

# INFORME DE SUSTENTABILIDAD

El presente reporte integra las acciones realizadas por la empresa durante el 2015 sobre nuestros esfuerzos por implementar los Principios del Pacto Mundial de la ONU en sus cuatro áreas principales: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anti Corrupción. Además, presenta evidencia objetiva del grado de cumplimiento respecto a indicadores cualitativos y cuantitativos que reflejan los resultados derivados de dichas iniciativas.



2015

# Carta del Director General

*“Quien no vive para servir, no sirve para vivir”.*

Cada día somos más las empresas que comprendemos que nuestra razón de ser no radica exclusivamente en la generación de riqueza. Las nuevas tendencias de los mercados nos han demostrado que las organizaciones deben su éxito al conocimiento e interacción que tengan con sus grupos de interés. Estos grupos, no se limitan como antes a los clientes y al mercado en general, sino que deben considerar también a todos los actores clave para el desarrollo de la empresa: Colaboradores, Proveedores, Comunidad, Accionistas, Gobierno.

En Ripipsa tuvimos el primer contacto con el concepto de Responsabilidad Social Empresarial hace ya casi cinco años. A lo largo de este tiempo, hemos ido conociendo a mayor profundidad todas las implicaciones que conlleva. Hemos comprendido que no se trata de una certificación, que no es una iniciativa por plantar árboles únicamente, que no es una moda, o un medio publicitario. Va mucho más allá: es la base para asegurar la continuidad de nuestra empresa, es un medio para garantizar que mejoramos continuamente, que los esfuerzos no terminan al cumplir con un objetivo específico, que evolucionamos, que nos adaptamos a las cambiantes necesidades del medio en el que operamos.

Estamos convencidos, además, de que es necesario apegarnos a una metodología, a un estándar, si queremos asegurar que no estamos realizando esfuerzos o acciones aisladas y temporales. Es bien dicho que lo que no se mide, no se puede mejorar. Es por ello que desde hace un año decidimos adoptar de manera formal los Principios del Pacto Mundial de la ONU.

Creemos firmemente que este trabajo deberá realizarse de manera permanente y continuar integrándose al ADN de nuestra organización, de modo que cada acción emprendida, cada nuevo proyecto o desarrollo tenga en consideración estos principios y se fundamente en la filosofía de la Responsabilidad Social Empresarial.

Reiteramos una vez nuestro compromiso hacia esta iniciativa, y hacia la búsqueda por una verdadera integración de los 10 Principios en nuestra estrategia, cultura organizacional y sobre todo en las acciones que emprendemos en el día a día.

El documento que aquí se incluye, busca por tanto reportar el progreso que hemos tenido a lo largo de este año, con base en la transparencia y rendición de cuentas, en materia de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anti Corrupción, en nuestra búsqueda por contribuir a una economía más inclusiva y sustentable. Nos comprometemos además a compartir esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Ing. Francisco Santini Ramos  
Director General

# Conociendo a Ripipsa

## Misión

Somos un Equipo altamente especializado y capacitado que da soluciones técnicas y rentables a nuestros clientes a través de equipos industriales de marcas líderes y servicios integrales de alta tecnología y calidad para la industria, logrando con ello ser una empresa atractiva para nuestros clientes, proveedores, colaboradores y accionistas.

## Visión 2017

Ser una empresa con un corporativo diversificado en unidades de negocio con productos y marca propia que tiene presencia en México, Latinoamérica y Estados Unidos. Cuenta con un sistema de administración innovador, con instalaciones propias y con un centro de ingeniería altamente reconocido que realiza investigación y desarrolla tecnología en colaboración con instituciones y centros de investigación.

Además, es una empresa socialmente responsable, respetuosa del medio ambiente y que apoya a su comunidad.

