



MULTICERAS

Blending With You



2° INFORME ANUAL DE SUSTENTABILIDAD

1 de julio 2013 al 31 de diciembre 2014

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. Carta de nuestro Presidente	2
2. Multiceras y La Sustentabilidad	3
3. Política de Responsabilidad Social Empresarial	4
4. Derechos Humanos	5
4.1. Colaboradores	6
4.1.1 Lineamientos que Regulan La Conducta	6
4.1.2 Comunicación y Transparencia	7
4.1.3 No Discriminación	8
4.1.4 Salud y Seguridad	10
4.1.5 Desarrollo Integral	12
4.2. Candelilleros	17
4.2.1 Región Candelillera en México	17
4.2.2 Compra Garantizada	17
4.2.3 Condiciones de Trabajo Dignas	18
4.2.4 Incentivos	19
4.2.5 Proyectos de Mejora	19
4.3. Comunidad	20
4.3.1 Donativos a Organizaciones de La Sociedad Civil	20
4.3.2 Donativos a La Región Candelillera	21
5. Normas Laborales	23
5.1 Negociación Colectiva	24
5.2 Eliminación de Trabajo Forzoso	24
5.3 Erradicación del Trabajo Infantil	24
5.4 Aceptamos la Diversidad	24
6. Medio Ambiente	25
6.1 Uso Eficiente de los Recursos	25
6.2 Responsabilidad Ambiental	26
6.3 Campaña 3R's	26
6.4 Reforestación	28
6.5 Concurso de Dibujo	29
7. Anticorrupción y Comercio Justo	30
7.1 Finanzas Éticas	30
7.2 Relaciones Sectoriales e Intersectoriales	30
7.3 Conflicto de Intereses	31
7.4 Software con Licencias Vigentes	31
7.5 Relaciones Comerciales Éticas	31
8. Agradecimientos	33

1. CARTA DE NUESTRO PRESIDENTE



Estimados amigos:

Cada año representa para nuestra empresa una gran oportunidad para mejorar. El 2014 ha sido particularmente importante para Multiceras porque hemos podido consolidar nuestro proceso de Responsabilidad Social, que nuevamente ha sido reconocido por el distintivo ESR que otorga la CEMEFL, Centro Mexicano para La Filantropía.

No hay inversión que hagamos en la organización que no sea contemplada a la luz de nuestros grupos de interés. Ellos son los que dictan las prioridades. En este sentido, hemos hecho inversiones para mantener y mejorar nuestras operaciones de logística y producción en beneficio de nuestros clientes y tenemos planes sólidos para apoyar a las comunidades candelilleras en su salud y bienestar.

Asimismo, hemos podido mejorar sustancialmente en los aspectos de seguridad a través de la instalación de un moderno y eficiente sistema contra incendios; la implementación de un programa de entrenamiento en manejo de riesgos y primeros auxilios; la elaboración de diferentes estudios de seguridad laboral e impacto ambiental; y la contratación de una persona enfocada a la administración y mejora de estos procesos.

Creemos que estas inversiones, aunadas al compromiso que desde la fundación de la empresa hemos desarrollado hacia la innovación, nos permitirán seguir manteniendo nuestro destacado desempeño en el mercado, el cual sin duda se explica por el modelo de sustentabilidad que hemos adoptado y que se apeg a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Como Presidente de Multiceras, y a nombre de todos nuestros colaboradores, ratifico mi compromiso con el apoyo y la promoción de estos Diez Principios. Agradezco a todos nuestros grupos de interés la confianza que nos han brindado durante este año y los invito a sumarse para seguir cosechando logros en los años venideros.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, reading "R. Marmolejo", enclosed within a rectangular box.

Raúl Rafael Marmolejo Vélez.
Presidente de Multiceras, S.A. de C.V.

2. MULTICERAS Y LA SUSTENTABILIDAD



Multiceras tiene la firme convicción de respetar los derechos humanos, los estándares laborales, preservar el medio ambiente y rechazar cualquier práctica corruptiva. Este reporte de sustentabilidad se ha elaborado para mostrar cuáles han sido los avances en cada una de estas áreas.

En este segundo reporte de sustentabilidad se presentará por única ocasión los resultados de año y medio (julio 2013 a diciembre 2014). El primer reporte se realizó en el periodo de julio 2012 a junio 2013 y para el año siguiente se extendió una carta de petición ante el Pacto Mundial para cambiar el periodo de reporte y que éste fuera presentado en año calendario, buscando como objetivo el poder comparar estratégicamente los resultados año con año.

Durante este periodo, Multiceras ha presentado grandes avances en materia de Sustentabilidad, siendo los aprendizajes más importantes, el conocimiento de la situación actual y la visión acerca del rumbo de la empresa. Se han iniciado proyectos nuevos y se han implementado métodos de gestión propicios para el sector.

La preocupación que los clientes de Multiceras han adquirido sobre este tema nos ha sido transmitida, haciendo a la empresa copartícipe de sus esfuerzos; algunos compartiendo sus políticas de Responsabilidad Social, otros dando a conocer sus esfuerzos y algunos otros solicitando auditorías del sistema de Sustentabilidad.

Uno de los logros que se han obtenido gracias a la solicitud de uno de nuestros clientes, fue lograr pasar exitosamente una auditoría SMETA (Auditoría de Comercio Ético de miembros de SEDEX, por sus siglas en inglés), la cual se llevó a cabo durante el mes de julio de 2014. SEDEX (Supplier Ethical Data Exchange) es una organización inglesa que comenzó hace más de 10 años con la intención de posibilitar mejoras en las prácticas comerciales responsables y éticas de las cadenas de suministro de todo el mundo, y nuestro cliente pudo apreciar el compromiso que tenemos con la sustentabilidad.



Dibujo de Ernesto Gerardo Castillo López, 12 años, hijo de Cristina López.

Otro éxito que se ha logrado, es integrar un modelo de gestión, basado en el seguimiento de indicadores estratégicos para cada una de las áreas de la organización, como lo son: Operación, Ventas, Compras, Tecnologías de Información, Agronegocios, Administración y Recursos Humanos. Podemos asegurar que actualmente todos conocen que su participación es muy valiosa para lograr los objetivos y que en conjunto se podrán alcanzar los objetivos trazados en la política de RSE.

3. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Multiceras opera mediante el modelo de negocios sustentable, basado en la creación de valor compartido con sus grupos de interés, buscando la permanencia en el mercado mediante el cumplimiento legal, el respeto y cuidado del medio ambiente y el bienestar de la sociedad.

Para el cumplimiento de esta política se ha fijado los siguientes objetivos por grupo de interés.



ACCIONISTAS

Maximizar de manera sostenida el valor económico de la empresa asegurando su permanencia y liderazgo en el mercado, cumpliendo con los requisitos legales y éticos, para promover el desarrollo económico y sustentable del país.



CLIENTES

Promover prácticas comerciales justas y transparentes, asegurando su satisfacción, proveer información clara respecto a los productos y servicios con innovación y mejora continua.



