



# Primer Informe Anual Sustentabilidad

---

*1 de julio 2012 a 30 de junio 2013*

## Índice

|   |           |
|---|-----------|
| • Carta de nuestro Presidente                             | Página 3  |
| • Historia de la Empresa                                  | Página 4  |
| • Nuestra historia en Sustentabilidad                     | Página 5  |
| • Los Principios de Pacto Mundial                         | Página 5  |
| • CEMEFI  | Página 6  |
| • Página web  | Página 6  |
| • Entrenamientos en RSE                                   | Página 6  |
| • <b>DERECHOS HUMANOS</b>                                 |           |
| • Nuestro Compromiso con los Derechos Humanos             | Página 7  |
| • Nuestras Acciones y Resultados con los Derechos Humanos |           |
| • Empleados   | Página 7  |
| • Comunidad   |           |
| • La Ciudad de Los Niños                                  | Página 8  |
| • La Gran Familia   | Página 9  |
| • Casa Simón de Betania                                   | Página 10 |
| • Candelilleros   | Página 11 |
| • Desarrollo Personal                                     | Página 12 |
| • Áreas de Trabajo  | Página 12 |
| • Asentamiento en Zonas Rurales                           | Página 13 |
| • Desarrollo Sustentable                                  | Página 13 |
| • <b>NORMAS LABORALES</b>                                 |           |
| • Nuestro Compromiso con las Normas Laborales             | Página 14 |
| • Nuestras Acciones y Resultados con las Normas Laborales |           |
| • Campañas de Apoyo                                       | Página 14 |
| • Entrega Reconocimiento Valores                          | Página 15 |
| • Concurso de Dibujo                                      | Página 16 |
| • Día de la Madre   | Página 17 |
| • Ambiente de Trabajo                                     | Página 17 |
| • Cursos y Capacitaciones                                 | Página 18 |
| • Desarrollo de Proveedores                               | Página 18 |
| • <b>MEDIO AMBIENTE</b>                                   |           |
| • Nuestro Compromiso con el Medio Ambiente                | Página 19 |
| • Nuestras Acciones y Resultados con el Medio Ambiente    |           |
| • Reciclaje   | Página 19 |
| • Manual de Cera de Candelilla                            | Página 20 |
| • Día Mundial del Medio Ambiente                          | Página 21 |
| • Instituto de la Candelilla                              | Página 21 |
| • Basura Tecnológica                                      | Página 22 |
| • Medidores Medioambientales                              | Página 23 |
| • <b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>                       |           |
| • Nuestro Compromiso con la Lucha Contra la Corrupción    | Página 24 |
| • Nuestras Acciones con la Lucha Contra la Corrupción     |           |
| • Código de Conducta                                      | Página 24 |
| • Política de Conflicto de Intereses                      | Página 24 |
| • Sobre este Informe                                      | Página 25 |

# Carta de Nuestro Presidente

## Raúl Marmolejo

Estimados amigos:

Aunque solamente llevamos un año adheridos a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, sentimos que ya lo habíamos hecho desde hace mucho tiempo. La razón de ello, es porque ya en nuestra empresa vivíamos una cultura de Responsabilidad Social a la que solo le faltaba una formalización.

Para mí es muy grato poder comunicarles que durante este periodo de tiempo hemos sido galardonados con el distintivo de ESR que otorga el CEMEFI, o Centro Mexicano para la Filantropía; reconocimiento que sin duda viene a ratificar nuestro compromiso de continuar consolidando nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial.



Raúl Marmolejo recibiendo el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable de CEMEFI. Abril 2013.

Hay dos piezas fundamentales dentro de nuestro Sistema de Administración de Calidad, mismo que ha sido Certificado en ISO 9001 por más de 12 años consecutivos; estas piezas se llaman MEDIR y COMUNICAR. Ahora, con el programa de Responsabilidad Social que hemos implementado, estas piezas clave adquieren una dimensión adicional: TRANSPARENCIA.

Estos tres conceptos de MEDIR, COMUNICAR y TRANSPARENCIA, serán clave dentro de los informes anuales del CoP (*Communication on Progress*) que estaremos presentando a partir de éste, que es el primero. Estamos muy satisfechos con lo logrado hasta ahora, pero en lo personal, me he sentido muy motivado por la manera como se han involucrado los empleados de la organización a todos los niveles. Eso me da una energía personal para trabajar con mayor esfuerzo yo mismo, ponerme metas más altas y exigir las a su vez a la empresa.

Como Presidente de Multiceras, manifiesto mi compromiso con el apoyo y la promoción de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Todavía queda mucho por hacer, sin embargo, los invitamos a descubrir en este primer informe anual algunas acciones innovadoras implementadas dentro de nuestra empresa.

Atentamente,

A handwritten signature in dark ink that reads "Raúl Marmolejo". The signature is fluid and cursive, with the first name "Raúl" being more prominent.

Raúl Rafael Marmolejo Vélez  
Presidente de Multiceras, SA de CV

# Historia de la empresa

## 35 años

En el año 1977 nuestro fundador, Noé Marmolejo inició la exportación de cera de abeja, ya que había un comprador en Estados Unidos muy interesado en dicha cera. Con el tiempo se asoció con esta persona, el Sr. Robert Baldini y entre los dos fundaron una empresa en México llamada Baldini S.A., cuya acta constitutiva data del 25 de enero de 1978. Al inicio solo se dedicaron a la exportación de cera de abeja, pero después con el cambio de delegado fiduciario en el fideicomiso de la Cera de Candelilla, Robert le pidió a Noé que supervisara las compras y logística de esta cera.

Con las divisas que generaban la exportación de esas dos ceras, el paso natural era importar las ceras de petróleo que México no producía, volviéndose este el negocio de mayor volumen. En esa época el gobierno mexicano requería de los importadores que hicieran alguna labor de transformación con las materias primas que estaban importando, creándose la necesidad de establecer una planta de ceras. La primera de ellas fue construida en Saltillo, Coahuila en 1981. En diciembre de 1983 hubo un incendio en la planta, que afortunadamente no tuvo víctimas personales, pero que obligó a relocalizar la planta en Santa Catarina, en la zona metropolitana de Monterrey, Nuevo León.

Fueron años en que el crecimiento de la empresa promedió 15% anual. El Sr. Baldini tenía otra empresa en Estados Unidos que era únicamente comercializadora de ceras (Wax trader), y para evitar conflicto de interés con sus clientes, en 1986 el Sr. Baldini se vio obligado a vender el 49% de las acciones de la empresa mexicana Baldini S.A. y a partir de ese momento la Familia Marmolejo ha conservado el 100% de la composición accionaria.