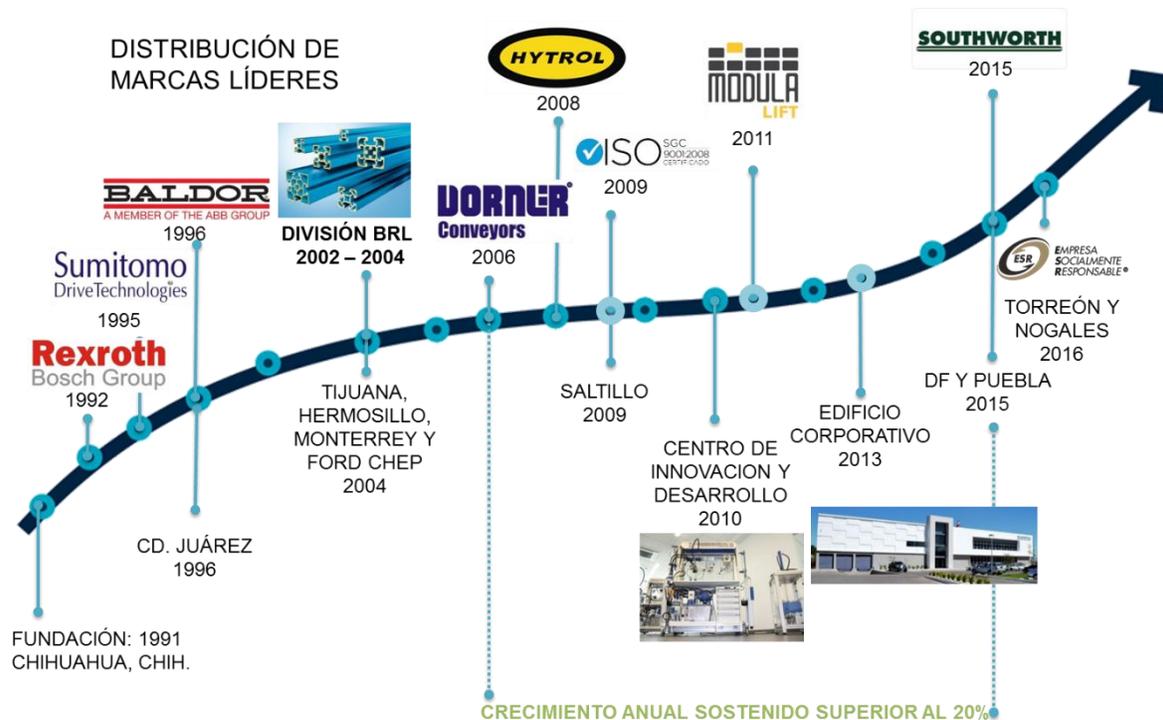
## Valores

1. **Honestidad:** Hablar y actuar siempre con la verdad y decir no a la corrupción.
2. **Responsabilidad:** Cumplir con compromisos y funciones asignadas en tiempo y forma.
3. **Trabajo en Equipo:** Apoyo y empatía entre departamentos y el personal, aportar, construir en conjunto, compartir y lograr los objetivos.
4. **Compromiso:** Mostrar un interés de crecimiento con la empresa, amor a la camiseta.
5. **Humildad:** Reconocer nuestros errores, aprender de ellos y aprender de los demás para crecer.
6. **Ambición:** Buscar ser los mejores como profesionistas y empresa, no conformarnos sino buscar, querer hacer más, producir más, vender más, ganar más, ir más adelante.
7. **Puntualidad:** Cumplimiento en tiempo y forma con clientes internos y externos.
8. **Constancia:** Terminar los proyectos que se iniciaron.
9. **Innovación:** Buscar soluciones diferentes.
10. **Actitud positiva:** Cada uno diariamente tener una interacción siempre positiva en el trabajo.
11. **Motivación:** Reconocer el trabajo de los demás, ayudarlos a seguir creciendo.

## Lo que nos distingue

- Representamos a las marcas industriales líderes a nivel internacional.
- Somos líderes en Calidad y Tecnología.
- Contamos con un amplio portafolio de soluciones industriales: Un solo proveedor con las mejores marcas. Somos un One-stop-shop.
- Brindamos servicio y soluciones en forma local e integral.
- Contamos con solidez financiera que nos permite desarrollar proyectos grandes y complejos.
- Ofrecemos el mejor tiempo de entrega para todas nuestras soluciones: nos hacemos cargo del refaccionamiento e inventarios de nuestros clientes.
- Contamos con un Centro de Desarrollo Tecnológico y Capacitación Industrial.
- El 65% de nuestra personal cuenta al menos con un grado universitario.