PROVEEDORES

Establecer una relación a largo plazo como socios estratégicos dentro de nuestra cadena de suministro e implementar acuerdos ganar-ganar que cumplan con las necesidades establecidas y contribuyan a su desarrollo integral.



COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

Garantizar un ambiente grato de trabajo, impulsando iniciativas que promuevan el desarrollo personal y profesional, asegurando su integridad física, promoviendo la diversidad e igualdad de oportunidades dentro de la organización, así como impulsar programas en beneficio de sus familias.



COMUNIDAD

Contribuir a la mejora en la calidad de vida de las comunidades cercanas a nuestras operaciones y donde viven nuestros colaboradores.



MEDIO AMBIENTE

Utilizar procesos de fabricación que no afecten negativamente al medio ambiente, incluyendo operaciones y nuevas tecnologías, que minimicen los residuos, reduzcan el uso de energéticos, eviten la contaminación del aire, del agua o de cualquier otro tipo y por ende cumplir o sobrepasar todos los requisitos legales aplicables.



CANDELILLEROS

Apoyar a las comunidades candelilleras impulsando la adquisición de habilidades para mejorar la productividad y seguridad en sus áreas de trabajo, promoviendo el arraigo de las familias en las zonas de producción y colaborando en programas de desarrollo sustentable.

4. DERECHOS HUMANOS

Desde la Declaración Universal de los Derechos Humanos en 1948, han existido muchos esfuerzos para que todos los seres humanos, sin importar raza, género, condición social, educación o religión, podamos tener los derechos que nos fueron otorgados sencillamente por ser un miembro de la raza humana.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas nos invita a respetar en todo momento estos derechos, no solo de los colaboradores, sino de los ciudadanos que viven dentro de las comunidades donde opera la organización y de asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de dichos derechos. Esto se puede lograr mediante la promoción y transmisión de valores hacia los colaboradores para que ellos a su vez ayuden a respetarlos en sus familias y comunidades.

Multiceras, aún antes de estar adherido al Pacto Mundial, llevaba varios años trabajando para cumplir estos principios, pero este es un proceso que debe ser reforzado año con año y donde el aprendizaje y la cooperación entre diferentes empresas permitirá que la “Universalidad” de estos derechos sea cada vez más una realidad. Aquí presentamos nuestros avances en estos dos principios del Pacto Mundial.



4.1 Colaboradores

4.1.1 Lineamientos que Regulan la Conducta

Multiceras cuenta con una serie de lineamientos en donde se explica el comportamiento esperado del personal, así como la regulación del trabajo y del trato entre los colaboradores en los diferentes niveles de reporte (jefe-subordinado). También se incluyen las sanciones para el incumplimiento o falta de seguimiento, que de no demostrar un cambio de conducta, en ocasiones pudiera culminar hasta en la rescisión del contrato e incluso seguimiento del delito por las autoridades correspondientes. Los lineamientos son los siguientes:

a) Código de Conducta

Serie de lineamientos apegados a los valores organizacionales que son:

- Compromiso: honestidad, trabajo en equipo, responsabilidad y seguridad.
- Calidad: integridad, excelencia y servicio.
- Creatividad: liderazgo, mejora continua y apertura al cambio.

b) Política Anti-acoso Sexual y Hostigamiento

En esta política se explican claramente cuáles son las conductas esperadas entre los colaboradores, especialmente en las relaciones de jefe-subordinado, para evitar que las personas se sientan intimidadas y asegurar que puedan laborar con total tranquilidad en un ambiente de respeto. En la política también se especifica cuál es el canal de denuncia y cómo serán investigadas y sancionadas todas las situaciones denunciadas, ya sea por la persona víctima del acoso, o por algún compañero que sea testigo de dicho acoso u hostigamiento.

c) Reglamento Interior de Trabajo

La empresa cuenta con un Reglamento Interior de trabajo el cual se presentó ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje, cubriendo lo establecido por la ley y los beneficios superiores a los de la ley ofrecidos por la empresa. De este documento se extraen los puntos más relevantes que competen a los colaboradores; es utilizado al interior de la compañía y ampara las acciones que realiza la misma en los siguientes eventos:

- Vacantes e ingresos
- Organización de los colaboradores
- Lugar, horarios y jornadas laborales
- Días de descanso y vacaciones
- Permisos e incapacidades
- Lugar y días de pago
- Medidas de Seguridad e Higiene
- Medidas disciplinarias
- Medidas para evitar la discriminación y/o acoso
- Terminación de contrato



4. DERECHOS HUMANOS

La organización asegura la protección de los derechos humanos y fomenta prácticas laborales justas para todos sus colaboradores. Estos lineamientos buscan propiciar una conducta de respeto y armonía en la compañía que asegure que todo el personal pueda trabajar y convivir en un ambiente propicio.

- Se capacitó al 100% del personal de nuevo ingreso en estos lineamientos.

4.1.2 Comunicación y Transparencia

Se cuenta con un sistema de gestión de transparencia lanzado en junio de 2014. En él se brindan diferentes opciones para que los colaboradores puedan denunciar cualquier situación que vaya en contra de lo que la empresa espera. Los encargados de dar seguimiento a estos medios de comunicación son los departamentos de Recursos Humanos y Responsabilidad Social, con el apoyo de la Alta Dirección. Los diferentes medios son:

a) E-mail

Se dio a conocer el correo electrónico cuentanos@multiceras.com, que reciben la Gerente de Recursos Humanos y la Líder de Sustentabilidad.

b) Buzón de Sugerencias

Se reactivó el buzón de sugerencias. El departamento de Responsabilidad Social tiene control sobre las quejas presentadas.

c) Desayunos con el Director

Mensualmente el Director de la organización, Fernando Montaña, en compañía de 2 personas del equipo directivo, ofrecen un desayuno a 7 colaboradores de la organización de todos los niveles, buscando dialogar abiertamente sobre sus experiencias e inquietudes. Posteriormente, el departamento de Recursos Humanos da seguimiento a los comentarios y propuestas de mejora. En el 2014 se realizaron 7 desayunos, donde se recibieron 53 comentarios ligados con áreas de oportunidad y de los cuales se han implementado mejoras en el 30% de los casos y se continúa trabajando actualmente para implementar el resto.



d) Encuesta de Clima Laboral

Anualmente Recursos Humanos realiza una encuesta de Clima Laboral, cuyos resultados son compartidos con las gerencias y se establecen planes de acción de acuerdo a las áreas de oportunidad detectadas. En 2014 se obtuvo un resultado promedio total de 8.65, que comparado con el año anterior 2013 de 8.43, se obtuvo una mejoría del 3%. Los puntos que registraron una mejora según la percepción del personal son: Claridad de objetivos (9.01), Comunicación con jefe directo (9.16), Horario de trabajo adecuado (9.24), Trabajo adecuado (9.09), Mi trabajo es importante (9.12) y Mi trabajo me permite atender a mi familia (9.11).