A mediados de los 80's la división de productos químicos de la empresa BF Goodrich nombró a Baldini S.A. la representante para México de la línea de productos químicos llamados Carbopoles. En Baldini S.A. se estableció la división de productos químicos, separada de la división de ceras. En 1990, ya que no se requirió permiso petroquímico que estaba otorgado a Baldini S.A., se formaron las empresas Multiceras S.A. de C.V. de la división de ceras, y Multiquim S.A. de C.V. de la división de productos químicos, en la que aparte de las materias primas de BF Goodrich, se comenzaron a distribuir los productos químicos de otras 5 empresas extranjeras, de Asia, Europa y Estados Unidos.

En 1991, la familia Marmolejo adquirió una propiedad en un parque industrial de García, Nuevo León, cercano a Monterrey, y construyó las instalaciones donde actualmente opera la planta de ceras. Desde 1985, se comenzaron a fabricar los cuellos de cera que se instalan en cada sanitario. Las ceras que se utilizan son proveídas por Pemex. En el año 2000 se constituyó la empresa Aztec Plumbing S.A. de C.V., para la fabricación de estos cuellos, pasando a ocupar una planta separada propiedad también de la familia. En 2002 la empresa Multiquim S.A. de C.V. fue vendida a la empresa Noveon Inc., que había adquirido todos los negocios químicos de BF Goodrich.



## Nuestra historia en Sustentabilidad

Desde hace muchos años en Multiceras habíamos iniciado con la preocupación de hacer las cosas correctamente y de tratar de dañar lo menos posible al medio ambiente. En el año 2004 iniciamos el Instituto de la Candelilla, cuyo objetivo fue asegurar la sustentabilidad de la planta de Candelilla, de donde se extrae la cera del mismo nombre. Asimismo se han hecho esfuerzos en Calidad, obteniendo el certificado ISO 9001 en el año 2000 y manteniéndolo hasta la fecha.

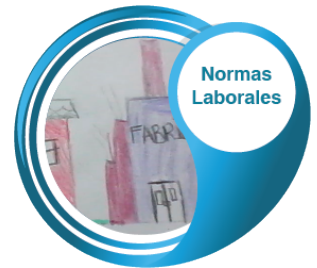
Y para formalizar nuestro compromiso con la sustentabilidad, en el año 2012 establecimos nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial. Uno de los objetivos de este programa fue obtener el distintivo de Empresa Socialmente Responsable que otorga CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía). Cuando iniciamos con el proceso de obtención nos recomendaron adherirnos al Pacto Mundial, y así fue como el 4 de octubre de 2012 quedamos formalmente adheridos al Pacto y esa es la razón de publicar este, nuestro primer Informe Anual de Sustentabilidad, que esperamos sea el primero de muchos, ya que estamos firmemente convencidos de respetar los principios que pide el Pacto Mundial y que listamos a continuación.

### LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL



1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.
2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.
5. Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.
6. Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.



7. Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.
8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.



## CEMEFI

Al empezar el proceso de obtención del distintivo de Empresa Socialmente Responsable, FIRA (Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura) nos invitó a participar con ellos como parte de su Cadena de Valor.



**EMPRESA  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLE**

Primeramente nos hicieron una pequeña evaluación para saber si estábamos preparados para iniciar el proceso y después nos apoyaron con consejos y sugerencias, de tal forma que en abril de 2013 logramos obtener el distintivo, el cual intentaremos mantener en el futuro, ya que es una evidencia de nuestro compromiso formal de ser eso, una Empresa Socialmente Responsable.

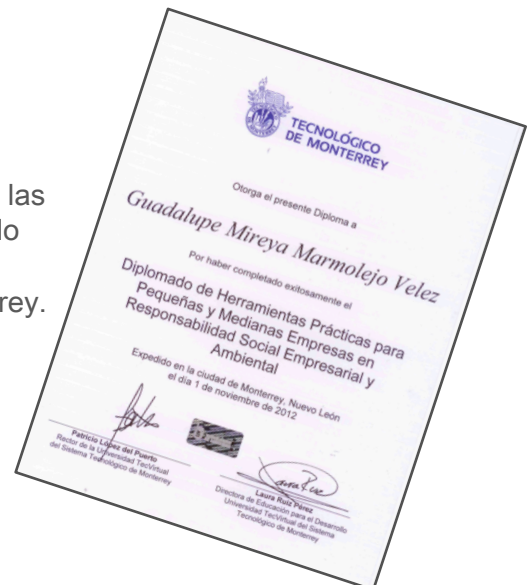
## PÁGINA WEB



Desde que iniciamos formalmente con el programa de RSE (Responsabilidad Social Empresarial) añadimos una sección en nuestra página web ([www.multiceras.com](http://www.multiceras.com)) en donde explicamos nuestro programa, incluimos el Código de Conducta, mostramos reportes de nuestras actividades principales y anunciamos los avances que vamos teniendo.

## ENTRENAMIENTOS EN RSE

Para poder llevar a cabo nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial, decidimos que dos de las personas de nuestro equipo gerencial tomaran un diplomado en Herramientas en RSE para las Pequeñas y Medianas Empresas, impartido en línea por el Tecnológico de Monterrey. Actualmente nuestra coordinadora de RSE también está tomando un diplomado en Responsabilidad Social.



En octubre de 2012 se realizó un curso para todo el personal de la planta de García, Nuevo León en RSE, y en noviembre se dio el curso al personal de la Ciudad de México.

## Nuestro COMPROMISO con los Derechos Humanos

*Una parte esencial de Multiceras es el acercamiento e impacto positivo en nuestros grupos de interés y la comunidad en general, por tal motivo hemos desarrollado estrategias en pro de colaborar con la protección y garantía de los derechos humanos.*

## Nuestras ACCIONES con los Derechos Humanos



Santiago Arciniega, 4 años,  
hijo de Iván Arciniega



## EMPLEADOS

Desde nuestros inicios, el respeto y cuidado de los derechos de nuestros empleados ha sido uno de los puntos de mayor importancia, por tanto se promueven buenas relaciones de trabajo, y se han establecido políticas de anti-acoso sexual así como de código de conducta.

## Política Anti-Acoso Sexual y Hostigamiento

Esta política tiene como objetivo asegurar una relación ética empresa-colaborador, estableciendo para ello las conductas de respeto verbal y físico a los colaboradores sin importar su género, edad, estado civil o la posición que tenga en la estructura Organizacional.