## Nuestra Historia



## Soluciones Industriales

Aluminio Estructural	Sistemas de producción y Manejo de materiales	Ingeniería y Desarrollo	Equipo Mecánico
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de producción manual</li> <li>• Estaciones de trabajo</li> <li>• Manejo de materiales</li> <li>• Racks</li> <li>• Guardas de Seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conveyors:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pallet</li> <li>• Cadena</li> <li>• Rodillos</li> <li>• Banda</li> </ul> </li> <li>• Almacenes inteligentes</li> <li>• Mesas de elevación</li> <li>• Estaciones de trabajo:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuales</li> <li>• Automatizadas</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simulación de componentes</li> <li>• Simulaciones de proceso</li> <li>• Diseño</li> <li>• Administración Visual</li> <li>• Equipo didáctico y Capacitación Técnica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmisión de potencia:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motores</li> <li>• Reductores</li> <li>• Drives</li> </ul> </li> <li>• Potencia de fluidos                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hidráulica</li> <li>• Neumática</li> </ul> </li> </ul>

## Nuestras Ubicaciones



# Indicadores de Sustentabilidad 2015

## ¿Qué hemos hecho en Materia de Derechos Humanos?

Dentro de las acciones y estrategias implementadas durante el año 2015 destacan:

1. Publicación de los compromisos hacia nuestros colaboradores en nuestra página web que comprenden:
  - a. Respetar y dar cumplimiento a las leyes, reglamentos y normas vigentes.
  - b. Otorgarles compensaciones y beneficios competitivos y conforme a lo que establece la ley.
  - c. Proporcionarles un lugar de trabajo y herramientas adecuadas que promuevan su productividad.
  - d. Proporcionarles capacitación y oportunidades de desarrollo profesional y personal.
  - e. Tratarles con respeto, dignidad y cortesía tomando en cuenta su situación laboral, familiar y ciudadana.
  - f. Brindarles la oportunidad de participar abiertamente sus inquietudes, ideas y sugerencias.
  - g. Hacer respetar sus derechos humanos y exigirles el cumplimiento de sus deberes.
  - h. Fomentar la coparticipación, y buena comunicación.
  - i. Propiciarles un ambiente de trabajo amigable que les brinde la confianza, seguridad y les motive para realizar mejor su trabajo.
  - j. Ofrecerles oportunidades en las mismas condiciones sin importar género, estado civil, raza, política, clase social, embarazo, idioma, nacionalidad, preferencia sexual o capacidad especial.
  - k. Respetar su privacidad y protegerles de aquellos actos de acoso sexual o verbal, e injusticias sobre las que pudieran verse afectados.
2. Cumplimiento a la normativa en materia de: Contrato colectivo de trabajo, prestaciones sociales, pago de impuestos, pago de horas extras y finiquitos.
3. Prestación de fondo de ahorro a los colaboradores que tienen cuando menos seis meses de antigüedad, con una aportación equivalente por parte de la empresa.
4. Activación y seguimiento a la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, misma que realiza recorridos mensuales a las instalaciones con el objetivo de detectar y corregir condiciones inseguras en el ambiente de trabajo.
5. Integración y Capacitación de Brigadas de Primeros Auxilios y Evacuación, Prevención y Combate de Incendios para promover la seguridad de nuestros colaboradores dentro del espacio de trabajo.
6. Realización de estudios certificados para garantizar un ambiente de trabajo adecuado y seguro conforme a las Normas Oficiales Mexicanas aplicables: Ruido, Iluminación, Tierras Físicas y Tanques sujetos a presión.
7. Extensión del beneficio de Seguro de Gastos Médicos Mayores a dependientes de nuestros colaboradores a un precio preferencial y con facilidades de pago.

