MULTICERAS

Blending With You

2016

4TO INFORME ANUAL DE SUSTENTABILIDAD

ÍNDICE

1. CARTA DEL DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS 3
2. QUIÉNES SOMOS 4
3. MULTICERAS Y LA SUSTENTABILIDAD 5
4. VALORES CORPORATIVOS 6
5. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 7
6. PROYECTOS DE MEJORA 8
7. DERECHOS HUMANOS 9
    7.1 COLABORADORES 9
    7.2 CANDELILLEROS 15
    7.3 COMUNIDAD 18
8. NORMAS LABORALES 22
    8.1 LINEAMIENTOS QUE REGULAN LA CONDUCTA 22
    8.2 NEGOCIACIÓN COLECTIVA 23
    8.3 ELIMINACIÓN DE TRABAJO FORZOSO 24
    8.4 ERRADICACIÓN DE TRABAJO INFANTIL 24
    8.5 NO DISCRIMINACIÓN 24
    8.6 ACEPTAMOS LA DIVERSIDAD 28
9. MEDIO AMBIENTE 28
    9.1 USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS 28
    9.2 RESPONSABILIDAD AMBIENTAL 29
    9.3 CAMPAÑA 3-R'S REDUCE – REUTILIZA – RECICLA 29
    9.4 REFORESTACIÓN 31
    9.5 CONCURSO DE DIBUJO 31
10. ANTICORRUPCIÓN Y COMERCIO JUSTO 33
    10.1 FINANZAS ÉTICAS 33
    10.2 RELACIONES SECTORIALES E INTERSECTORIALES 33
    10.3 CONFLICTO DE INTERESES 34
    10.4 SOFTWARE CON LICENCIAS VIGENTES 34
    10.5 RELACIONES COMERCIALES ÉTICAS 34
11. AGRADECIMIENTOS 36

1. CARTA DEL DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Estimado lector:

Me complace tener la oportunidad de transmitirles que nuestra empresa Multiceras sigue apoyando los Diez Principios del Pacto Mundial, tanto en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Así mismo, aprovecho para compartirles que el año 2016 estuvo lleno de constantes retos en nuestro negocio, y debido a la capacidad de enfrentarlos con mucho entusiasmo por parte de nuestros colaboradores, se convirtieron en grandes oportunidades. Esto nos dejó muchas satisfacciones y a su vez buenos resultados, los cuales permitieron que nuestra Organización haya tenido un crecimiento sostenido.

En este año 2016 la inversión en Responsabilidad Social en nuestra empresa representó el 3% de nuestra Utilidad Neta, beneficiando directamente a nuestros grupos de interés, entre ellos los Candelilleros y el Medio Ambiente. Uno de los proyectos principales, como parte del programa desarrollo de proveedores, fue implementar una mejora en el proceso de extracción en campo de una de nuestras materias primas estratégicas, al incorporar tecnología más amigable con el medio ambiente y segura para los productores, provocando así un impacto positivo en nuestra rentabilidad social.

Otro proyecto relevante en este año, con la colaboración del consejo de administración, fue la campaña de relanzamiento de valores corporativos que incluyó la incorporación de dos nuevos valores alineados a la integridad y bienestar de nuestros colaboradores y sociedad.

Por último y a nombre de todo el equipo Multiceras, ratificamos nuestro compromiso de continuar con el apoyo y desarrollo de estos Diez Principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a seguir haciendo el Pacto Mundial parte de la estrategia, parte de la cultura corporativa y parte de las decisiones cotidianas de nuestra Organización.