4. DERECHOS HUMANOS



4.1.3 No Discriminación

También se cuenta con una serie de procedimientos internos que aseguran la transparencia y la no discriminación en cualquier situación donde los colaboradores se vean involucrados, como la contratación, promoción, premiación y rescisión de contrato.

a) Contratación

Cuando se tiene una posición vacante dentro de la organización, se sigue el Procedimiento de Reclutamiento y Selección, proceso que busca encontrar una persona que cumpla con el perfil del puesto:

1. Se ofrece la oportunidad a los colaboradores, se anuncia la vacante por los medios de comunicación interna.
2. Si nadie cumple el perfil del puesto o no hay interesados, se buscan candidatos externos a la organización a través de diferentes bolsas de trabajo, buscando que la persona tenga las competencias para cubrir las necesidades del puesto.
3. Se buscan mínimo 3 candidatos y se entrevista por Recursos Humanos y el dueño de la vacante, seleccionando la mejor opción.
4. Se le hace un ofrecimiento económico y de aceptar, se estipula una fecha de ingreso. El nuevo miembro debe entregar una copia de comprobante de edad, estudio, vivienda y experiencia laboral. Para corroborar la autenticidad se piden los documentos originales, solamente para cotejar la información y después son regresados inmediatamente.
5. A su ingreso se establece y firma un contrato provisional de hasta 3 meses donde se incluye una capacitación de 5 días exclusivamente para que conozca las políticas, código de conducta y prácticas de la organización, así como la definición oficial de las funciones de su puesto.

4. DERECHOS HUMANOS

b) Promociones

Para Multiceras el crecimiento personal y laboral de los colaboradores es muy importante, por lo que constantemente se ofrecen entrenamientos y posibilidad de involucrarse en diferentes proyectos para mejorar las habilidades de cada uno. Cuando se abren posiciones o cuando la persona está lista para tener más responsabilidades y crecer dentro de la organización, se le ofrece una promoción.

Estas promociones están libres de cualquier discriminación, y el único requisito es tener el conocimiento y experiencia necesarias para la nueva posición, así como la capacidad para responder a los retos del nuevo puesto. En el 2014 se tuvieron 4 promociones.

c) Reconocimientos

Anualmente se entrega un reconocimiento a los colaboradores que han destacado en la implementación de los valores organizacionales en su trabajo diario. Para elegir a la persona que recibe cada reconocimiento hay diferentes procesos:

- Compromiso. Para premiar este valor se revisan los resultados de las evaluaciones de desempeño.
- Calidad. La persona que recibe este reconocimiento es elegida por votación de todos los compañeros. Se pide que voten por la persona que consideren haya hecho su trabajo con calidad y que además sea un ejemplo a seguir.
- Creatividad. Este reconocimiento se otorga a una persona que haya diseñado e implementado una idea o proyecto innovador, estratégico y sobre todo creativo.

GANADORES 2013

Valor Compromiso	Juan Mata
Valor Compromiso	Rogelio Reyes Reyes
Valor Calidad	Héctor Montejano
Valor Calidad	José Luis Pérez

GANADORES 2014

Valor Compromiso	José Luis Jalomo Ramos
Valor Compromiso	Lizette C. Arellano Ortiz
Valor Compromiso	Simón Meléndez Puente
Valor Calidad	Alejandro Vázquez G.
Valor Calidad	Mario A. García Guzmán
Valor Creatividad	Héctor Abel Hernández



Testimonio Alejandro Vázquez:

"Me siento muy contento y orgulloso de haber recibido por segunda vez en cinco años el premio de Empleado de Calidad, que significa un reconocimiento a mi trabajo. Yo creo que la mejor forma de agradecer este gran detalle es seguir trabajando aún mejor, con responsabilidad, servicio, dedicación, siendo un buen compañero y siendo muy profesional en mi área. Muchas gracias."

4. DERECHOS HUMANOS



d) Premio de Antigüedad

Es un orgullo para Multiceras contar con colaboradores comprometidos con la empresa. En el 2013 se otorgaron reconocimientos a 13 colaboradores: 6 por 5 años, a 4 por 10 años y a 3 personas por haber laborado en Multiceras por 20 años. En el 2014 se otorgaron reconocimientos de antigüedad a 9 personas: 3 por 5 años, 3 por 10 años, 1 por 20 años y 2 por 25 años. A cada uno se le otorgó un reconocimiento y un premio en efectivo.

e) Rescisión de contrato

Se cuenta con un procedimiento para la terminación laboral, ya sea por decisión del colaborador o de la empresa. Recursos Humanos se hace cargo de realizar los trámites correspondientes, también se encarga de realizar una entrevista de salida para conocer los motivos de la persona que deja la empresa. Se le entrega una carta que estipula el periodo laboral y el sueldo que percibía, así como también su finiquito correspondiente.

4.1.4 Salud y Seguridad

La empresa cuenta con normas rígidas sobre la seguridad de los colaboradores. Cuenta además con una Política de Seguridad que ha sido compartida con todos los colaboradores y que se encuentra desplegada en todas las áreas productivas.



"En Multiceras la Seguridad, Salud y Bienestar es un compromiso de todos nuestros colaboradores; teniendo como parte integral la reducción de riesgos, mejora continua de nuestros procesos y capacitación del personal; suministrando un ambiente laboral seguro, dando cumplimiento a la normatividad y estándares aplicables."

a) Red contra incendios

En el año 2014 se instaló una red contra incendios que representó una inversión aproximada de 4 millones de pesos. El sistema fue probado exitosamente durante el mes de noviembre de 2014.

b) Comisión de Seguridad e Higiene

En enero de 2014 se organizó la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene y se registró ante la Secretaría de Trabajo y Previsión Social. Se han tenido recorridos periódicos y se ha dado seguimiento a los planes de acción que han salido de dichos recorridos.

c) Simulacros

Durante 2014 se tuvieron simulacros de evacuación de las instalaciones para asegurar que todo el personal conociera el procedimiento correcto en caso de emergencias.

4. DERECHOS HUMANOS



d) Equipo de Protección Personal

Según el área de trabajo se tiene identificado el Equipo de Protección Personal que se requiere utilizar, que va desde zapatos, faja, cofia, mascarilla, guantes y lentes. Este equipo es otorgado por la empresa a todos los colaboradores y es renovado cuando menos cada 6 meses, o antes si las actividades así lo requieren.

e) Capacitación en Seguridad

La capacitación del personal es de vital importancia para poder enfrentar de manera eficaz cualquier tipo de contingencia que se pueda presentar en el lugar de trabajo. Se organizaron 3 brigadas que recibieron entrenamiento especial.