8. Adquisición de Póliza de Seguro de Gastos Médicos Menores para nuestros colaboradores (consultas médicas, atención de urgencias y emergencias), así como todos los visitantes a nuestras instalaciones (atención de urgencias y emergencias).
9. Firma de Convenios con Cámaras Empresariales que benefician a nuestros colaboradores y sus familias mediante descuentos en consultas médicas, farmacia y servicios de laboratorio.
10. Firma de Convenios con Instituciones de Educación Superior que benefician a nuestros colaboradores y sus familias mediante descuentos en programas académicos.
11. Apertura al diálogo mediante la implementación de un buzón de quejas y sugerencias disponible para cualquiera de nuestros colaboradores.
12. Fomento al diálogo mediante la realización de evaluaciones de desempeño basado en competencias con espacio para la auto evaluación, retroalimentación por parte del jefe directo y réplica del colaborador, así como el establecimiento de objetivos conjuntos y planes de capacitación y desarrollo.
13. Capacitación a colaboradores en materia de Responsabilidad Social Empresarial: Diplomado impartido por la Universidad Autónoma de Chihuahua y que cubre temas como: Pacto Mundial, Modelo GRI, ISO 26000
14. Programa de becas para estudios universitarios y de posgrado, así como convenios de ajuste en horario para asistir a clases.
15. Promoción al balance Trabajo – Familia mediante actividades como: Festejo del día del Niño, Tarde de cumpleaños, Día de la Madre, Festejo mensual de cumpleaños, Aniversario

Dentro de los proyectos prioritarios para el periodo 2016 tenemos:

- Actualización de la totalidad de perfiles y descriptivos de puesto que aseguren la inclusión por género, discapacidades y edad.
- Seguimiento mensual al indicador de Horas Capacitación por colaborador para asegurar que todo el personal reciba al menos 30 horas de capacitación en el año.
- Continuidad a la capacitación de los colaboradores en materia de Derechos Humanos, Responsabilidad Social Empresarial y Ética.
- Revisión y modificación del código de ética en conjunto con los alumnos de la Academia empresarial impartida por la Universidad Autónoma de Chihuahua en colaboración con Ripipsa.
- Difusión con clientes y proveedores principales de la postura de la empresa respecto al respeto a los Derechos Humanos y de nuestro Código de Ética.
- Apertura de un buzón de denuncias para que los colaboradores evidencien cualquier violación a los Derechos Humanos dentro de la empresa.

## ¿Qué hemos hecho en Materia de Estándares Laborales?

Dentro de las acciones y estrategias implementadas durante el año 2015 destacan:

1. Promoción de la equidad de género, asegurando que tanto hombres como mujeres tienen acceso a las mismas oportunidades y que su sistema de compensación no depende del mismo.
2. Rechazo al trabajo infantil, prohibiéndolo de manera explícita en nuestros perfiles y descriptivos de puesto.
3. Respeto y promoción de los Convenios por Maternidad y Paternidad que establece la Ley Federal de Trabajo.
4. Flexibilidad de horarios para madres y jefas de familia.
5. Integración, Capacitación y Seguimiento a la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, misma que realiza recorridos mensuales a las instalaciones con el objetivo de detectar y corregir condiciones inseguras en el ambiente de trabajo.
6. Integración, Capacitación y Seguimiento a las Brigadas de Primeros Auxilios y Evacuación, Prevención y Combate de Incendios para promover la seguridad de nuestros colaboradores dentro del espacio de trabajo.

Dentro de los proyectos prioritarios para el periodo 2016 tenemos:

- Revisión y adaptación del proceso de Reclutamiento y Selección para asegurar que no existan prácticas de discriminación de ningún tipo.
- Dictamen ante el Instituto Mexicano del Seguro Social por medio de un tercero para garantizar el cumplimiento a las leyes y normativas aplicables a la organización.
- Elaboración y difusión de una política para que nuestros proveedores de bienes y servicios se adhieran a los principios de Estándares Laborales establecidos por el Pacto Mundial de la ONU.
- Adecuación de nuestras instalaciones en cuestión de accesibilidad para personas con discapacidades.
- Medición de las horas de voluntariado de nuestro Capital Humano.
- Integración del currículum social de la organización.
- Modificación de salarios de nuestro personal que se encuentra en el menor nivel de ingreso, para asegurar que tengan al menos un salario mínimo digno (reducir la brecha entre ingresos de nuestros colaboradores actuales).
- Modificación de nuestro tabulador de sueldos para garantizar que el nivel más bajo de ingreso cumpla con la línea de dignidad.