Atentamente,

Francisco Díaz
Director de Administración y Finanzas

2. QUIÉNES SOMOS

1978

Se funda la empresa con el nombre Baldini, S.A., por Noé Marmolejo y Robert Baldini para exportar cera de abeja a Estados Unidos

1980

Se instala la primera planta productiva en Saltillo, Coahuila

1983

Se relocaliza la planta a Santa Catarina, Nuevo León

1986

Robert Baldini vende sus acciones a la familia Marmolejo, y desde entonces la empresa es 100% mexicana

1990

La empresa se divide en Multiceras, para la fabricación y comercialización de ceras; y en Multiquim para la distribución de productos químicos

1991

Se adquiere una propiedad en la colonia Arco Vial, en García, Nuevo León

2002

La empresa Multiquim es vendida a Noveon

2004

Se funda el Instituto de la Candelilla

2012

La empresa se adhiere al Pacto Mundial y comienza a presentar sus Informes de Sustentabilidad desde el año subsecuente

2013

Se obtiene el distintivo de Empresa Socialmente Responsable otorgado por CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía)

3. MULTICERAS Y LA SUSTENTABILIDAD

El año 2016 fue uno de muchos retos, donde se tomaron decisiones que definitivamente cambiarán el panorama mundial en el corto y largo plazo. Siendo Multiceras una empresa con presencia global, los eventos que suceden en otros países repercuten de una manera importante en nuestro negocio. Afortunadamente, todos los colaboradores estuvieron atentos a los cambios y pudimos afrontar los retos que fueron surgiendo, por lo que este año cerró con records en ventas y con grandes logros en varios rubros de sustentabilidad.

Uno de los grupos de interés en el que enfocamos nuestros proyectos fue el de los Candelilleros, quienes producen la Cera de Candelilla. Este producto, por tener muchos beneficios para varias industrias, tomó mucha relevancia. Además de fortalecer nuestro programa de Desarrollo de Proveedores, enfocamos nuestros esfuerzos del área de Agronegocios en la obtención de los permisos para aprovechar la planta de Candelilla en varios de los ejidos donde la recolectan nuestros proveedores. Esto con la finalidad de asegurar el abasto sustentable del producto.

Otro grupo de interés que obtuvo beneficios de nuestro programa de Responsabilidad Social, fue el de los Colaboradores.

Durante todo el año ofrecimos un programa nutricional que acompañó a una tercera parte de los colaboradores en sus propósitos de mejorar su salud comiendo saludable. Celebramos el día internacional del Medio Ambiente con varias iniciativas, entre ellas la donación de árboles para sembrar en casa.

La relación con algunos de nuestros clientes internacionales se reforzó mediante proyectos que se pudieron desarrollar conjuntamente, entre ellos la donación de material para mejorar las escuelas y los centros de producción en comunidades candelilleras.

En abril la Gerente Comercial, Avril Zamora y la Líder de Responsabilidad Social, Yesenia Yáñez fueron a la ciudad de México a recoger el distintivo de Empresa Socialmente Responsable que hemos obtenido por 4 años.

Multiceras sigue considerando que el seguimiento a los 10 principios propuestos por el Pacto Mundial es lo que nos ayudará a asegurar el futuro de la empresa, por lo que sigue promoviendo acciones que aseguren el respeto a los derechos humanos, el cumplimiento de los estándares laborales, la preservación del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

4. VALORES CORPORATIVOS

Debido a que el año pasado se incorporó el objetivo de mejorar el ambiente laboral dentro de la visión, se analizaron los valores corporativos y se implementaron medidas para que los colaboradores pudieran incorporarlos en su día a día. En octubre se realizó un evento para dar a conocer los 6 valores corporativos. Cuatro de ellos ya se encontraban dentro de los valores de la empresa, Compromiso, Excelencia, Creatividad y Seguridad; y dos nuevos se incorporaron, Respeto y Laboriosidad.

A través de dinámicas, videos animados y presentaciones, los asistentes pudieron entender cómo se espera que estos valores sean vividos dentro de la empresa. Idealmente, los valores también deberían poder ser llevados a los hogares de los colaboradores, por lo que al final del evento se les entregó una jarra con 6 vasos representando cada uno de los recién aprendidos valores.