- Brigada Combate Contra Incendio, cuyos integrantes recibieron cursos específicos tales como Laboratorio del Fuego, El ABC de los extintores, Práctica con Extintores, Práctica con Mangueras, etc.
- Brigada Primeros Auxilios, cuyos integrantes recibieron cursos como RCP en adulto, Heridas y Hemorragias, Quemaduras, etc.
- Brigada Evacuación, Búsqueda y Rescate, cuyos integrantes recibieron entrenamiento en Rescate y Traslado de personas imposibilitadas.



4. DERECHOS HUMANOS



4.1.5 Desarrollo Integral

Contribuimos al desarrollo integral de los colaboradores, mediante prácticas que motiven su desempeño laboral y mejoren su calidad de vida.

a) Capacitación

El desarrollo profesional dentro de la organización es muy importante, es por eso que se busca mantener a los colaboradores al día en sus respectivas áreas. Durante el 2014, asistieron a cursos de capacitación 62 colaboradores sumando un total de 3,305 horas y una inversión de \$545,000.



4. DERECHOS HUMANOS

b) Becas

Se cuenta con un programa de becas para los colaboradores, para estudiar inglés, preparatoria, carrera profesional o maestría.



Testimonio Eladio Flores Martínez
Ing. Industrial y de Sistemas
Universidad Tec Milenio
Estudiando la carrera desde enero del 2013



"Principalmente lo que yo busco es la superación personal, comencé en la empresa en 1999 como técnico de cuellos y por mi buen desempeño he ido subiendo de puesto. Actualmente me desempeño como coordinador de almacén y tengo a mi cargo a 5 personas. Comencé a estudiar la prepa ya de adulto por mi cuenta y posteriormente pedí apoyo a la empresa, el cual me fue otorgado. Posteriormente ingresé a la Ingeniería y la empresa me está becando con un porcentaje, me siento por ese lado satisfecho y apoyado de que me puedan dar esta oportunidad.

Para mí superarme significa terminar de estudiar, para aplicar en mi trabajo los conocimientos y espero que el sacrificio que estoy haciendo tenga una recompensa en la parte económica, estoy sembrando un árbol para cosechar los frutos. Quiero seguir construyendo mi casa, brindarles a mis hijos los estudios, una preparatoria privada y tener una vida con más comodidades."

4. DERECHOS HUMANOS



c) Actividades y Eventos

Organizamos actividades recreativas para fomentar la convivencia familiar, buscando preservar y festejar las tradiciones mexicanas y días festivos se realizan algunas actividades y/o eventos donde se invita a participar a los colaboradores que así lo deseen.

a. Actividades

- i. Rosca de Reyes
- ii. Día de la Candelaria
- iii. Día de San Valentín
- iv. Día Internacional de La Mujer
- v. Día de las Madres
- vi. Partidos Mundial
- vii. Día de la Independencia
- viii. Día de Muertos
- ix. Día de la Virgen de Guadalupe

También se realizan eventos en mayor proporción para festejar fechas importantes, donde se invita a asistir a los colaboradores en compañía de sus familias. Buscando el esparcimiento entre los colaboradores y convivencia familiar.

b. Eventos

- i. Día del Niño y Día de las Madres
- ii. Día del Padre
- iii. Evento de Fin de Año

INVERSIÓN TOTAL 2014

\$121,270

**ACTIVIDADES DE
ESPARCIMIENTO**

4. DERECHOS HUMANOS

d) Programa para dejar de fumar

Con el fin de mejorar la salud de nuestros colaboradores, se invitó a 3 colaboradores que fuman a participar en un curso de Allen Carr para Dejar de Fumar. Como se tuvieron resultados positivos, se buscará continuar con este programa.



e) Club de Corredores

Con el fin de mejorar la salud de nuestros colaboradores a partir de junio de 2014 se invitó a las personas interesadas a participar en una carrera. La empresa patrocina el 50% de la inscripción del colaborador y de algún familiar. Se ha tenido una excelente respuesta y se han podido estrechar los lazos familiares y de amistad.

f) Equipo de Fútbol

Desde agosto de 2011 se organizó un equipo de Fútbol. En el 2014 jugaron en la Liga de Lomas Soccer, ubicada en García, Nuevo León. Con esta actividad se ha logrado integración entre los colaboradores y mejorar su condición física.



4. DERECHOS HUMANOS

g) Beneficios y prestaciones superiores a la ley

g.1 Salud Visual

Anualmente se realiza una campaña de Salud Visual, donde la empresa invita a diferentes proveedores que realizan una revisión visual a todo el personal interesado. Durante el 2014 se proporcionaron lentes a 29 personas, con una inversión de \$24,650.

g.2 Vacunas

Buscando prevenir enfermedades propicias de la época de invierno como lo es la influenza, se realizó una campaña de vacunación, en la cual participaron 64 personas entre colaboradores y sus familiares.

g.3 Ayuda Escolar

Se entrega un bono de apoyo escolar a los hijos menores de 13 años de todos los colaboradores, para que puedan adquirir útiles escolares en el inicio a clases. Durante el 2014 se benefició a 39 hijos de colaboradores con una inversión de \$32,500.

g.4 Transporte de Personal

Se cuenta con transporte para personal, el cual cubre tres rutas diferentes para que pueda ser utilizado por el mayor número de colaboradores.

g.5 Deportivo

Se cuenta con instalaciones para que los colaboradores puedan realizar festejos con sus familiares y amigos sin ningún costo. Durante el 2014, 10 colaboradores se beneficiaron con estas instalaciones.

g.6 Bono para regalos de navidad

Se otorga un bono de 300 pesos para los colaboradores que tengan hijos menores de 12 años. Se beneficiaron 69 hijos de colaboradores, con una inversión de \$20,700.



g.7 Apoyo por nacimiento, defunción y matrimonio

- **Nacimiento:** a todo colaborador que tenga un hijo se le brinda un apoyo económico. En el 2014 se benefició a 8 colaboradores.
- **Defunción:** si el colaborador presenta una pérdida de un familiar directo, Multiceras le brinda un apoyo económico para poder solventar los gastos que surjan de esta pérdida. Durante el 2014 no se presentó ninguno de estos casos.
- **Matrimonio:** a los colaboradores que contraen nupcias se les ofrece un apoyo económico. En el 2014 se otorgó el beneficio a 2 personas.



4.2 Candelilleros

4.2.1 Región Candelillera en México

La región Candelillera se encuentra en el Desierto de Chihuahua que se extiende en los estados de Chihuahua, Tamaulipas, San Luis Potosí, Zacatecas, Durango, Nuevo León y Coahuila, siendo éste último donde encontramos el mayor número de personas dedicadas a la extracción de cera de candelilla.

4.2.2. Compra Garantizada

Actualmente se le compra la cera de candelilla aproximadamente a 1,300 Candelilleros en toda la región, y desde el segundo semestre de 2013 hasta finalizar el 2014 se han registrado 100 nuevos Candelilleros, quienes buscan un ingreso para su familia mediante esta actividad. Multiceras ofrece a estos productores rurales la compra garantizada de su producción, y siendo la empresa que tiene la red más amplia de acopio, puede llegar a las comunidades más alejadas y con pocos accesos. La empresa cuenta también con una oficina en Saltillo y un centro de acopio en Cuatro Ciénegas, que es una de las zonas donde se produce más cera de candelilla.