## ¿Qué hemos hecho por nuestro Medio Ambiente?

Dentro de las acciones y estrategias implementadas durante el año 2015 destacan:

1. Programa de reciclaje de:
  - a. Aluminio: como desperdicio de nuestro proceso productivo, así como latas de aluminio
  - b. PET
  - c. Papel y cartón
  - d. Madera
2. Integración de elementos verdes en nuestro edificio corporativo que reducen nuestra huella en el Medio Ambiente:
  - a. Captación de aguas grises para el riego de áreas verdes
  - b. Captación de agua pluvial
  - c. Aislamiento térmico
  - d. Iluminación natural y orientación del edificio
  - e. Instalación de muro verde
3. Programas desarrollados e implementados por nuestros colaboradores:
  - a. Re uso de papel y sobres de envío (al menos 10 por semana).
  - b. Luminarias con sistema de apagado independiente por estación de trabajo.
  - c. Reciclaje de cartuchos para impresión.
  - d. Colocación de envases dentro de los depósitos de agua de los sanitarios Cambio de luminarias a focos ahorradores que representaron una reducción del 60% en el consumo energético.
4. Programa para el manejo adecuado de residuos peligrosos en colaboración con alumnos de posgrado de la Universidad Autónoma de Chihuahua.
5. Impartición de Academia Empresarial “Responsabilidad Social Empresarial” dentro de nuestras instalaciones integrando personal de la empresa, con un catedrático de la institución, para alumnos de posgrado de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

Dentro de los proyectos prioritarios para el periodo 2016 tenemos:

- Formalización de nuestra política ambiental en materia de vehículos utilitarios: vida útil y renovación no mayor a 5 años.
- Definición y difusión del programa de becas académicas a los hijos de nuestros colaboradores a partir de los recursos generados por el reciclaje de aluminio, PET, papel, cartón y madera.
- Instalación de paneles solares en edificio corporativo.
- Capacitación formal de nuestros colaboradores en materia Medio Ambiental.
- Continuidad al programa de Academias Empresariales de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

## ¿Qué hemos hecho para prevenir y combatir la Corrupción?

Dentro de las acciones y estrategias implementadas durante el año 2015 destacan:

1. Declaración explícita de nuestra postura como uno de los valores de la empresa.
2. Difusión de nuestra postura Anti corrupción en nuestro Código de ética publicado en nuestra página web.
3. Dictamen anual por un tercero sobre el cumplimiento de nuestras obligaciones fiscales.

Dentro de los proyectos prioritarios para el periodo 2016 tenemos:

- Integración en el Manual de Identidad Corporativa de una guía de comportamiento para nuestros colaboradores ante situaciones de corrupción, soborno y extorsión.
- Difusión con nuestros proveedores de bienes y servicios de nuestra política Anti corrupción.
- Capacitación específica en materia de Anti corrupción a nuestros gerentes, vendedores técnicos y compradores.

## Acciones adicionales

1. Ripipsa mantiene contratos formales con sus principales proveedores.
2. Ripipsa promueve la generación de convenios de colaboración con Instituciones de Educación Superior.
3. Ripipsa cuenta con un Centro de Capacitación Industrial albergado dentro del Parque Tecnológico del ITESM Campus Chihuahua que ofrece entrenamientos especializados a la industria y que realiza actividades de investigación y vinculación con Escuelas Técnicas y estudiantes del área de Ingeniería.
4. Ripipsa promueve el diálogo con sus grupos de interés mediante:
  - a. Encuestas de satisfacción a clientes.
  - b. Buzón de quejas y sugerencias para nuestros clientes.
  - c. Evaluaciones anuales a proveedores de bienes y servicios.
  - d. Participación en cámaras empresariales.
  - e. Participación en Consejos Directivos empresariales, asociaciones civiles e instituciones educativas.
5. Ripipsa cuenta con una Certificación vigente en ISO 9001:2008 otorgado por la Casa Registradora Perry Johnson & Registrars desde 2009.
6. Ripipsa aplicó y recibió el distintivo de Empresa Socialmente Responsable otorgado por Centro Mexicano de la Filantropía en el mes de mayo de 2016.