### MULTICERAS Políticas de RSE

| POLÍTICA DE CÓDIGO DE CONDUCTA |                     |          |           |
|--------------------------------|---------------------|----------|-----------|
| Elaboró                        | Mireya Marmolejo    | Clave    | PO-RSE-04 |
| Revisó                         | CRS Adaleno Solís   | Revisión | 1         |
| Autorizó                       | GAN Carlos Medellín | Fecha    | 08/2013   |

|  |
|--|
| <b>1. Propósito</b>  |
| Establecer el Código de Conducta donde se especifique la conducta y forma de actuar esperada de los empleados, basada en los valores de la empresa.                              |
| <b>2. Alcance</b>  |
| Aplica a todos los colaboradores de Multiceras.  |
| <b>3. Desarrollo</b>   |
| <b>3.1 Definiciones</b>  |
| Por Valores se entienden las cualidades de las personas, que son intangibles, pero que se demuestran mediante la forma de actuar y de conducirse en diferentes situaciones.      |
| Política: "Multiceras promoverá que el ambiente de trabajo sea agradable y productivo, permitiendo que sus colaboradores realicen sus actividades en forma respetuosa y segura." |

### MULTICERAS

### Políticas de Recursos Humanos

| POLÍTICA ANTI-ACOSO SEXUAL Y HOSTIGAMIENTO |     |               |            |
|--|-----|---------------|------------|
| Elaboró                                    | GRH | Clave         | RH-09-0801 |
| Revisó                                     | GAF | Revisión      | 0          |
| Autorizó                                   | DGL | Fecha (mm/aa) | 05/13      |

|  |
|--|
| <b>1. Propósito</b>  |
| Asegurar una relación ética empresa-colaborador, estableciendo para ello las conductas de respeto verbal y físico a los colaboradores sin importar su género, edad, estado civil o la posición que tenga en la estructura Organizacional.              |
| <b>2. Alcance</b>  |
| Garantizar los derechos básicos de los trabajadores a no sufrir de acoso sexual y/o hostigamiento en su entorno laboral.   |
| <b>3. Desarrollo</b>   |
| <b>DEFINICIONES.-</b>  |
| Atendiendo al Art 3 BIS de la ley Federal del Trabajo, entendemos por:   |
| HOSTIGAMIENTO: El ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas;   |
| ACOSO SEXUAL: Es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conduce a un estado de intimidación o de temor para la víctima. Indiscriminadamente en sus acciones con o sin violencia. |

## Política de Código de Conducta

El Código de Conducta tiene como propósito establecer un parámetro donde se especifique la conducta y forma de actuar esperada de los empleados, basada en los valores de la empresa.



## ✓ Nuestras ACCIONES con los Derechos Humanos

### COMUNIDAD

En Multiceras reconocemos el valor que tiene la sana formación de los niños de hoy para generar un mejor futuro para todos. Por tal motivo, hemos tomado iniciativas para apoyar a grupos especializados en su labor por generar bienestar en niños y jóvenes de sectores marginales.

#### Ciudad de los Niños – Salamanca, Gto.

Desde hace años la familia Marmolejo y la empresa han colaborado con diversos tipos de apoyo económico y en especie a la Ciudad de los Niños, la cual es una organización muy reconocida por su labor en la formación de menores. Esta valiosa institución cuenta con mas de 35 años de historia, y a la fecha alberga a 315 niños. Dentro de sus principales logros se encuentra el no incurrir en gastos de personal, ya que los maestros son los mismos hermanos mayores egresados de la institución.



©Logotipo e imagen son propiedad de Ciudad de los Niños Salamanca A.C.



Entre sus egresados se encuentran varios profesionistas que van desde sacerdotes, abogados, contadores, doctores, dentistas, psicólogos, administradores, mercadólogos, etc. Dentro de las actividades de esta institución, los menores tienen la oportunidad tener acercamiento a actividades culturales como: Coro, Banda, Mariachi, Danza, Orquesta, así también de aprender oficios: Herrería y Mecánica.

Para conocer más sobre su labor y ponerse en contacto pueden visitar su página web: [www.ciudaddelosninos.org](http://www.ciudaddelosninos.org).

## ✓ Nuestros RESULTADOS en Derechos Humanos

Del año 2009 a la fecha, Multiceras ha contribuido con más de **\$300,000** pesos M.N. para gastos de operación y mantenimiento, incluyendo el apoyo para la construcción de infraestructura sanitaria. También se donaron huaraches en el Día del Niño, como se muestra en la foto.



## ✓ Nuestras ACCIONES con los Derechos Humanos

### La Gran Familia – Monterrey, N.L.

La gran familia es una asociación civil que cuenta con más de 30 años de trascendencia y trabajo exitoso en el cuidado y formación de menores en situaciones de pobreza y marginación.

Fundada en 1982, La Gran Familia abrió sus puertas en la comunidad Los Rodríguez, en el Municipio de Santiago, apenas con 13 menores, de entre 4 a 11 años, proporcionándoles un espacio para vivir, atención y alimentos para su desarrollo integral. Ahora, con más de 30 años de esfuerzos, se han beneficiado a más de 2 mil menores.



Además de su labor asistiendo y educando a sus niños, cuentan con programas de apoyo para desarrollar competencias en los menores, a fin que cuenten con herramientas necesarias para que el día de mañana puedan aplicarlo en la sociedad y en su vida diaria. Dentro de sus talleres productivos se encuentran: Huerto, Jardinería, Corte, Confección, Cocina y Panadería.



Desde hace años en Multiceras hemos hecho contribuciones a la labor que desarrolla esta organización. En el año 2013, tuvimos un acercamiento con sus representantes en donde pudimos visitar sus instalaciones y conocer más a fondo acerca de sus necesidades y planes a futuro. A partir de este acercamiento se busca continuar colaborando con su trascendente tarea.

Para conocer más acerca de su valiosa labor, invitamos a que visiten su página web: [www.laгранfamilia.org.mx](http://www.laгранfamilia.org.mx).



## ✓ Nuestros RESULTADOS en Derechos Humanos

En el año 2013, Multiceras contribuyó con **\$10,000** pesos M.N. para un proyecto de reacondicionamiento de aulas educativas.

©Logotipo e imágenes son propiedad de La Gran Familia A.C.