Para que los Candelilleros puedan recolectar la planta de candelilla en sus ejidos, requieren de un estudio hecho por un Técnico Forestal registrado, quien emite un Aviso de Aprovechamiento ante la SEMARNAT para su autorización. Multiceras, consciente de la importancia de dichos estudios para asegurar la sustentabilidad de la planta, apoya a los Candelilleros con asesoría, entrenamientos y/o apoyo económico para obtener dichos Avisos de Aprovechamiento.

4. DERECHOS HUMANOS

4.2.3 Condiciones de Trabajo Dignas

Se tienen implementadas ciertas prácticas que tienen como objetivo incrementar los ingresos de los Candelilleros y aumentar la producción de cera de candelilla. Durante el segundo semestre de 2013 y el año 2014 se tuvo una inversión total de más de 2 millones de pesos, que se distribuyeron en las siguientes actividades:

- a) Con recursos de la empresa se consiguieron **10 NUEVOS ESTUDIOS TÉCNICOS** para el aprovechamiento de la planta de candelilla.
- b) Se tramitaron **38 NUEVOS ESTUDIOS TÉCNICOS** para el aprovechamiento de la planta de candelilla con recursos de CONAFOR, por un monto de más de **2 MILLONES DE PESOS**.
- c) Se impartieron **75 HORAS DE ENTRENAMIENTO** en el proceso de extracción de la cera de candelilla para nuevos productores.
- d) Se impartieron **75 HORAS DE CAPACITACIÓN** en el conocimiento de la Legislación Forestal que regula el aprovechamiento de la planta de candelilla.
- e) A **20 PRODUCTORES** se les impartió una capacitación de 30 horas para el establecimiento de plantación de candelilla.
- f) Se instalaron **45 NUEVAS PAILAS** en comunidades que iniciaron con la extracción de la cera de candelilla.
- g) Se renovaron **90 PAILAS** en ejidos que ya eran productores de cera de candelilla.



4. DERECHOS HUMANOS



4.2.4 Incentivos

Cada año se establece una cuota de producción para los Candelilleros. Las personas que cumplen con la cuota se les da un incentivo económico. Aquellos que no alcanzan la cuota pedida, pero que tienen un ritmo constante de ventas, se les ofrece un regalo en especie que puede ser una despensa o algún regalo de utilidad (cobija, artículos del hogar, etc.). Los resultados presentados en la tabla son los totales de los años 2013 y 2014.

	AÑO 2013	AÑO 2014
Candelilleros que cumplieron la meta y tuvieron un incentivo económico	330	185
Candelilleros que no cumplieron la meta, pero obtuvieron regalo	544	420
Total de beneficiados en efectivo y en especie	874	605
Total de inversión en incentivos económicos y regalos	\$279,439	\$198,425

4.2.5 Proyectos de Mejora

A finales de 2013 se inició con un proyecto de utilizar Ácido Cítrico para la extracción de la cera de candelilla, en vez del Ácido Sulfúrico que es el que siempre se ha utilizado para ese propósito. El Ácido Cítrico tiene la ventaja de ser más seguro durante su manejo por ser menos corrosivo, pero tiene un costo más elevado que el Sulfúrico. El cambio en el proceso no puede implementarse en todos los centros de producción al mismo tiempo, ya que existe un periodo de entrenamiento, durante el cual los Candelilleros van adquiriendo la experiencia para que el nuevo proceso sea exitoso. Se espera que en el futuro todos los Candelilleros que estén interesados en implementar el proceso puedan hacerlo.



4.3 COMUNIDAD

Reconocemos las necesidades que existen dentro de la comunidad y los problemas sociales que en ella se enfrentan, es por eso que decidimos apoyar a mitigar estos problemas mediante el otorgamiento de donativos filantrópicos y estratégicos a organizaciones sin fines de lucro y a comunidades donde habitan los Candelilleros. Este grupo de personas se dedican a la producción de cera de candelilla y lo consideramos uno de nuestros Grupos de Interés.



4.3.1 Donativos a Organizaciones de la Sociedad Civil

a) Casa Simón de Betania

Asociación que atiende enfermos desahuciados de SIDA, cáncer y tuberculosis, entre otras enfermedades. Ésta es atendida por las religiosas de la congregación "Siervas del Señor de la Misericordia". Se otorgó un donativo por \$10,604.30 para mejoras en el centro y la compra de una cama de hospital que se requería. Además se hizo un donativo para su proyecto de construcción de la nueva Casa en Mina, Nuevo León.



b) Ciudad de los Niños en Salamanca, Guanajuato

Fundada en 1977 por el Padre Pedro Gutiérrez, alberga a más de 300 niños que se encuentran en orfandad. Ahí se les da educación y les ofrecen actividades varias, tales como un coro que es famoso en la región y que organiza conciertos; y deportes como el Tae Kwon Do.

Se otorgó un donativo en especie al equipo de Tae Kwon Do de 38 juegos de pants y camisetas, con una inversión total de 8,500 pesos. Además se apoyó también con material de limpieza para el mantenimiento de la casa.

c) Las camisetas donadas a Ciudad de los Niños de Salamanca se compraron a los jóvenes del taller de serigrafía del Nuevo Amanecer A.B.P. Asociación que busca mejorar la calidad de vida de niños y jóvenes con parálisis cerebral y sus familias; a través de un modelo de atención integral multiplicable. Para Multiceras fue muy importante realizar esta alianza estratégica, ya que se pudo apoyar a ambas organizaciones.

4. DERECHOS HUMANOS

4.3.2 Donativos a la Región Candelillera

a) Región Candelillera - Útiles escolares

Con el fin de promover los derechos de los niños en la región donde viven los Candelilleros, se organizaron 2 campañas de donación de útiles escolares, para motivarlos a continuar con sus estudios. En agosto de 2013 y agosto de 2014 se invitó a los colaboradores de Multiceras a participar donando material en especie o efectivo para comprar el mismo. Además de los útiles se pudieron comprar artículos para mejorar las condiciones de las escuelas (ventiladores, pelotas, cortinas).