Durante el evento contamos con el apoyo de la doctora Rosa María Sánchez, quien además de ser una excelente consultora en Desarrollo Organizacional, tenemos el privilegio de que aprecie personalmente a la empresa.

5. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Multiceras opera mediante el modelo de negocio 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 han 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 valor e implementar acuerdos ganar-ganar que cumplan con las necesidades establecidas y contribuyan al desarrollo integral.

COMUNIDAD

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

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.

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 y eviten la contaminación del aire y del agua, cumpliendo así 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.

6. PROYECTOS DE MEJORA

Con el fin de obtener la certificación HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point, por sus siglas en inglés), entre varios cambios importantes a la planta, se estableció la metodología 5-S desde 2015. En el 2016, se estableció un Comité de 5-S, el cual está encargado de organizar las auditorías a las diferentes áreas, así como reportar los puntos críticos que deben ser resueltos. Se han tenido muchos avances significativos y estos son algunos de ellos.

	ANTES	DESPUÉS
Área de tanques		
Almacén		
Mantenimiento		
Almacén de Muestras		

7. DERECHOS HUMANOS

Uno de los principales objetivos de Multiceras es la protección de los derechos humanos, no sólo por la relevancia que han adquirido a nivel legal, sino como factor importante de la sociedad. Su cumplimiento garantiza un estilo de vida más sano, respetuoso y tolerante entre los habitantes de todas las naciones. Por tal motivo hemos desarrollado estrategias que impacten en la calidad de vida de nuestros colaboradores, de las personas que viven en la comunidad y de los Candelilleros.

7.1 COLABORADORES

7.1.1 COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

E-mail y Buzón de Sugerencias

Desde junio de 2014 se cuenta con el sistema de gestión de transparencia "Cuéntanos", cuyos encargados son los departamentos de Recursos Humanos y Responsabilidad Social, con el apoyo de la Alta Dirección. Se cuenta con el correo electrónico cuentanos@multiceras.com, que reciben el Gerente de Recursos Humanos y la Líder de Sustentabilidad. Así mismo, tenemos el buzón de sugerencias, donde el departamento de Responsabilidad Social tiene control sobre las quejas presentadas.

Desayuno con el Director

El Director de la organización, Fernando Montaño, así como 2 personas del equipo administrativo invitaron a 7 colaboradores de todos los niveles, donde todos compartieron sus expectativas, experiencias e inquietudes. El departamento de Recursos Humanos dio seguimiento a los comentarios y propuestas de mejora. En el 2016 se implementaron 18 acciones de mejora, gracias a la información obtenida en este evento.

Junta de Comunicación Trimestral

El director de la empresa, Fernando Montaño, presenta la información relevante de cada periodo, como los avances de la empresa y las actividades realizadas por las diferentes áreas. Esta junta se lleva a cabo vía Skype con todos los colaboradores. Igualmente, se graban las juntas y pueden ser proyectadas a los colaboradores que trabajan en otros turnos.

Boletín

Trimestralmente se prepara un boletín con la información más importante de cada área. Los gerentes son los encargados de preparar el material que será publicado y el departamento de mercadotecnia es el encargado de publicarlo.

7.1.2 SEGURIDAD

La seguridad es tan importante para Multiceras, que es uno de nuestros valores corporativos. Contamos con normas rígidas, que deben ser conocidas y respetadas por todos los colaboradores. Para ello, la Política de Seguridad ha sido compartida con todo el personal.

MULTICERAS
Blending With You

"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."

Simulacros

El 29 de julio de 2016 se hizo un simulacro en el cual participaron las brigadas de primeros auxilios, evacuación, búsqueda y rescate y combate a incendios.

Programa de autogestión de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social

En el 2016 nos adherimos al programa de autogestión de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, que nos ayuda a tener un sistema de administración en materia de seguridad y salud en el trabajo. Este programa está basado en estándares nacionales e internacionales, con el fin de favorecer el funcionamiento de los centros de trabajo seguros e higiénicos.