## ✓ Nuestras ACCIONES con los Derechos Humanos



**Casa Simón de Betania, A.C.**

*Simón de Betania, la Casa de los Pobres*

### Casa Simón de Betania, A.C. – Monterrey, N.L.

Casa Simón de Betania AC es un hogar, que desde 1987, alberga y atiende gratuitamente a niños, adolescentes y adultos enfermos de VIH, SIDA, Cáncer y Tuberculosis sin importar credo religioso, sexo o edad; brindándoles un techo en un ambiente de respeto, aceptación y espiritualidad

Las personas que se atienden son canalizadas, o bien, llegan a la institución porque no cuentan con los recursos económicos para solventar su enfermedad, son rechazados por sus propias familias o su vínculo más cercano está imposibilitado para atenderlo de forma adecuada.

Esta institución brinda Atención personalizada las 24 horas los 365 días del año; entre los servicios que brindan están el abastecimiento y administración de medicamentos, atención médica y de enfermería, traslados de pacientes a consultas particulares, alimentación, acompañamiento espiritual y emocional, terapias ocupacionales y recreativas, así como trámites funerarios en caso necesario.

Para conocer más acerca de su valiosa labor, invitamos a que visiten su página web: [www.casasimondebetaniamina.org](http://www.casasimondebetaniamina.org).



©Logotipo e imágenes son propiedad de Casa Simón de Betania A.C.

## ✓ Nuestros RESULTADOS en Derechos Humanos

Este año, la American Chamber of Commerce de México, nos invitó a colaborar con la Casa Simón de Betania, A.C. En Multiceras iniciamos una campaña invitando a nuestros colaboradores y gracias a ellos pudimos juntar varios insumos como despensa, lavandería, productos de higiene y cuidado personal y utensilios desechables con valor superior a los \$3,000 pesos M.N.

**Campaña de Recolección de Despensa y Medicamentos en favor de Casa Simón de Betania, A.C.**

Te invitamos a apoyar su noble labor donando los productos que ellos más necesitan:

**Despensa:**  
Frijol  
Sal  
Leche Light (tetrapak)  
Leche Light Deslactosada (tetrapak)

**Lavandería:**  
Jabón de barra, marca Zote  
Detergente en polvo para lavar ropa (marca indistinta)  
Detergente líquido lavatrastos (marca indistinta)

**Higiene y cuidado personal:**  
Gel para el cabello (botes chicos)  
Pañales grandes, para adulto  
Pañales transversales, conocidos "salvacamas"

**Desechables:**  
Vaso térmico #12  
Vaso plástico #12  
Plato térmico con tapa, tipo para hamburguesa.

**¡GRACIAS!**

*Fecha límite para realizar el donativo: 15 de Febrero, 2013. Lugar: Con Hazelly J.*

Campañas de apoyo a la Comunidad



## ✓ Nuestras ACCIONES con los Derechos Humanos

### CANDELILLEROS – Comunidades Rurales del Desierto de Chihuahua en México

En Multiceras creemos que el éxito no puede ser alcanzado sin un marco de referencia de sustentabilidad. Desde que empezamos a trabajar en la cadena de valor de la cera de Candelilla nos comprometimos a buscar diferentes maneras de contribuir a su mejora.



De acuerdo a nuestros valores y nuestra Política de Responsabilidad Social, Multiceras ha estado trabajando en el desarrollo de fuentes de empleo para cientos de familias que viven en condiciones aisladas lejos de las grandes ciudades, y cuya principal fuente de ingresos es la producción de cera de Candelilla.

Conscientes de este compromiso, Multiceras trabaja continuamente estableciendo diferentes estrategias de programas sociales y voluntariado para apoyar y promover la producción sustentable de la cera de Candelilla en nuevas comunidades.

Para conocer un poco acerca de la situación de las comunidades del Desierto de Chihuahua, se presenta el siguiente cuadro de datos, elaborado a partir de información estadística oficial (CONABIO, 2009; INEGI, 2010; CONEVAL, 2012) e información recabada en trabajo de campo en las comunidades.

- Debido a la localización y a las condiciones del entorno, el proceso de cera de Candelilla representa la principal fuente de ingreso para las comunidades rurales de esta región.
- Esta actividad ofrece al Candelillero una fuente de auto-empleo que le brinda un ingreso de acuerdo a su propio ritmo de trabajo, teniendo a su vez la libertad de trabajar en actividades complementarias.
- De acuerdo a los estudios oficiales de bienestar y condiciones de vida desarrollados para las comunidades rurales Mexicanas, la familia de un Candelillero promedio recibe ingresos por encima de la línea de bienestar, sin embargo existen otras necesidades que pudieran satisfacerse a través de proyectos multisectoriales de organización social para generar mejoras y promover su autodesarrollo.
- En los últimos sesenta años la actividad de producción de cera Candelilla ha disminuido, no por falta del recurso, sino por falta de mano de obra, concentrándose la actividad solo en ciertas regiones del Desierto de Chihuahua.
- Debido a la regeneración natural, la reducción en el volumen de producción y a las campañas de reforestación, existe en el campo un volumen importante de planta de Candelilla, la cual manejada de forma sustentable puede representar un beneficio para el desarrollo rural.

## ✓ Nuestros RESULTADOS en Derechos Humanos



De acuerdo a nuestra Política de Responsabilidad Social, donde Multiceras define a los Candelilleros como uno de sus grupos de interés, se han desarrollado los siguientes objetivos para colaborar en su desarrollo:

- Alentar el desarrollo personal y campañas de entrenamiento.
- Mejorar la seguridad en las áreas de trabajo.
- Promover el asentamiento de las familias locales en las zonas rurales.
- Colaborar con programas de desarrollo sustentable.

Del año 2007 a la fecha, los principales resultados obtenidos en cada objetivo son:

### ✓ Desarrollo personal

- Se desarrolló un curso de entrenamiento específico para enseñar a los Candelilleros la información necesaria para el manejo de la planta y las técnicas de transporte, siguiendo recomendaciones científicas y de autoridades gubernamentales.
- Se han impartido 100 horas de entrenamiento acerca de mejores prácticas de recolección y técnicas de producción para comunidades de Candelilla recientemente desarrolladas.
- Más de 20 seminarios se han impartido a Candelilleros sobre los marcos legales, regulaciones y requerimientos para pedir los Permisos de Aprovechamiento.
- Se han impartido más de 150 horas de entrenamiento y apoyo directo en trámites administrativos para la obtención de los Permisos de Aprovechamiento.



### ✓ Áreas de trabajo

- Se han impartido 300 horas de talleres sobre organización y limpieza de las áreas de trabajo en los últimos cinco años.
- Durante el mismo período, a la fecha se han impartido 150 horas de entrenamiento sobre buenas prácticas de seguridad.
- En coordinación con el Instituto de la Candelilla y Universidades locales se han desarrollado proyectos de mejora del proceso.