# Indicadores clave en materia de Sustentabilidad 2015 y su comparativo contra los resultados 2014

Indicador	Definición	Resultado 2014	Resultado 2015
G4-9	Tamaño de la organización	<b>Colaboradores:</b> 102 <b>Operaciones:</b> 6 sucursales, con presencia en 5 estados en México <b>Ventas Netas:</b> \$194'000,000 pesos	<b>Colaboradores:</b> 121 <b>Operaciones:</b> 8 sucursales, con presencia en 7 estados en México <b>Ventas Netas:</b> \$239'000,000 pesos
G4-EC1	Valor Económico Directo Generado y Distribuido: Ingresos, Gastos operativos, Sueldos y prestaciones de los colaboradores, Dividendos, Pagos a gobiernos, Inversiones en comunidades	\$382'000,000 pesos	\$471'000,000 pesos
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por género y el salario mínimo local donde se desarrollan operaciones significativas	<b>Femenino:</b> 216% <b>Masculino:</b> 169% Aplica para todas las ubicaciones	<b>Femenino:</b> 238% <b>Masculino:</b> 186% Aplica para todas las ubicaciones
G4-EN6	Reducción del Consumo energético en pesos	<b>Electricidad:</b> \$121,000 pesos <b>Combustibles:</b> \$569,000 pesos <b>Agua:</b> \$26,500 pesos	<b>Electricidad:</b> \$102,000 pesos <b>Combustibles:</b> \$604,000 pesos <b>Agua:</b> \$21,000 pesos
G4-EN28	Porcentaje de productos vendidos que se regeneran al final de su vida útil	4% de un total de 20.8 toneladas de Aluminio	5% de un total de 26 toneladas de Aluminio
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	<b>Valor Monetario:</b> \$0 pesos <b>Número de sanciones:</b> 0	<b>Valor Monetario:</b> \$0 pesos <b>Número de sanciones:</b> 0

<b>G4-EN31</b>	Desglose de los gastos e inversiones ambientales	\$11,000 pesos por concepto de cambio de luminarias	\$1'000,000 pesos por concepto de paneles solares para edificio corporativo
<b>G4-LA1</b>	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados	<b>Nuevos empleos:</b> 3 <b>Tasa total de rotación:</b> 30.2%	<b>Nuevos empleos:</b> 19 <b>Tasa total de rotación:</b> 24%
<b>G4-LA2</b>	Prestaciones sociales para los colaboradores a jornada completa. Aplica para todas las ubicaciones	- Prestaciones de ley - Fondo de ahorro aportado por la empresa correspondiente al 5% de su percepción a los 6 meses de contratación - Seguro de Gastos Médicos Mayores al cumplir 1 año en la empresa - Convenio por paternidad o maternidad según sea el caso	- Prestaciones de ley - Fondo de ahorro aportado por la empresa correspondiente al 5% de su percepción a los 6 meses de contratación - Seguro de Gastos Médicos Mayores al cumplir 1 año en la empresa - Convenio por paternidad o maternidad según sea el caso
<b>G4-LA9</b>	Promedio de horas de capacitación anuales por colaborador, desglosado por género y categoría laboral	<b>General:</b> 18 horas Hombres 15 horas Mujeres <b>Operativos:</b> 15 horas Hombres 4 horas Mujeres <b>Administrativos:</b> 76 horas Hombres 59 horas Mujeres <b>Ventas:</b> 13 horas Hombres 6 horas Mujeres <b>Gerencial:</b> 55 horas Hombres 130 horas Mujeres	<b>General:</b> 24 horas Hombres 20 horas Mujeres  (* ) No se cuenta con desglose por categoría laboral debido a re categorización del personal
<b>G4-LA10</b>	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los colaboradores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	<b>Nivel profesional:</b> 2 colaboradores <b>Nivel maestría:</b> 3 colaboradores	<b>Nivel maestría:</b> 4 colaboradores