Comisión de Seguridad e Higiene

Multiceras tiene la comisión Mixta de Seguridad e Higiene registrada ante la Secretaria de Trabajo y Previsión Social desde el 2014, cuyo objetivo es salvaguardar la vida, preservar la salud y la integridad física de los trabajadores. En el 2016 se hicieron 12 recorridos, y se resolvieron el 82% de todos los hallazgos encontrados.

Equipo de Protección Personal

La empresa otorga a todos los colaboradores el equipo de protección personal, que varía dependiendo de cada área productiva, y que puede consistir en zapatos, faja, cofia, mascarilla, guantes y lentes. Este equipo se renueva cada 6 meses, o antes si las actividades así lo requieren.

Creación de puesto Líder de Seguridad

A partir de junio del 2016 se creó el puesto de Líder de Seguridad, cuya misión es controlar las actividades de seguridad industrial e higiene ocupacional. Desde entonces, el nuevo Líder ha desarrollado planes y programas que garantizan la prevención de accidentes y/o enfermedades ocupacionales.

Red Contra Incendios

Desde el año 2014 contamos con una red contra incendios, la cual ha sido probada y utilizada durante los simulacros. Se tiene contratada una póliza de mantenimiento trimestral.

Capacitación en Seguridad

Multiceras cuenta con 3 brigadas de emergencia. Los colaboradores que forman parte de estos grupos reciben un entrenamiento específico:

12 Brigadistas	12 Brigadistas	7 Brigadistas
56 hrs Capacitación	112 hrs Capacitación	60 hrs Capacitación
Evacuación, Búsqueda y Rescate	Combate Contra Incendios	Primeros Auxilios
SOS		

7.1.3 DESARROLLO INTEGRAL

Con el fin de tener a colaboradores altamente calificados y motivados, contribuimos a su desarrollo integral, mejorando y actualizando las capacidades, habilidades, actitudes y aptitudes idóneas para su desempeño.

Capacitación

La capacitación permite que nuestros colaboradores desempeñen sus actividades con el nivel de eficiencia requerido por sus puestos de trabajo, lo que consecuentemente contribuye al logro de los objetivos organizacionales y a la autorrealización personal del trabajador.

2015	2016
$880,353 Inversión total	$771,743 Inversión total
89 Cursos	120 Cursos
840 hrs Capacitación	1,517 hrs Capacitación

"Ingresé a Multiceras en diciembre del 2015, como Coordinadora de Inocuidad. El año pasado me dieron la oportunidad de tomar el curso de Comunicación Dinámica junto con 3 compañeros más de la empresa. Este curso ha sido muy interesante ya que me ha ayudado a mejorar mis habilidades para hablar en público, y saber cómo puedo lograr comunicarme de manera efectiva y desarrollar otras habilidades como liderazgo. En una de las sesiones del curso, obtuve un reconocimiento por "El mejor desarrollo", lo cual me motivó mucho. He podido aplicar lo que he aprendido en reuniones de trabajo, presentaciones y también en el ámbito personal, logrando buenos resultados. Mi compromiso es continuar aplicando lo que he aprendido y seguir desarrollándome profesionalmente"

Testimonio de Rocío Sepúlveda Díaz
Curso de Comunicación Dinámica (Armstrong Instructores)

Becas

Comprometidos con el conocimiento de nuestros colaboradores, en el 2016 ofrecimos 6 becas para estudiar inglés, 1 para preparatoria, y 1 para un diplomado en Alta Dirección.