## ✓ Nuestros RESULTADOS en Derechos Humanos

Del año 2007 a la fecha, los principales resultados obtenidos en cada objetivo son:

### ✓ Asentamiento en zonas rurales

- Gracias a nuestra política de fechas definidas de compra y garantía de compra continua, los Candelilleros tienen la seguridad de una fuente de ingresos estable, sin incertidumbres.
- Con la promoción del proceso de cera de Candelilla en nuevas comunidades, Multiceras provee de una fuente de ingresos segura para las familias rurales.
- La promoción del proceso de cera de Candelilla también considera la inclusión de gente mayor, generando oportunidades de trabajo para grupos marginados.
- Multiceras cuenta con la red de compra de Candelilla más extensa del desierto de Chihuahua, llegando a las zonas más aisladas, ofreciendo una oportunidad a las familias que viven alejadas de las grandes ciudades y contribuyendo a reducir los niveles de migración.
- La estrategia de desarrollo sustentable de áreas de producción esta basada en la Profesionalización de la Actividad.



### ✓ Desarrollo Sustentable

- Durante los últimos 5 años, más de 45 ejidos han sido apoyados económicamente para obtener sus Permisos de Aprovechamiento.
- Durante los últimos 5 años, más de 150 ejidos, han recibido asistencia técnica para reportar sus actividades a SEMARNAT y conseguir sus remisiones.
- Para activar la producción de cera de Candelilla en las áreas aisladas, Multiceras ha proporcionado más de 100 pailas (Equipo de procesamiento) cada año, representando una inversión anual de USD\$80,000.
- Para preservar los recursos y maximizar la producción, se han implementado diferentes proyectos de eficiencia en los procesos internos de producción.
- Adicionalmente al ingreso regular, Multiceras ha creado un fondo de más de USD \$20,000, como incentivo para las relaciones de trabajo con los Candelilleros, contribuyendo con un bono en efectivo beneficiando a más de 200 familias cada año.
- Cada año, los Candelilleros de las zonas más aisladas, reciben de Multiceras una despensa con alimentos y productos básicos además de su bono en efectivo, representando un ingreso extra para más de 250 familias.

## Nuestro COMPROMISO con las NORMAS LABORALES

*Los empleados no son solamente un Grupo de Interés de Multiceras, sino su activo más valioso, por lo que nos comprometemos a respetarlos, valorarlos y apoyarlos para que logren alcanzar sus propias metas, tanto laborales como personales.*



Maricela Andrade, 12 años,  
hija de Maricela Moreno

## Nuestras ACCIONES con las NORMAS LABORALES

### CAMPAÑAS DE APOYO

Ya que en Multiceras todos somos una familia, se apoya de manera anual a los colaboradores para darles una mejor calidad de vida, dentro de estas se encuentran:

La Campaña de Salud Visual, donde este año se apoyó a 22 personas para el acceso a una revisión médica visual, y se dio ayudó para la adquisición de lentes

La Campaña de Ayuda Escolar, donde este año se apoyó a 32 personas con hijos en el nivel de kínder, primaria y secundaria

Celebramos en la planta: el Día Internacional de la Mujer, el Día de Muertos, el 16 de Septiembre, posada navideña, y cada mes celebramos con pastel el cumpleaños de los colaboradores que cumplen ese mes

Se cuenta con transporte de personal para el traslado de un punto de reunión hacia la planta, siendo de manera diaria el traslado de 14 colaboradores

Y en nuestro programa de becas, tenemos:

2 becas de maestría

1 beca universitaria

6 becas para aprender inglés

## Nuestras ACCIONES con las NORMAS LABORALES

### ENTREGA RECONOCIMIENTOS

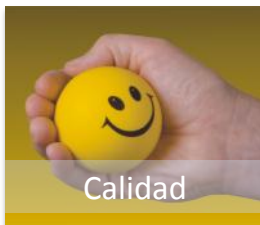
Como cada año, se realizó la entrega de reconocimiento a los colaboradores que demostraron un apego sobresaliente a los valores de la empresa. El evento se llevo a cabo durante la tradicional posada navideña, donde 18 colaboradores recibieron reconocimiento de manos de nuestro director Fernando Montaña y nuestro presidente Raúl Marmolejo.



### Nuestros Valores



Compromiso



Calidad



Creatividad

El premio al valor “Compromiso” demuestra la permanencia en la empresa, recibiendo este reconocimiento por 5, 10 o 15 años perteneciendo a la familia Multiceras. Este año se les dio a 7 colaboradores.

Para otorgar los reconocimientos de “Calidad” y “Creatividad” se invita a los colaboradores a votar para seleccionar a las personas que han sobresalido en la aplicación de cada valor. Debido a su trabajo diario excepcional y la continua búsqueda de mejora, se les entregó el reconocimiento de cumplimiento al valor “Calidad” a Alba Garay y Alejandro Vázquez. El reconocimiento de “Creatividad” se entregó a Jesús Santoyo, persona que demostró aplicar este valor en su trabajo diario.

### Testimonio de Alba Garay

“El recibir el reconocimiento como empleada de calidad, además de reconocer tu trabajo, te motiva a seguir esforzándote cada día y empeñándote en tu trabajo, haciendo honor a este reconocimiento que me fue otorgado por los compañeros”.





## ✓ Nuestras ACCIONES con las NORMAS LABORALES

### CONCURSO DE DIBUJO

Con el fin de llevar a casa una conciencia ecológica, se llevó a cabo el primer concurso de dibujo "Qué puedo hacer por el Medio Ambiente". Siendo esta una de las campañas de RSE como parte de vinculación con los colaboradores, se invitó a todos los hijos de los empleados de entre 6 y 12 años a participar.

Esta iniciativa promueve la concientización del medio ambiente y la unión familiar, creando vínculos familiares al compartir temas de importancia, así como el intercambio de ideas y la creatividad tanto de propuestas de mejora ambiental como artística.



Julián Arciniega, 7 años, hijo de Iván Arciniega

En total fueron 27 participantes y 3 ganadores. Se hizo entrega de certificado de participación junto con un kit de dibujo (Crayones, lápices de colores, libreta de dibujo). Para los ganadores se les entregó su diploma de ganador así como un kit escolar (mochila, calculadora). La entrega de premios fue en el parque de atracciones de Monterrey, Plaza Sésamo, para los participantes de Nuevo León, en Six Flags, para los participantes de la Ciudad de México, y en un balneario para los participantes de Cuatro Ciénegas.