<b>G4-LA11</b>	Porcentaje de colaboradores cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad. Aplica para ambos géneros y todas las categorías profesionales	98%, no se evaluó al Director General	100%, se realizó evaluación al total de los colaboradores en octubre de 2015 con seguimiento en abril 2016
<b>G4-LA13</b>	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. Aplica para todas las ubicaciones	<b>Operaciones:</b> 1.6:1 Mujer/Hombre <b>Administración:</b> 1:1 <b>Ventas:</b> 1:1	<b>Operaciones:</b> 2.6:1 Mujer/Hombre <b>Administración:</b> 1:1 <b>Ventas:</b> 1:1
<b>Inversión en capacitación</b>	Valor monetario anual por concepto de Capacitación y Adiestramiento de los colaboradores	\$580,000 pesos	\$850,000 pesos
<b>Valor SGMM</b>	Valor total de la inversión en Póliza de Seguro de Gastos Médicos Mayores para los colaboradores	\$718,000 pesos	\$1'340,000 pesos
<b>Cobertura colaboradores SGMM</b>	Número total de colaboradores que reciben la prestación de Seguro de Gastos Médicos Mayores	78 colaboradores	100 colaboradores
<b>Ingreso Promedio Anual</b>	Ingreso Promedio Anual Nominal de los Colaboradores	\$184,632 pesos	\$242,400 pesos
<b>Brecha entre salarios</b>	Relación entre el salario base mínimo percibido y el salario base máximo de nuestros colaboradores	<b>Operaciones:</b> 10:1 <b>Administración:</b> 12:1 <b>Ventas:</b> 11:1 <b>Interdepartamental:</b> Nivel máximo – 1.7:1 Nivel mínimo – 1.6:1 <b>Organizacional:</b> 18:1	<b>Operaciones:</b> 15:1 <b>Administración:</b> 7:1 <b>Ventas:</b> 22:1 <b>Interdepartamental:</b> Nivel máximo – 4.4:1 Nivel mínimo – 1.5:1 <b>Organizacional:</b> 31:1
<b>G4-SO8</b>	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no	Valor monetario: \$13,542 pesos	Valor monetario: \$85,556 pesos

	monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	Número de sanciones no monetarias: 0	Número de sanciones no monetarias: 0
<b>G4-PR5</b>	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	92% de acuerdo a encuesta realizada en mes de diciembre 2014	94% de acuerdo a encuesta realizada en mes de julio 2015
<b>Composición del Capital Humano</b>	Integración de nuestro capital humano por clasificación de género y contribución a la economía familiar	67 hombres 13 mujeres 18 mamás 8 jefas de familia	79 hombres 15 mujeres 22 mamás 5 jefas de familia
<b>Antigüedad del Capital Humano</b>	Promedio de permanencia de los colaboradores	3.66 años	3.29 años (* Se deriva de la apertura de dos nuevas operaciones durante el 2015 y de la creación de un total 19 nuevos puestos de trabajo
<b>Edad Promedio del Capital Humano</b>	Edad promedio de nuestros colaboradores, colaboradores cuya edad supera los 50 años, colaboradores cuya edad es menor a los 25 años	Promedio: 34.39 años Mayores a 50 años: 11 colaboradores Menores a 25 años: 10 colaboradores	Promedio: 34.46 años Mayores a 50 años: 10 colaboradores Menores a 25 años: 7 colaboradores
<b>Escolaridad Promedio del Capital Humano</b>	Años promedio de educación formal con que cuenta nuestro capital humano	14.4 años (* Contabiliza 9 años por educación básica (primaria y secundaria), 3 años por educación media superior, 4.5 años por educación superior, 2 años por posgrado	14.2 años