad social, pero sobre todo a los empleados que han decidido ser benefactores de otro ser humano. Esto habla de su calidad humana.”

Lic. Pedro Cruz Camarena
Director General FCL / COP



Programa “Adopta” de Fundación Castro Limón

Los Voluntarios de **Caliente Ayuda**® nos unimos al programa Adopta, de la Fundación Castro Limón e hicimos aportaciones económicas mensuales al tratamiento en su lucha contra el cáncer de los niños Julio Medina e Israel Ibarra.

En total logramos aportar a nuestros ahijados una cantidad de \$ 190,867.14 pesos a lo largo de un año.

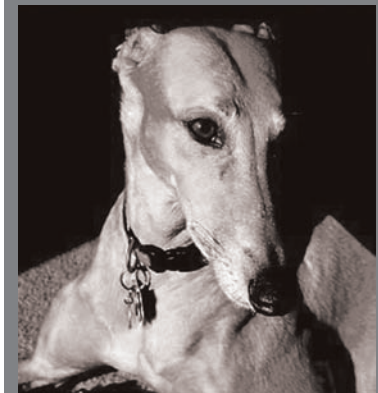
Además de apoyar económicamente a los niños Julio Medina e Israel Ibarra, los Voluntarios de **Caliente Ayuda**® tuvieron la oportunidad de visitar y convivir con Julio Medina, quien en su cumpleaños recibió la visita del voluntariado, quienes le llevaron pastel, comida y regalos.

Cursos de protección civil a Casa Hogar María Inmaculada

Como parte del compromiso con la comunidad se llevaron a cabo cursos de protección civil en coordinación **Caliente Ayuda**® y Recursos Humanos, se invitó al Lic. Miguel David García jefe de Protección Civil para que compartiera sus conocimientos a los alumnos y maestros del colegio del orfanatorio Casa Hogar María Inmaculada.

Todos participaron de manera entusiasta en los simulacros de primeros auxilios y evacuación, practicando de manera correcta las técnicas de Helmich y de rescate.

Los temas impartidos fueron; primeros auxilios, evacuación y repliegue así como también el uso adecuado de extintores.



Galgos En Adopción

Caliente® y la Greyhound Pets of America han donado más de 3000 galgos en adopción. **Caliente**® desde hace más de 10 años, ha puesto en marcha un programa de adopción de galgos retirados, en coordinación de asociaciones sin fines de lucro como Greyhound Pets of América, presidida por Joyce McRorie. Durante estos años, **Caliente**® en coordinación con la GPA han logrado colocar en adopción a más de 3000 galgos.

El tiempo de vida activa de estos bellos ejemplares es de 5 años, pasado este tiempo, los galgos retirados son puestos a disposición de asociaciones sin fines de lucro que se dedican a encontrar buenos hogares para ellos.

Al nuevo propietario se le provee orientación sobre su alimentación y cuidados. Una vez adoptado el galgo, la institución ofrece continuo asesoramiento para resolver cualquier problema.

Noche de galgos

En **Caliente Canódromo**® se respiró adrenalina, durante cada una de las carreras nocturnas del evento de Pronosticadores de Galgos 2010; que en esta ocasión se realizó para apoyar a la Fundación Castro Limón.

El evento resultó todo un éxito, contando con la participación de más de 355 personas que se dividieron en dos equipos. TV AZTECA contra el **Club Tijuana Xoloitzcuintles de Caliente**®.

El ganador fue Alexander Fraino integrante del equipo ClubTijuana, quien se hizo acreedor a una bolsa garantizada de \$100,000 pesos, la cual fue

íntegramente donada a la fundación.

Apoyo a Cruz Roja

Consciente de la importancia de trabajar por el beneficio de la comunidad y de las personas, agrupaciones y organismos que más lo necesitan; a través del programa **Caliente Ayuda**® se instalaron alrededor de 40 alcancías de la Cruz Roja Estatal en los diferentes book y salas de la ciudad de Tijuana, mismas que permanecieron durante el segundo semestre del 2010 para ayudar a la solvencia económica de dicha institución en su programa de desastre.

“Trabajar de la mano en proyectos con Caliente Ayuda®, nos compromete mas con nuestra comunidad y nos permite llegar a mas y mas personas”

Rigoberto Lozoya
Coordinador General
Cruz Roja Mexicana en Baja California

A través del programa **Caliente Ayuda**®, se otorgó un donativo en especie para la Cruz Roja en Tijuana, mismo que constó de más de 4,500 piezas de material médico, entre jeringas para suero, hisopos para toma de muestras, toallas con liquido desinfectante y jeringas para insulina, entre otros.

El cuidado del medio ambiente y la sustentabilidad juegan un papel esencial en la preservación de nuestro planeta y la calidad de vida da las generaciones futuras. Este es un tema que en definitiva debemos incluir de manera permanenteen nuestros objetivos, planes y metas.



- En **Caliente**® hemos alineado nuestros procesos de construcción y remodelación de nuestros establecimientos, con acciones encaminadas al cuidado y preservación del medio ambiente. Utilizamos materiales ecológicos autorizados y certificados de acuerdo a las normas oficiales de nuestro país; como losetas ecológicas, trampas de grasa, inodoros y llaves ahorradoras, lámparas ahorradoras, entre otros.
- Operamos apegados al Reglamento de la Ley General para el control del Tabaco, realizando las medidas requeridas por las autoridades para cumplir con lo establecido.
- Nuestros sistemas de aire son revisados de manera periódica, esto nos permite prever contingencias y además atender a tiempo cualquier cambio requerido de equipo.
- Trabajamos bajo un programa de recolección de residuos sólidos no peligrosos industriales, por medio de

- un proveedor certificado por Profepa como empresa limpia. Es a través de este proceso que se lleva a cabo una adecuada recolección de los residuos sólidos que generamos, apegados a los requerimientos legales y de salud que marca la ley, garantizando seguridad a nuestros colaboradores y clientes.
- De manera interna desde hace tres años promovemos nuestra campaña anual permanente de las 3R, Reduce, Reutiliza y Recicla. A través de la cual concientizamos a nuestros colaboradores en temas relacionado con el cuidado del agua, energía y reciclaje de papel, entre otros.
- Seguimos trabajando, con acciones a favor del cuidado del medio ambiente; al interior de nuestra empresa, y hacia el exterior en conjunto con la comunidad, instituciones y gobierno. Además en la planeación a corto y mediano plazo de proyectos en ahorro de energía, construcción de plantas residuales y reciclaje.

Contacto:
Dirección de comunicación Social
Bld. Agua Caliente #12027
Tijuana, B.C
México CP. 22420

gabriela.rodriguez@caliente.com.mx
(664) 633-7300 Ext. 2510

En nuestro sitio corporativo disponemos de la edición digital
www.grupocaliente.com.mx