AGOSTO 2013

48 PAQUETES ESCOLARES

NIÑOS DE 2 COMUNIDADES

AGOSTO 2014

100 PAQUETES ESCOLARES

NIÑOS DE 6 COMUNIDADES

4. DERECHOS HUMANOS

b) Región Candelillera - Voluntariado

En agosto 2013, además de los útiles escolares, se organizó un grupo de 19 personas, entre colaboradores y algunos de sus familiares para realizar actividades de limpieza, pintura y sembrado de árboles en las escuelas de las comunidades apoyadas. Se visitaron las escuelas con anterioridad y se involucró a los maestros y alumnos para que ellos mismos participaran en la mejora de sus instalaciones. Además de los beneficios que obtuvieron las comunidades visitadas, los voluntarios se mostraron muy agradecidos con la oportunidad de participar en eventos como éste.



c) Región Candelillera - Regalos de Navidad

En diciembre 2014 se organizó por primera vez la donación de regalos de navidad. Se eligieron 23 niños de 4 comunidades candelilleras (Carricitos, Las Presas, General Coss y La Leona) y se les pidió que hicieran una carta con su regalo deseado. Se invitó a todos los colaboradores de Multiceras a participar comprando el regalo y también un paquete para mitigar el frío, consistente en una cobija, pants, tenis, chamarra, calcetines, guantes y bufanda. Apoyando la causa, 36 colaboradores de la empresa se ofrecieron como padrinos y algunos con regalos y otros con ayuda en efectivo, lograron conseguir los diferentes paquetes de regalos para todos. Además se compraron dulces para ofrecer unas bolsitas a 100 niños de otras comunidades.



d) Región Candelillera - Donación de muebles de segunda mano

Como parte de la actualización del mobiliario en la planta, se donaron algunos muebles en buen estado como escritorios, libreros, archiveros, para escuelas ubicadas en comunidades rurales.

5. NORMAS LABORALES

Los principios del Pacto Mundial referentes a las Normas Laborales aseguran que los derechos de los empleados sean respetados en todo momento, por ejemplo su derecho a tener un sindicato. También se debe asegurar que el trabajo no sea forzoso, que no haya discriminación dentro de la empresa y especialmente que el trabajo infantil sea erradicado. Multiceras ha encaminado sus políticas de contratación y reglamento de trabajo de tal forma que respeta estos principios. Aquí presentamos las actividades que hemos realizado en este año y medio y que consideramos son las mediciones de la implementación de estos principios.



5. NORMAS LABORALES

5.1 Negociación Colectiva

La empresa negocia con un sindicato anualmente y se llega a acuerdos, los cuales quedan plasmados en un Contrato Colectivo de Trabajo. Por otra parte la empresa no realiza ninguna acción en contra de que sus colaboradores busquen negociar colectivamente.

5.2 Eliminación de Trabajo Forzoso

Multiceras se declara en contra de cualquier forma de contrato forzoso, es por eso que dentro de sus políticas y procedimientos incluye la forma en que maneja sus horarios, jornadas, días de descanso y horas extras.



- Todo el personal antes de ingresar recibe una propuesta económica y un contrato que contiene información sobre el horario de trabajo, turnos, días de descanso y vacaciones; todo esto de acuerdo como se establece en la ley. Este contrato se lee y firma antes de comenzar a trabajar, ante cualquier duda o inconformidad el colaborador puede acudir al departamento de Recursos Humanos para su aclaración.
- El departamento de Recursos Humanos se encarga de realizar una comparativa con empresas del mismo ramo, mediante estudios obtenidos de empresas expertas en el tema.
- Todos los colaboradores tienen el derecho de renunciar en el momento en que lo deseen, así como de negarse a realizar horas extras, en caso de que no deseen hacerlas.

5.3 Erradicación de Trabajo Infantil

El 100% de los colaboradores tienen 18 años o más de edad, esto se encuentra estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo. Al ingresar se les pide una copia de comprobante de edad, ya sea el acta de nacimiento o el CURP y ésta debe cotejarse con el documento original.

5.4 Aceptamos La Diversidad

- a) Buscamos el progreso tanto de hombres y mujeres sin ningún tipo de discriminación; 40% del personal administrativo son mujeres y 7 mujeres se encuentran ocupando posiciones clave dentro de la organización.
- b) Para ingresar a la empresa no se hace ningún cuestionamiento sobre su religión, origen étnico, preferencias sexuales, estatus social o cualquier situación que pudiera parecer discriminante. No se hacen distinciones para las promociones, reconocimientos o despidos.

6. MEDIO AMBIENTE

“Tenemos un solo mundo, debemos usarlo sabiamente”. Este es el lema de nuestro programa de Responsabilidad Social. En Multiceras trabajamos constantemente para que los recursos que usamos en la planta se aprovechen al máximo, y evitamos en lo posible la contaminación del medio ambiente. Estamos investigando constantemente nuevos procesos que impliquen una mayor responsabilidad ambiental y estamos usando todas las tecnologías que nos lleven a minimizar nuestra huella ecológica. Aquí presentamos las actividades y mediciones que respaldan los principios del pacto referentes al Medio Ambiente.

6.1 Uso Eficiente de Los Recursos

Eficiencia significa “conseguir más con menos”, pues trata de cómo usar los menores recursos posibles para conseguir el máximo efecto. En la operación utilizamos algunos recursos naturales como agua y gas natural y otros recursos como la energía eléctrica. Buscamos encontrar soluciones para reducir en la medida de lo posible estos consumos y minimizar la contaminación, ya que esto se traduce en competitividad al reducir costos, lo que fortalece nuestra sustentabilidad.

6.1.1 Agua

El agua cubre casi un 80% de la superficie de la Tierra. Aunque pareciera un recurso muy abundante, es importante destacar que mucho menos del 1% de ésta es agua dulce, es decir, apta para usos domésticos, industriales, comerciales o turísticos. En base a esto, en Multiceras nos sentimos con la plena responsabilidad de día con día cuidar el vital líquido, por lo que gracias a proyectos de mantenimiento y mejora de las instalaciones se pudieron ahorrar 615,062 litros de agua en 2014, con respecto al año anterior. Esto es equivalente al 14% de disminución en el consumo.

6.1.2 Energía Eléctrica

La disminución en el consumo de energía en todas las operaciones no sólo acarrea importantes beneficios al medio ambiente, sino que además se traduce en competitividad al disminuir costos. En el 2014 se implementaron 2 proyectos principalmente en esta área:



6.1.3 Gas Natural

Hemos desarrollado proyectos de aislamiento térmico en tuberías y tanques, que generan un ahorro energético para nuestros procesos, así como para la generación de vapor en la caldera, por lo que estas acciones destacan un ahorro de 10,681 m³ de Gas Natural, lo equivalente a dejar de emitir en nuestra chimenea 5,181 kg de CO y 23,052 kg de CO₂.

6.2 Responsabilidad Ambiental

En Multiceras evaluamos, priorizamos y atacamos de manera estratégica los riesgos ambientales, para prevenir y anticipar sus impactos potenciales. Estamos comprometidos a cumplir el marco legal medioambiental que aplique a nuestro giro, es por eso que de acuerdo a los tiempos estipulados por las autoridades correspondientes damos cumplimiento a:

- * COA - Cédula de Operación Anual
- * DAR - Informe de Descarga de Aguas Residuales conforme a lo establecido en la NOM-002-SEMARNAT-1996
- * EMAT - Informe de Emisiones a la Atmósfera conforme a la NOM-085-SEMARNAT-2011
- * MIA - Manifestación de Impacto Ambiental. En este estudio se evaluaron los impactos ambientales adversos que pudieran generarse durante la etapa de operación, que fueron autorizados por la Subsecretaría de Protección al Medio Ambiente y Recursos Naturales



6.3 Campaña 3-R's Reduce - Reutiliza - Recicla

En Multiceras estamos convencidos que una buena práctica para cuidar nuestro medio ambiente es el reciclaje. Algunas de las materias primas que empleamos vienen en empaque de cartón, por lo que el disponer todo este material para su reciclaje es una buena acción para salvaguardar el medio ambiente, ya que aproximadamente por cada tonelada de cartón reciclado se ahorran: 140 litros de petróleo, 50,000 litros de agua, 2m³ de espacio en un vertedero y 900 kg de CO. En paralelo con esta práctica se ha venido buscando la disminución de la compra de material empacado en esta presentación.