Sarahi Torres, 11 años,  
hija de Martha Reyna





## Nuestras ACCIONES con las NORMAS LABORALES

### DÍA DE LA MADRE

Para celebrar a todas las mujeres que tienen la dicha de ser mamás, Multiceras organizó el evento anual del Día de la Madre, el cual fue organizado por los compañeros de Recursos Humanos. Este evento fue fusionado con la celebración del día del niño, por lo que las familias de los colaboradores tuvieron oportunidad de convivir. Para las oficinas de Monterrey el evento en las instalaciones del parque Plaza Sésamo, donde los niños pasaron una tarde divertida, mientras que las familias disfrutaron de un ambiente sano donde se presentaron shows familiares y Mariachi para las mañanitas.



De igual forma se celebró para las personas de la oficina de la Ciudad de México, en las instalaciones de Six Flags.

Y el personal de Cuatro Ciénegas tuvieron un convivio en un balneario del lugar.

### AMBIENTE DE TRABAJO

Multiceras cuenta con un deportivo para uso común, en el se realizan distintas actividades para reforzar la convivencia y la confianza entre los colaboradores. El uso de la palapa está bajo el control del departamento de Recursos Humanos, quien se encarga de aprobar su uso al que lo solicite.



Estuvimos celebrando el día del padre en las instalaciones del deportivo, en donde se organizó un concurso de carne asada entre los colaboradores, y se desligaron del día laboral, de manera que se tuvo una convivencia sana y divertida.



## Nuestras ACCIONES con las NORMAS LABORALES

### CURSOS Y CAPACITACIONES

Debido a necesidades encontradas dentro de la empresa, se han tomado acciones hacia cubrir y enfocar el desarrollo de habilidades según el puesto o área laboral. Dentro de los cursos impartidos, para enriquecer al personal, se encuentran:

- Cursos para el desarrollo de personal, el cual fue impartido a 4 personas
- 14 Cursos Generales de Inducción para el personal de nuevo ingreso
- Desarrollo de Habilidades Gerenciales para 12 de nuestros colaboradores
- 30 colaboradores fueron apoyados con cursos diversos para enriquecer Habilidades de Desarrollo

Como acciones a seguir se tienen programados otro tipo de capacitaciones puntuales para el desarrollo de habilidades. Esto tras revisar en detalle la descripciones de puestos, y dar un enfoque en las habilidades de las personas, generando una tabla de necesidades de capacitación. De los cursos previstos para el próximo año se encuentran:

- Primeros Auxilios
- Brigada de Incendios
- Inglés
- Taller Líder Coach
- Cultura organizacional
- Mecánica Básica
- Computación



### DESARROLLO DE PROVEEDORES

Para enriquecer nuestra cadena de valor, se implementó el programa de desarrollo de proveedores, con el cual se arrancó de manera piloto con dos de nuestros proveedores locales.

Se evaluó a cada proveedor mediante un cuestionario que abarca los principales rubros legales y éticos a cubrir por una empresa, de manera que se pueda implementar políticas y actividades para destacarse como una empresa socialmente responsable.

Multiceras está actuando como asesor de los temas que puedan causar dudas para la inclusión de dichas empresas en el rubro de responsabilidad social empresarial, así como proyectos en bien del medio ambiente.



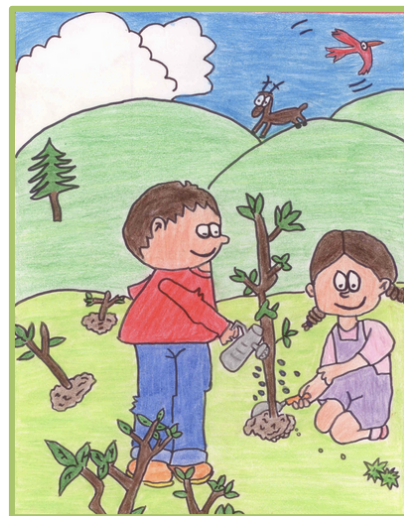
## ✓ Nuestro COMPROMISO con el Medio Ambiente

*En Multiceras somos conscientes de que tenemos un solo mundo y que los recursos naturales de que disponemos son limitados, por lo que estamos comprometidos a tomar las decisiones que minimicen el impacto negativo en el Medio Ambiente y a implementar medidas de Responsabilidad Ambiental.*

## ✓ Nuestras ACCIONES con el Medio Ambiente



Ángel Meléndez, 10 años,  
hijo de Simón Meléndez



Carolina Navarro, 11 años,  
hija de Martín Navarro

### RECICLAJE

Desde hace varios años se había iniciado el reciclaje de tarimas y cartón, y en febrero de 2012 iniciamos la campaña de reciclaje de latas, plástico y papel. Al principio colocamos botes de reciclaje en el área del comedor (como se aprecia en la foto), pero meses después nos dimos cuenta que el papel que se generaba en el área del comedor no se podía reciclar apropiadamente, así que decidimos organizar otra campaña de reciclaje de papel en el área de oficinas, que es donde se genera especialmente este tipo de material.

Se estableció una Política de Reducir, Reusar y Reciclar que se ha dado a conocer a través de diferentes campañas. El dinero reunido con la venta del material reciclado se ha utilizado para comprar equipo para los empleados o para nuestros voluntariados.

## ✓ Nuestros RESULTADOS con el Medio Ambiente

**1,920** Tarimas  
recicladas

**32.8** Kg de latas  
recicladas

**13.5** Kg de botellas  
de plástico

**3,000** Kg de  
cartón

## ✓ Nuestras ACCIONES con el Medio Ambiente

### MANUAL DE CERA DE CANDELILLA

Como los Candelilleros son uno de nuestros grupos de interés, y teniendo en cuenta que algunos de ellos no conocen el procedimiento correcto para extraer la cera de Candelilla, decidimos elaborar un manual, que nos servirá para dar un entrenamiento a todos los Candelilleros actuales y a los que en el futuro decidan dedicarse a esto.

Para que fuera fácil de leer y de entender, decidimos hacer el manual como una historieta, en la que un personaje le explica al otro cuál es el método correcto para recolectar la hierba de Candelilla y después cual es el procedimiento adecuado para extraer la cera de Candelilla.



Una de las partes importantes del manual es la explicación de la necesidad de obtener un Aviso de Aprovechamiento que se debe tramitar ante la SEMARNAT, así como seguir las indicaciones que pide la NOM-018-RECNAT-1999, para asegurar que el aprovechamiento de la planta de Candelilla será sustentable y que no será afectado el Medio Ambiente al hacerlo.

Otra parte importante fue explicar la necesidad de usar el equipo de seguridad adecuado, para evitar daños a la salud o riesgos de accidentes. En los próximos meses iniciaremos con los entrenamientos, usando el manual como un apoyo didáctico.

