



Responsabilidad Social Empresarial CAAAREM

INFORME ANUAL 2013 – 2014 “Juntos transformando el mundo”

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) no es más que ser consciente y congruente con el cumplimiento integral de las empresas tanto en lo interno como lo externo, considerando sus expectativas y las de todos sus grupos de interés (Clientes, proveedores, consumidores finales, empleados, etc.) en materia económica, en lo social y ambiental. Para ello es muy importante que demuestren respeto por los valores éticos, las comunidades y el medio ambiente.

Características de la Responsabilidad Social Empresarial:

- Es proactiva.
- Está enfocada a causas con alto impacto social.
- Genera proyectos que ayudan a cumplir con el compromiso social de la empresa.
- Tiene una filosofía “Ganar-ganar”.
- Atiende expectativas de los grupos de interés.

Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial:

- Genera mayores beneficios para todos los grupos de interés.
- Mayor rentabilidad de la inversión y transparencia en las operaciones.
- Capacidad de gestión, prestigio, mayor valor de la empresa.
- Lealtad y satisfacción por formar parte de una empresa que fomenta la promoción social y humana.
- Los clientes se benefician y la comunidad también.
- Mejoría en los niveles de calidad de vida en el entorno.

Objetivo Estratégico de la Responsabilidad Social de CAAAREM

Ser una organización modelo a seguir para nuestros agremiados respecto a la implementación de prácticas de responsabilidad social, que permitan posicionarnos bajo los principios de: ética, legalidad, integridad, diálogo con nuestros grupos de interés, rendición de cuentas y transparencia.

Declaración de Sustentabilidad y Responsabilidad de Grupo impresor de sinergia.

El consejo de Sustentabilidad y Responsabilidad Social de **CAAAREM** dentro de sus alcances y responsabilidades, desarrolló y aprobó la Declaración de Sustentabilidad y Responsabilidad social alineada a las políticas y principios de la Confederación.

A través de la siguiente declaración se busca que **CAAAREM** de forma continua alcance sus metas económicas, sociales y ambientales, contribuyendo en la construcción del bienestar de la sociedad:

Inspirar a la comunidad de comercio exterior sobre la importancia económica, social y ambiental de retribuir a la sociedad.

Transformar la mentalidad de la comunidad del comercio exterior respecto a las prácticas de responsabilidad social y sus beneficios.

Cumplir con el modelo de Responsabilidad Social con el propósito de incorporar nuevos métodos autosustentables que minimicen el impacto ambiental.

Impactar con acciones concretas a los sectores más marginados a través del trabajo de la Fundación CAAAREM con el apoyo del personal interno, agremiados y comunidad de comercio exterior.

Comprometer a la Confederación, su personal interno, sus agremiados/as a implementar medidas de RS que contribuyan al desarrollo de México.

Principales Motivadores de CAAAREM

Los principales motivadores, son aquellos determinados por los comités. Estos motivadores se han definido como las razones y áreas de mejora que impulsan a la empresa a implementar decididamente una visión de Sustentabilidad y Responsabilidad Social alineada a la visión de largo plazo de CAAAREM.

Motivadores Económicos

- Imagen corporativa y posicionamiento de marca.
- Diferenciador con otras organizaciones.
- Disminuye rotación del personal.
- Ahorros económicos por ahorro de recursos.
- Aumentar la confianza de las Asociaciones de Agentes Aduanales (AAA), de los Agentes Aduanales, de clientes y autoridades.
- Implementar proyectos que generen nuevos empleos.

Motivadores Sociales

- Incrementar la participación de las Asociaciones de Agentes Aduanales con la Fundación CAAAREM.
- Incrementar nuestra aportación y difusión de valores en nuestra esfera de influencia.
- Sentido de pertenencia.
- Involucrar al personal en las actividades sociales.
- Posicionamiento ante la comunidad.
- Congruencia con la filosofía.
- Apoyar la promoción cultural.

Motivadores Ambientales

- Cumplimiento de estándares ambientales.
- Contribuir a la mejora del Medio Ambiente.
- Reducción de costos de consumo energético.
- Concientización interna a clientes, proveedores y familias sobre el respeto y apoyo al mejoramiento ambiental.
- Fomentar una cultura de separación de basura.
- Lograr la imagen de empresa limpia.

Descripciones de Roles y funciones por Área de Responsabilidad para la Sustentabilidad CAAAREM

Objetivo

Contar con los lineamientos que permitan a las y los responsables de cada área responder a las necesidades y requerimientos para desarrollar de manera oportuna y profesional, las actividades, programas, implementaciones, registros y todo lo relativo al tema.