6.3.1 Reduce

* *Se arrenda equipo de cómputo*

Actualmente el 80% de los equipos se encuentran arrendados con Hewlett-Packard México, bajo esquemas de 24 y 36 meses, a quienes al término de dichos contratos les devolvemos los equipos, o en caso de ser conveniente, adquirimos los equipos a un módico costo.

* *Utilizamos cartuchos para impresión re-manufacturados*

Nuestro proveedor nos entrega los cartuchos necesarios para cumplir con la operación de impresión, nos brinda el servicio y reparación, y nos garantiza la calidad de éstos. Además tenemos un ahorro importante en el costo de consumibles de hasta un 70%.

* *Residuos Sólidos Urbanos*

En el 2014 se tuvo una disminución de residuos sólidos urbanos de un 10%, lo equivalente a 150m³ de residuos. Gracias a acuerdos llegados con algunos proveedores, se pudo tener una reducción de 31% de generación de cartón.

6.3.2 Reutiliza

El 5 de junio de 2014, conmemorando el Día Mundial del Medio Ambiente, se obsequiaron a los colaboradores termos alusivos a la fecha. La adquisición de dichos termos se logró gracias a lo recaudado en el reciclaje de latas y PET, motivando a que se continúe con esta práctica y con la reducción de basura.

6.3.3 Recicla

	AÑO 2013	AÑO 2014
Tarimas (madera)	37,298 kg	44,574 kg
Cartón	27,490 kg	19,009 kg
Latas de aluminio	25 kg	32.8 kg
PET	11.5 kg	13.5 kg



* *Reciclaje de pilas*

Además del reciclaje que se había iniciado en años anteriores, a finales de 2013 iniciamos el reciclaje de pilas. Esta iniciativa surgió gracias al hijo de uno de nuestros colaboradores, quien participó en el concurso de dibujo y presentó un personaje que después usamos para lanzar nuestra campaña de reciclaje de pilas.

* *Reciclaje y reutilización de insumos Tecnológicos*

La basura tecnológica produce grandes daños en el medio ambiente y cada día crece este riesgo, pues los equipos rápidamente se vuelven obsoletos. La ONU calcula que cada año se generan más de 50 millones de toneladas de basura tecnológica.

Multiceras entrega los desechos tecnológicos a empresas que se encargan de reciclar los equipos y reutilizarlos.



6.4 Reforestación

6.4.1 Voluntarios Reforestando

Durante el voluntariado realizado en escuelas rurales de las comunidades de la región Candelillera, se aprovechó para sembrar unos arbolitos donados por Pro-Natura. Asimismo ellos nos brindaron el material de apoyo para poder sembrar correctamente los arbolitos.



6.4.2 Reforestación adecuada de la Candelilla

La Comisión Nacional Forestal, CONAFOR, asigna un recurso anual para la reforestación de la Candelilla, planta endémica que crece en el desierto de Chihuahua. La plantilla de Ingenieros Forestales son los encargados de asegurar que la reforestación se hace correctamente.

Multiceras apoyó a algunas comunidades de Candelilleros con los que trabaja para solicitar la reforestación de sus zonas. Se les explicó el proceso y se logró que se pudieran reforestar varios ejidos.

6. MEDIO AMBIENTE

6.5 Concurso de Dibujo

Por segundo año consecutivo se organizó el Concurso de Dibujo para los hijos de nuestros colaboradores. Además de ser una campaña que promueve los valores familiares, se invita a los participantes a hacer una reflexión sobre el Medio Ambiente. Este año la temática fue “Energías Renovables”. Fue muy interesante comprobar la iniciativa que tienen los niños sobre este tema y su forma de generar ideas creativas.

Los ganadores de este año fueron:



DARIÉN ALFREDO MÁRQUEZ HERNÁNDEZ

10 años

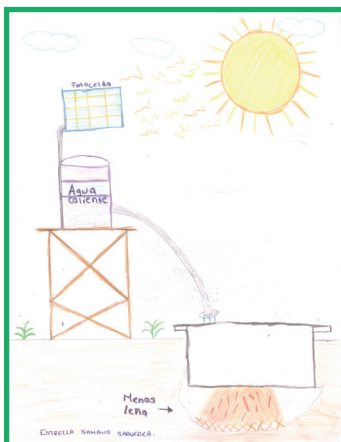
Ganó el premio al dibujo más colorido.



SARA MICHELLE HERRERA MÉNDEZ

11 años

Ganó el premio al dibujo más artístico. Ella utilizó la técnica de Arte Moderno llamada “Recortes”.



ESTRELLA SÁMANO SAAVEDRA

12 años

Ganó el premio a la idea más original. En su dibujo Estrella propuso utilizar celdas solares para calentar el agua que se utiliza en el proceso de extracción de la cera de candelilla, con el fin de ahorrar leña. Esta idea, además de creativa y ecológica, es algo que podría implementarse en el futuro.

7. ANTICORRUPCIÓN Y COMERCIO JUSTO

La corrupción es un mal presente en todos los ámbitos de la vida cotidiana y por eso mismo tenemos que hacer un esfuerzo extra para combatirla, y con esto cumplir con el último principio del Pacto Mundial. En Multiceras estamos conscientes de las diferentes situaciones en las que podría ocurrir algún tipo de corrupción y hemos buscado formas de contrarrestarlas. Aquí presentamos nuestros resultados en esta materia.

En Multiceras sabemos que la única forma de luchar contra la corrupción es hacer las cosas correctamente, por eso, además de evitar el soborno, la extorsión y otras formas de corrupción, también desarrollamos políticas y programas concretos que aborden el tema de la corrupción. Nos comprometemos a respetar las leyes, promover los valores tanto dentro como fuera de nuestra empresa y sobre todo cuando tratamos con nuestros clientes y proveedores.

7.1 Finanzas Éticas

La empresa cuenta con un departamento de Administración y Finanzas que se encarga de administrar y salvaguardar los bienes de la compañía, buscando siempre el beneficio y el crecimiento para la empresa y para los grupos de interés con quienes participa. Para alcanzar los objetivos nos esforzamos en mantener las mejores prácticas mediante el establecimiento de políticas y procedimientos que nos ayuden a obtener el mejor desempeño, todo lo anterior alineado a la misión, la visión y los valores de la compañía.