## ✓ Nuestros RESULTADOS con el Medio Ambiente

**1,500** Manuales impresos



## Nuestras ACCIONES con el Medio Ambiente

Como el 5 de Junio fue el Día Mundial del Medio Ambiente nos sumamos a la campaña que organizó Naciones Unidas, y que este año se trató sobre la Alimentación.

Nuestro plan es seguir de cerca las campañas que organice el PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente) en los próximos años para poder sintonizarnos con sus objetivos.

## Nuestras ACCIONES con el Medio Ambiente



**5 de junio** **Día Mundial del Medio Ambiente**

Desde 1972 en esta fecha se celebra el Día Mundial del Medio Ambiente. Es una herramienta de Naciones Unidas para concientizarnos en lo que podemos hacer.

Tiene como lema este año Piensa. Aliméntate. Ahorra, una campaña para de reducir los desechos y las pérdidas de alimentos.

- ¿Has pensado cuánta comida desperdiciamos cada día?
- ¿Compras cosas de más y luego se echan a perder?
- ¿Puedes hacer algo?



Campañas de apoyo al Medio Ambiente

## INSTITUTO DE LA CANDELILLA

En 2004 iniciamos el Instituto de la Candelilla, cuya finalidad era promover la sustentabilidad de la planta de la Candelilla, ya que Multiceras es una de las principales exportadoras de Cera de Candelilla.

En julio de 2013 hemos convertido al Instituto de la Candelilla en una Asociación Civil, a través de la cual podremos involucrarnos más estrechamente en los proyectos de investigación, divulgación y desarrollo social de la zona candelillera.



También actualizamos la página web del Instituto de la Candelilla ([www.candelilla.org](http://www.candelilla.org)).

## ✓ Nuestras ACCIONES con el Medio Ambiente

La basura tecnológica, produce grandes daños en el medio ambiente y cada día crece este riesgo, pues los equipos rápidamente se vuelven obsoletos.

En Multiceras estamos comprometidos con la preservación y conocemos el daño irreversible que éstos generan a nuestro planeta, es por eso que el equipo de Tecnologías de la Información (TI) entregan nuestros equipos obsoletos, sólo a proveedores autorizados para reciclarlos. De esta manera contribuimos a favor de la ecología.



La ONU calcula que cada año se genera mas de 50 millones de toneladas de basura tecnológica. Mucha de esta es desechada irresponsablemente por los consumidores. Multiceras entrega los desechos tecnológicos a empresas quienes se encargan de reciclar los equipos y reutilizarlos.

El tratamiento inadecuado de la **e-waste** puede ocasionar graves impactos al medio ambiente y poner en riesgo la salud humana.

Además:

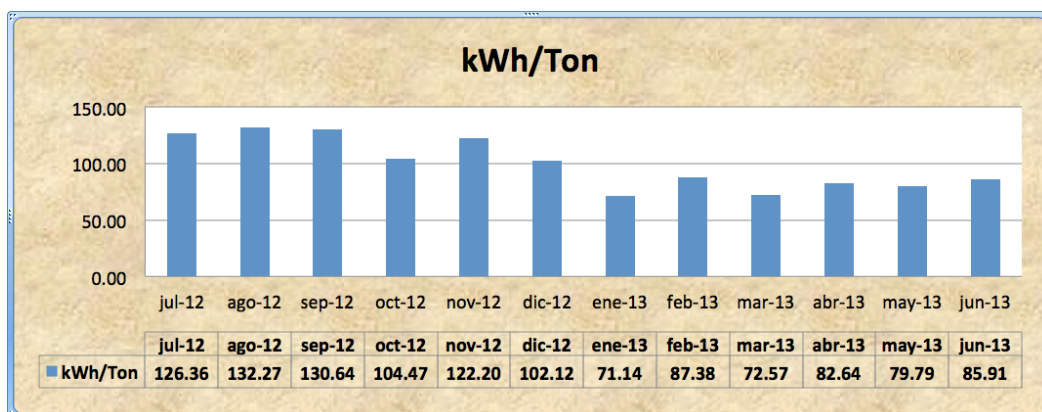
1. Arrendamos los equipos de cómputo
2. Utilizamos cartuchos para impresión re manufacturados
3. Reciclamos el hardware obsoleto, llevándolo a un centro de acopio

## Nuestras ACCIONES con el Medio Ambiente

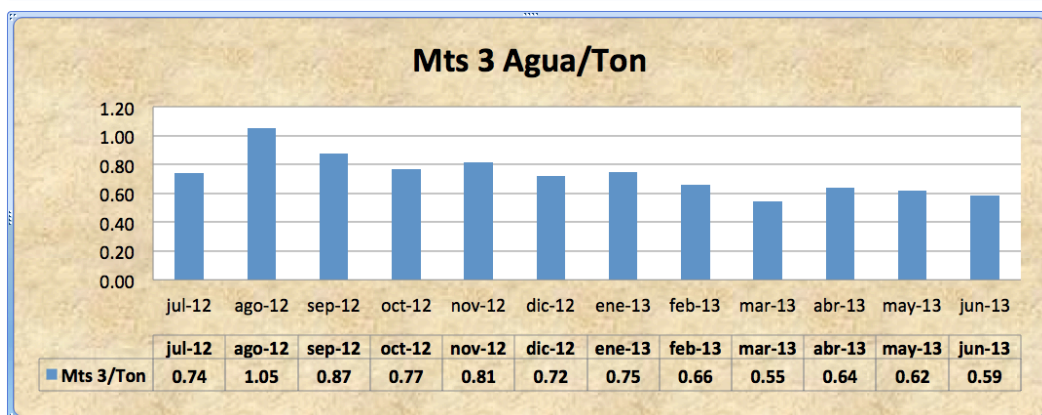
### JUNTAS DE SUSTENTABILIDAD Y MEDIDORES MEDIOAMBIENTALES

Para poder establecer los planes de acción de los aspectos Económicos, Sociales y del Medio Ambiente de la empresa, así como para darle seguimiento a dichos planes de acción, trimestralmente tenemos juntas de Sustentabilidad, durante las cuales las personas claves responsables de los diferentes procesos presentan sus resultados. Dentro de estas juntas se revisan además de otros, los siguientes indicadores que afectan al Medio Ambiente, los consumos de Luz, Agua y Gas. Los resultados se presentan en base a las toneladas de producto producido.