"Una de mis actividades en Multiceras es colaborar en la atención a quejas de clientes internacionales, sin embargo, me tomaba mucho tiempo entender un correo escrito en inglés y esto me causaba frustración, también me sentía insegura al elaborar reportes de atención a queja en ese idioma por temor a equivocarme, o usar traducciones inadecuadas. Con el apoyo de Multiceras, pude retomar el estudio de este idioma, y estoy reforzado, entre otras cosas, la escritura y lectura en inglés. Actualmente es más fácil para mí entender un correo escrito en inglés y tengo más seguridad en la elaboración de reportes en este idioma. Ahora considero que mi aportación en la atención a Quejas es más valiosa. Estoy agradecida con la empresa por implementar este programa. Mi compromiso actual es finalizar el programa de 12 niveles con el mejor aprovechamiento, seguir aplicándolo a mi trabajo diario con el apoyo de mis compañeros de Calidad y buscar continuamente la forma de agregar valor al departamento y a la empresa."

Testimonio de Griselda Marianela Maltos Ortega
Estudios actuales: Inglés nivel 9 de 12.
Escuela: Relaciones Culturales
Estudiando inglés desde nivel 6

Actividades y Eventos

Para fomentar la convivencia familiar, y buscando preservar y festejar las tradiciones mexicanas y días festivos se realizan las siguientes actividades recreativas donde se invita a participar a los colaboradores que así lo deseen.

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 la convivencia familiar.

Se tuvo una inversión total de $404,790 en las actividades de esparcimiento realizadas durante el 2016.

Actividades

- Rosca de Reyes
- Día de la Candelaria
- Día Internacional de la Mujer
- Día de la Independencia
- Día de Muertos
- Día de la Virgen de Guadalupe

Eventos

- Día del Niño
- Día de las Madres
- Día del Padre
- Evento de fin de año

Programa de Dejar de Fumar

Desde el 1 de enero de 2016 se prohibió fumar dentro de las instalaciones de la empresa. A 14 colaboradores que decidieron dejar de fumar se les apoyó con este programa que tuvo una duración de 3 meses, durante los cuales se les proporcionó parches de nicotina. Este método ayuda a disminuir paulatinamente la adicción a la nicotina y de esta forma se reducen los síntomas de abstinencia y se logra dejar de fumar más fácilmente.

Campaña de salud

En noviembre del 2016 se realizó la campaña de salud con el apoyo del IMSS No. 24, dirigida para todo el personal de Multiceras. En esta campaña se incluyó: vacunación contra la influenza, entrega de Albendazol (eliminar parásitos), entrega de preservativos y entrega de cepillos dentales, con el objetivo de prevenir enfermedades.

Club de Corredores

Contamos con el Club de Corredores “MAZ+ RUNNERS” donde la empresa patrocina el 50% de la inscripción del colaborador y de algún familiar. Durante el 2016 participamos en 12 carreras, con un total de 215 inscripciones.

Equipo de Fútbol Varonil y Femenil

Desde agosto de 2011 se organizó un equipo de Fútbol varonil y cada año han participado en la liga Lomas Soccer, ubicada en García, Nuevo León. En el 2015 se formó el equipo de fútbol femenil que participó en la liga municipal Misión San Juan ubicada también en García, Nuevo León, en el año 2016 se jugaron 15 partidos. Con estas actividades se ha logrado integración entre los colaboradores y mejorar su condición física.

Beneficios y prestaciones superiores a la ley

Salud Visual

Con esta campaña de Salud Visual, invitamos a diferentes proveedores expertos en la materia para que evaluaran la salud visual de los colaboradores, se prescribieron los anteojos adecuados para la corrección de 67 colaboradores, con una inversión de:

$84,840

Ayuda Escolar

Bono de apoyo escolar para los hijos de nuestros colaboradores que estén cursando desde preescolar hasta preparatoria, y con esto poder adquirir útiles escolares en el inicio de clases. En el 2016 se benefició a 58 colaboradores con una inversión de:

$58,500

Bono para regalos de navidad

Se otorga un bono para los colaboradores que tengan hijos menores de 12 años. Se beneficiaron 76 hijos de colaboradores, con una inversión de:

$34,200

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.