Por otro lado y para asegurar el correcto cumplimiento de las obligaciones de la empresa llevamos a cabo revisiones periódicas con despachos asesores en materia fiscal, los cuales nos apoyan validando que la operación de la empresa es llevada a cabo mediante los procedimientos legales y vigentes a la fecha de cada estudio.

7.2 Relaciones Sectoriales e Intersectoriales

Multiceras participa en diversos grupos como cámaras y asociaciones, encaminadas a promocionar mejores prácticas comerciales. Dichas organizaciones promueven el tráfico de información en dos vías, que ayudan a proteger el mercado y buscan soluciones ante normatividad gubernamental o internacional.

Las organizaciones en las que participamos son las siguientes:

- CANACINTRA - Cámara Nacional de la Industria de Transformación
- CAINTRA - Cámara de la Industria de la Transformación de Nuevo León
- COPARMEX - Confederación Patronal de la República Mexicana
- Clúster Agroalimentario
- Federación Europea de Ceras (European Wax Federation)

7.3 Conflicto de Intereses

Se cuenta con una Política de Conflicto de Intereses, la cual firman todos los colaboradores al entrar a la empresa. El objetivo principal de la política es evitar que los intereses personales de un colaborador, consejero, directivo y/o asesor de Multiceras influyan en su juicio y/o en las decisiones que tome en nombre de la empresa. Esto quiere decir que no se podrán tener beneficios directos o indirectos, sobre todo de carácter económico, basados en su participación con la empresa.

7.4 Software con Licencias Vigentes

El 100% del Software que se utiliza se encuentra licenciado, respetando la propiedad de los derechos de autor sobre los mismos.

7.5 Relaciones Comerciales Éticas

Dentro de la Política de RSE, se incluyen objetivos muy específicos sobre los clientes y proveedores. Estamos conscientes del importante papel que juegan y es por eso que buscamos establecer la mayor claridad en las relaciones comerciales.

7.5.1 Clientes

- a) Contamos con un área comercial, que se encarga de buscar nuevos clientes y dar seguimiento a los clientes actuales.
- b) También existe un área de servicio al cliente, la cual da seguimiento a los pedidos y es la responsable monitorear los indicadores de satisfacción al cliente.
- c) Según el sistema de gestión de calidad, se establecen indicadores para medir la satisfacción del cliente según el tiempo de entrega, la cantidad entregada y la funcionalidad.
- d) La planeación de las utilidades está establecida bajo un sistema basado en los márgenes de contribución que nos permite ser competitivos de acuerdo a los precios de mercado.
- e) Según el compromiso del cliente se establecen contratos o se manejan órdenes de compra.
- f) En dado caso de que el pedido no haya cumplido con las especificaciones requeridas con el cliente, el área de calidad se encarga de llevar a cabo un protocolo para solucionar el problema que se haya suscitado.
- g) En el área de ventas internacional se verifican y cumplen todos los requerimientos legales para poder exportar nuestros productos y que estos puedan ser importados a los diferentes países.



7.5.2 Proveedores

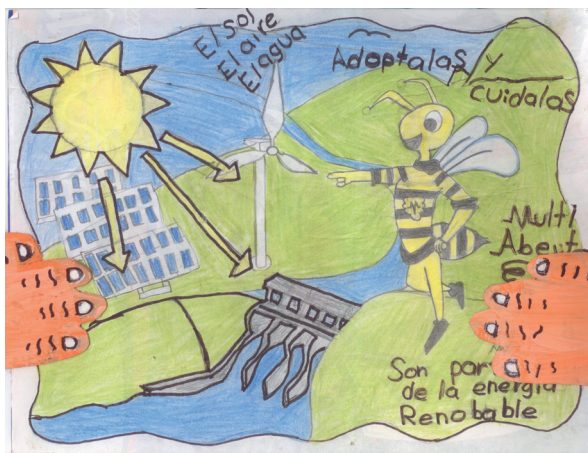
Multiceras cuenta con una serie de prácticas para poder establecer una relación de ganar-ganar con sus proveedores.

- a) Se cuenta con un procedimiento de selección de proveedores, en el cual se evalúan las propuestas de valor y se elige la más adecuada a nuestros requerimientos.
- b) El 75% de los proveedores son de origen Mexicano, buscando así promover la economía local.
- c) Se trabaja en conjunto en proyectos para mejorar productos, procesos y precios, que ofrezcan beneficios para ambas partes.
- d) Se hacen y se reciben visitas a las plantas de nuestros proveedores actuales y los potenciales, para conocer su capacidad y estándares, los cuáles serán necesarios para satisfacer más adelante los requerimientos de nuestros clientes.
- e) Se asiste a la conferencia de ceras de petróleo que organiza la AFPM (American Fuel & Petrochemical Manufacturers), así como a la junta anual de la EWF (European Wax Federation), y se tiene un acercamiento continuo con varios proveedores, buscando establecer una relación de confianza.
- f) Se cuenta con una comunicación abierta en todos los niveles de la organización, desde el comprador, el gerente de compras, el director y el presidente de la compañía.
- g) Nos sujetamos a precios del mercado buscado que el negocio sea próspero para ambas partes. Dichas negociaciones se resumen en una serie de cláusulas que se encuentran estipuladas en las órdenes de compra, principalmente sobre características del producto, precio y tiempo de entrega. De no cumplirse éstas, se tiene una comunicación directa con el proveedor para poder solucionar el problema de la mejor manera.

8. AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todas las personas que hicieron posible este Informe

1. Raúl Marmolejo - Presidente
2. Fernando Montaña - Director General
3. Francisco Díaz - Director de Administración y Finanzas
4. Laura González - Gerente de Recursos Humanos
5. Carlos Medellín - Gerente de Agronegocios
6. Carlos Aldana - Gerente de Cadena de Suministro
7. Avril Zamora - Gerente de Ventas Internacional
8. Daniel Espino - Gerente de Ventas Nacional
9. Alejandro Canizales - Gerente de Administración y Finanzas
10. César Romero - Ingeniero de Proceso
11. José Luis Sámano - Líder de Ceras Naturales
12. Juan Mata - Investigador
13. Hugo Rodríguez - Coordinador Administrativo
14. Alejandro Vázquez - Líder de Costos
15. Reynold Valdez - Coordinador de Tecnologías de la Información
16. Eladio Flores - Coordinador de Almacén
17. Miguel Arato - Consultor
18. Liliana Ayala - Líder de Inteligencia de Mercados
19. Mireya Marmolejo - Líder de Sustentabilidad
20. Alejandra Martínez - Líder de Responsabilidad Social



Dibujo de Néstor Andrés Flores Cázares,
9 años, hijo de Inés Flores

Queremos dar un agradecimiento especial a todos los niños que participaron en nuestro concurso de dibujo y cuyos trabajos utilizamos a lo largo de nuestro Reporte.