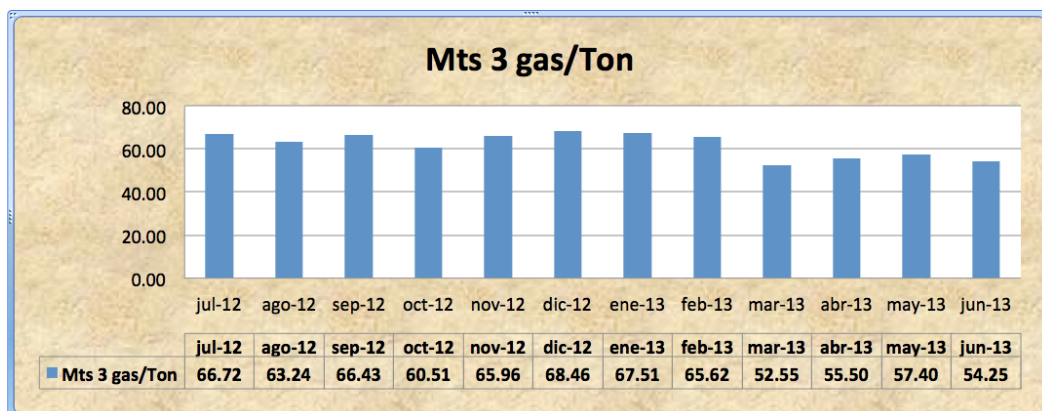
#### Luz



#### Agua



#### Gas

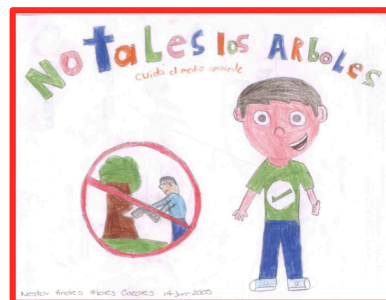






## Nuestro COMPROMISO con la Lucha contra la Corrupción

*En Multiceras sabemos que la única forma de luchar contra la corrupción es hacer las cosas correctamente, por lo que nos comprometemos a respetar las leyes y promover los valores tanto dentro como fuera de nuestra empresa, sobre todo cuando tratamos con nuestros clientes y proveedores.*



Néstor Flores, 7 años,  
hijo de José Inés Flores



## Nuestras ACCIONES con la Lucha contra la Corrupción

### CÓDIGO DE CONDUCTA

Nuestro código de conducta está basado en los valores de la Empresa, de los cuales la Honestidad y la Responsabilidad son claves para obrar correctamente. Todos nuestros empleados conocen el código de conducta y se espera de ellos que lo apliquen dentro de sus actividades diarias. En nuestra página web ([www.multiceras.com](http://www.multiceras.com)), en la sección de Responsabilidad Social, se puede leer el Código de Conducta completo.

### POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERESES

Algunos de nuestros empleados, especialmente los que trabajan con clientes, proveedores y oficinas de gobierno, son lo que especialmente deben estar preparados para luchar contra la corrupción.

| MULTICERAS, S.A. DE C.V.  |                                    |     |                  | Políticas Internas |            |
|---|------------------------------------|-----|------------------|--------------------|------------|
|   | POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERESES |     |                  |                    |            |
|   | Elaboró                            | GAF | Francisco Díaz   | Clave              | PO-AD-0101 |
|   | Revisó                             | DGL | Fernando Montaño | Revisión           | 1          |
|   | Autorizó                           | DGL | Fernando Montaño | Fecha (mm/aa)      | 08/13      |
| <b>1. Propósito</b><br>Evitar que los intereses de un empleado, personal, trabajador, consejero, directivo, funcionario, auxiliar, asesor ya sea persona física o moral (en lo sucesivo referidos como "Colaborador" o "Colaboradores") de Multiceras, S.A. de C.V. ("Multiceras") influyan en su juicio y/o en las decisiones que tome(n) en nombre o con relación a Multiceras. |                                    |     |                  |                    |            |
| <b>2. Alcance</b><br>Esta política se aplica a todos los Colaboradores de Multiceras.   |                                    |     |                  |                    |            |
| <b>3. Desarrollo</b><br><b>3.1 Definiciones</b>   |                                    |     |                  |                    |            |

Se ha preparado una Política de Conflicto de Intereses, donde se especifica claramente sobre la forma en que Multiceras espera que sus empleados actúen, en especial en aquellas situaciones en las que podría haber un conflicto de intereses.

Se ha preparado además una evaluación para que los empleados que hayan tomado el entrenamiento sobre la Política puedan resolverlo y que sirva como evidencia de que lo han hecho. En breve iniciará el programa de entrenamientos.

## Sobre este informe

Este informe fue preparado por los responsables del Programa de Responsabilidad Social Empresarial de Multiceras:

- Adaleni Solís
- Carlos Medellín
- Miguel Arato
- Mireya Marmolejo

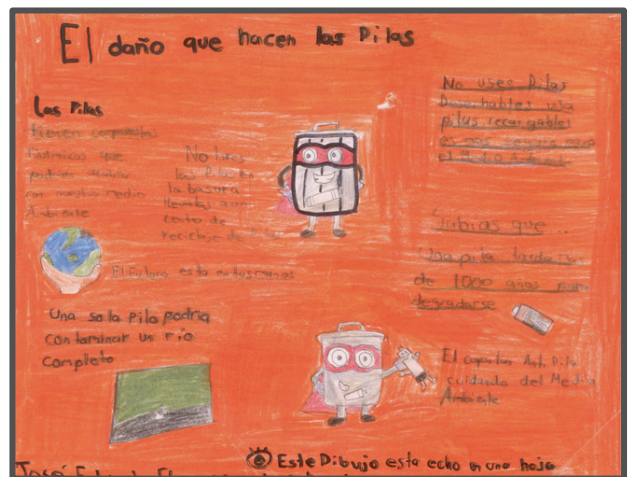
Y con la colaboración de Liliana Ayala, Reynold Valdez, Laura González, Marcos Hernández, Alejandro Canizales y Raúl Marmolejo.

Agradecemos la colaboración de los niños participantes de nuestro primer concurso de dibujo. En este informe incluimos algunos de sus dibujos.

Para cualquier duda o comentario sobre este Informe, favor de contactar a Adaleni Solís al correo electrónico: [adaleni.solis@multiceras.com](mailto:adaleni.solis@multiceras.com).



Ángel Meléndez, 10 años,  
hijo de Simón Meléndez



José Eduardo Flores Cazares, 12 años,  
hijo de José Inés Flores



Diego Alejandro Solís Garza, 10 años, hijo  
de Ruth Garza