Áreas de Responsabilidad

El comité de Responsabilidad Social de CAAAREM se divide en 5 grandes rubros:

- Comité de Calidad de Vida
- Comité de Comunicación y Gestión
- Vinculación con la Comunidad
- Comité de Ética y Gobernabilidad
- Comité de Medio Ambiente

Estos pilares se han esforzado por continuar con el objetivo estratégico de Confederación y ser una organización modelo a seguir para nuestros agremiados respecto a la implementación de prácticas de responsabilidad social y buenas prácticas, que permitan posicionarnos bajo los principios de: ética, legalidad, integridad, diálogo con nuestros grupos de interés, rendición de cuentas y transparencia.

Organigrama RSE CAAAREM gestión 2013-2014



a) Comité de RSE

Descripción de Responsabilidades:

1. Asistir y participar activamente en las sesiones de consejo.
2. Definir la visión y estrategia a seguir en temas de sustentabilidad.
3. Autorizar y vigilar el cumplimiento de las acciones definidas por el comité de RS de la Confederación.
4. Asegurarse de la integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización.
5. Comprobar el cumplimiento de los compromisos asumidos en el ámbito de la Responsabilidad Social y Sustentabilidad.
6. Conocer y aprobar los informes del Departamento de RSE.
7. Ser líderes en la materia hacia las partes interesadas.
8. Motivar a los colaboradores/as a ser parte del Sistema de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de la empresa.
9. Desarrollar y promover las oportunidades de negocio para el desarrollo sostenible.

b) Líder de Proyecto de RSE

Descripción de la Responsabilidad:

La persona responsable de la gestión tiene como principales funciones:

1. Trabajar de manera coordinada con las diferentes áreas para la facilitación de los procesos de las acciones de Responsabilidad Social.
2. Ser un canal de comunicación entre el Consejo y el comité RS.
3. Apoyar en la coordinación logística para las sesiones de revisión de estrategia en RS, tanto para el consejo, como para el comité.
4. Desarrollar un programa de posicionamiento del consejo y el comité de RS al interior de la empresa.
5. Desarrollar un programa de reconocimiento al personal que colabora en el comité y consejo.
6. Revisar, actualizar
7. Fomentar que la Responsabilidad Social se integre a las políticas, la cultura organizacional y a las estrategias del negocio.
8. Llevar a cabo evaluaciones periódicas sobre el funcionamiento y resultados de los comités.
9. Generar en colaboración con el comité y consejo, los indicadores y métricas para dar el seguimiento adecuado para su cumplimiento.
10. Identificar los canales adecuados para comunicar interna y externamente las prácticas y acciones de RSE de la empresa.
11. Participar en foros y congresos relacionados con la materia.
12. Coordinar con otras empresas del sector, así como organizaciones similares tanto gubernamentales, como no gubernamentales, a fin de intercambiar experiencias y realizar actividades conjuntas.
13. Custodiar toda la información y documentación generada por el Comité de RS.
14. Mantener un diálogo permanente entre los diferentes sectores de la sociedad interesados en proyectos y actividades relacionados con la Sustentabilidad.
15. Cumplir y hacer cumplir el Código de Ética.

c) Área de “Ética y Gobernabilidad”

Descripción de la Responsabilidad:

Las personas responsables del Área de Ética Corporativa tienen como principales funciones:

1. Cumplir y hacer cumplir el Código de Ética.
2. Recibir las denuncias por incumplimiento y darle el seguimiento adecuado.
3. Investigar objetiva y cautelosamente las denuncias.
4. Mantener la confidencialidad y seguridad de los denunciantes.
5. Establecer los mecanismos a través de los cuales se promoverá y comunicará una cultura ética en la empresa.
6. Desarrollar los indicadores que permitan dar seguimiento a las acciones.
7. Generar actividades creativas que permitan generar una cultura ética en la empresa.
8. Ser miembro del Comité del Código de Ética.
9. Estar al tanto de que los conflictos éticos, sobre todo la corrupción y el soborno sean evitados para procurar la buena imagen y reputación de la empresa tanto interna como externamente.
10. Liderar el comité de Ética para acompañar las actividades.

d) Área “Vinculación con la Comunidad”

Descripción de la Responsabilidad:

Las personas responsables del Área de Vinculación con la Comunidad tienen como principales funciones:

1. Estar al tanto de la información de la comunidad en la que la empresa opera y que puede generar algún tipo de riesgo para la empresa.
2. Definir la causa social de la empresa junto con todos los empleados de la empresa, la sociedad y lo que la empresa requiera y definir objetivos y metas.
3. Ser un interlocutor con los principales líderes de la comunidad.
4. Hacer públicos sus compromisos con la sociedad y medir los logros alcanzados.
5. Promover los programas sociales que se hayan decidido apoyar en la empresa.
6. Organizar las acciones de voluntariado y de donativos por parte de los empleados que de manera libre deseen participar en las acciones de la empresa.
7. Estar en constante comunicación con la Dirección de la Empresa ante cualquier situación delicada.
8. Cumplir en todas las acciones con el Código de Ética de la empresa, así como con los procedimientos y políticas.
9. Comunicar interna como externamente tanto los programas de voluntariado y donación de los empleados, así como los resultados de las acciones de la empresa y su impacto en la sociedad.
10. Buscar que los empleados se sientan orgullosos de sus acciones de voluntariado y de protección al ambiente.
11. Promover la sustentabilidad de la empresa, contribuyendo al desarrollo y bienestar social de las comunidades en las que opera.
12. Considerar las necesidades del entorno social del negocio en la toma de decisiones y en la definición de las estrategias de la empresa, así como colaborar en su solución.
13. Hacer públicos sus compromisos con la sociedad y medir los logros alcanzados.
14. Fomentar el desarrollo humano y profesional de la comunidad laboral de la empresa y de sus familias.
15. Motivar y apoyar al personal, accionistas, proveedores y partes interesadas para que participen en los programas empresariales de inversión y desarrollo social.
16. Participar en alianzas intersectoriales que, en conjunto con las organizaciones de la sociedad civil y el gobierno, le permitan contribuir corresponsablemente al bien común y atender las necesidades sociales de mayor importancia.
17. Mantener vigente la Política de Vinculación con la Comunidad.

e) Área de “Medio Ambiente”

Descripción de la Responsabilidad:

Las personas responsables del Área de Medio Ambiente tienen como principales funciones:

1. Estar al tanto de la información y legislación medio ambiental que pueda aplicarse o generar algún tipo de riesgo para la empresa.
2. Promover acciones tanto internas como externas para el cuidado y protección de los Recursos Naturales.
3. Definir los objetivos y metas de las actividades a desarrollar a favor del Medio Ambiente.
4. Generar campañas internas y publicidad que facilite a los empleados conocer los objetivos que busca la empresa con la protección al medio ambiente.
5. Generar campañas con otras partes interesadas que puedan ser de impacto para la empresa.
6. Realizar junto con el Responsable de Vinculación con la Comunidad acciones de voluntariado involucrando a las familias y otras partes interesadas.
7. Buscar esquemas para que los empleados vivan estos valores y puedan transmitirlos en sus casas y con la sociedad en general.
8. Generar campañas externas de educación medioambiental.
9. Dar capacitación medio ambiental a todos los empleados.
10. Desarrollar los indicadores que permitan dar seguimiento a las acciones.
11. Estar en constante comunicación con la Dirección de la Empresa ante cualquier situación delicada.
12. Cumplir en todas las acciones con el Código de Ética de la empresa, así como con los procedimientos y políticas.

f) Área “Calidad de Vida de las y los colaboradores”

Descripción de la Responsabilidad:

Las personas responsables del Área Calidad de Vida del Empleado/a tienen como principales funciones:

1. Apegarse y hacer cumplir la ley nacional, estatal y local con relación al área laboral.
2. Estar al tanto de las inconformidades de los empleados y generar acciones que ataquen las verdaderas causas del problema.
3. Promover y generar acciones que promuevan la sana convivencia e integración de los colaboradores.
4. Fomentar un entorno laboral que permita el desarrollo personal y laboral de los colaboradores/as.
5. Abogar por el apego a los Derechos Humanos, la diversidad, la igualdad de géneros, la inclusión, el respeto, la tolerancia, etc.
6. Evitar el trabajo infantil u obligatorio, así como vigilar y denunciar si algunos de nuestros grupos de interés promueve algún tipo de conducta que vaya en contra de los valores humanos.
7. Implementar programas que puedan ser positivos para el negocio y que además generen valor agregado a los empleados de la empresa.
8. Ser el intermediario entre los empleados y la Dirección compartiendo opiniones y sugerencias.
9. Cumplir en todas las acciones con el Código de Ética de la empresa, así como con los procedimientos y políticas.
10. Generar campañas internas que promuevan los valores y el Código de Ética para favorecer un ambiente laboral propicio para el desempeño profesional y el agrado personal.
11. Desarrollar los indicadores que permitan dar seguimiento a las acciones.

Planeación Estratégica RSE CAAAREM 2014

Este 2014 los comités de Responsabilidad Social de CAAAREM hicieron una serie de compromisos que se resumen en las siguientes iniciativas:

Pilar	Iniciativa
Gestión y Comunicación	Sensibilizar en materia de RS
	Coordinación con todos los Comités de RS
	Comunicar a nuestros grupos de interés
Ética y Gobernabilidad	Definir los alcances del Código de Ética
	Difundir al personal el Código de Ética
	Campaña de Concientización
Calidad de Vida	Prohibición del Trabajo Infantil
	Programa anual de actividades sociales, culturales y/o deportivas en las que participan los trabajadores y sus familias
	Condiciones laborales y de seguridad especiales para grupos vulnerables
	Necesidad de reducción presupuestal, como última opción el despido de sus colaboradores
	Otro(s) subtema(s) dentro de Calidad de vida en la empresa está atendiendo su empresa
MEDIO AMBIENTE	CAAAREM Paperless
	Separación de Residuos para reciclaje
	Conservación de recursos naturales
	Conservación de la Ciudad
Vinculación con la Comunidad	Proyecto (PROMEXICO, PAISANOS)
	Creación del programa de voluntariado CAAAREM

Con estas actividades se planea tener evidencia de contenido para obtener el Distintivo 2015 que otorga el CEMEFL.

Programa Cadena de Valor CAAAREM

El programa de Cadena de Valor de CAAAREM 2013, se hizo con la intención de brindar apoyo a las Agencias Aduanales pertenecientes a la Confederación, en su incursión a la Responsabilidad Social en México y su postulación para la obtención del Distintivo ESR otorgado por el CEMEFI.

Este programa se llevó a cabo bajo las siguientes condiciones:

- Durante el 74 Congreso de Comercio Exterior y Aduanas se invitó a los Agentes Aduanales y Asociaciones de Agentes Aduanales a pasar al stand de Responsabilidad Social de CAAAREM para que se registraran y pudieran entrar al programa de RSE.
- Las agencias aduanales que aceptaron participar en el programa, se comprometieron a **asistir a todas las sesiones** del curso.
- Las sesiones fueron impartidas por Sustentarse, consultoría especializada en RSE y la líder de proyecto de CAAAREM, quienes estuvieron a cargo de **proporcionar los materiales** necesarios para el desarrollo de políticas, programas y actividades que serán implantadas en las respectivas Agencias Aduaneras.
- Las agencias se comprometieron a **designar un responsable del proyecto y un colaborador en puesto clave que tenga conocimiento y poder de decisión** en cuanto a los cinco pilares de la RSE que indica el CEMEFI:
 - Calidad de vida dentro de la empres
 - Ética Empresarial
 - Vinculación la Comunidad
 - Cuidado del Medio Ambiente
 - Gestión de la RSE

CAAAREM, en abril de 2014, obtuvo formalmente el Distintivo Empresa Socialmente Responsable® por segundo año y el **PROMOTORSE®** por primer año, siendo promotor de la responsabilidad social entre las empresas que forman parte de su cadena de valor.

Se logró promover a 8 Agencias Aduanales que exitosamente obtuvieron el Distintivo ESR® por primer año y a 3 más que lo obtuvieron por segundo año.

Reporte de Resultados CAAAREM como Entidad Promotora a Distintivo ESR 2013

El CEMEFI hace un reporte anual para evaluar los resultados de las Entidades Promotoras como lo es CAAAREM, resumiendo la evaluación de CAAAREM en un “Progreso considerable” en todos nuestros pilares de RSE, destacando un desempeño sobresaliente en el pilar de Calidad de Vida.

Esto nos deja un amplio margen de crecimiento para 2015, donde nuestra Planeación Estratégica RSE 2014 se enfoca en los pilares donde tenemos estrategias menos sólidas, para avanzar todos los pilares a la par en un crecimiento continuo y contundente para los próximos años.

(ANEXO 1 Reporte de Resultados CEMEFI)

Metas RSE CAAAREM 2015

Nuestra meta es que todos los Agentes Aduanales Confederados, sus Agencias y las Asociaciones de Agentes Aduanales puedan obtener el Distintivo ESR impulsado por el CEMEFI y así fortalecer el compromiso como parte de la cultura empresarial responsable en nuestro país.

Las Asociaciones de Agentes Aduanales son pieza clave para expandir esta visión, teniendo las siguientes ventajas:

- Fidelizar clientes.
- Pertenencia y lealtad de los empleados.
- Aumenta niveles de satisfacción de empleados y disminuye los de rotación de personal.
- Empatía y reconocimiento con la comunidad.
- Aprovechamiento y optimización de recursos.
- Posiciona y diferencia la marca frente a la competencia.

Este año trabajaremos en la creación un modelo basado en el auto cumplimiento, donde CAAAREM les dé las herramientas necesarias y las Agencias Aduanales y las Asociaciones de Agentes Aduanales puedan implementar las actividades de Responsabilidad Social correspondientes.