Centro Recreativo

Multiceras cuenta con un centro recreativo que brinda las instalaciones adecuadas para que los colaboradores puedan realizar festejos con sus familiares y amigos sin ningún costo. En el 2016, 12 colaboradores se beneficiaron de este lugar.

Comiendo Saludable

A partir de enero del 2016 contamos con el programa "Comiendo Saludable", donde una Licenciada en Nutrición acude a nuestras instalaciones y hace una valoración antropométrica a los colaboradores interesados. Una vez que se tiene el perfil nutricional, se da un asesoramiento (dieta); la empresa subsidia el 80% de costo. Durante todo el 2016 tuvimos una participación de 64 colaboradores y se bajaron en total 154 kg.

Apoyo por nacimiento, defunción y matrimonio

- Nacimiento: a todo colaborador que tenga un hijo se le brinda un apoyo económico. En el 2016 se benefició a 2 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 2016 se presentó un caso.
- Matrimonio: a los colaboradores que contraen nupcias se les ofrece un apoyo económico. En el 2016 se otorgó el beneficio a una persona.

7.2 CANDELILLEROS

7.2.1 REGIÓN CANDELILLERA EN MÉXICO

La región donde crece la planta de Candelilla 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 se encuentra el mayor número de personas dedicadas a la extracción de Cera de Candelilla.

7.2.2 COMPRA GARANTIZADA Y SUSTENTABLE

Actualmente se le compra la Cera de Candelilla aproximadamente a 1,800 Candelilleros en toda la región. 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 oficinas en Saltillo y en Torreón, y un centro de acopio en Cuatrociénegas, que es una de las zonas dónde 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.

En el año 2016 Multiceras incrementó su personal del área de Agronegocios y actualmente cuenta con 5 técnicos forestales dedicados a gestionar los Avisos de Aprovechamiento. Ellos trabajan muy de cerca con los productores para asegurar que los análisis de los terrenos ejidales se lleven a cabo siguiendo las normas de SEMARNAT.

7.2.3 CONDICIONES DE TRABAJO DIGNAS

Una de las variables que influye directamente en la calidad de vida de los Candelilleros es el ingreso económico que reciben por lo que producen. Durante el 2016 se consolidó un crecimiento importante del nivel de precio del cerote, lo que aunado a la incorporación de beneficios como el Seguro Social ha permitido el acceso del productor a mayores satisfactores en su vida diaria. Esto complementa los esfuerzos para mejorar su productividad a través de entrenamiento, capacitación y equipamiento. Multiceras realiza además el acompañamiento para que los productores adopten mejores y más seguras prácticas productivas. En el año 2016 se tuvo una inversión total de $2,436,500 pesos, que se distribuyeron en las siguientes actividades:

18	5	50	30	110	20
Estudios Técnicos elaborados con recursos de la empresa	Estudios Técnicos elaborados con recursos de CONAFOR	Horas de capacitación en materia de Regulación Forestal	Horas de capacitación en reforestación de candelilla	Pailas nuevas asignadas a diferentes comunidades	Pailas reparadas

7.2.4 PROGRAMA DE DESARROLLO DE PROVEEDORES

INNOVAGRO®
CONSULTORES PARA LA INNOVACIÓN AGRARIA DEL NORTE, S.C.

En el 2015 iniciamos una colaboración estratégica con INNOVAGRO (Consultores para la Innovación Agraria del Norte S.C.), gracias a la cual pudimos iniciar nuestro Programa de Desarrollo de Proveedores dedicado a mejorar las condiciones de trabajo de los Candelilleros mediante la creación de Sociedades de Producción Rural (SPR) para que los productores se incorporen a la formalidad y obtengan beneficios derivados de ello.

La asociación en SPRs permite a los Candelilleros organizar el esfuerzo de su trabajo y regularizar su actividad debido a que pueden generar facturas. Adicionalmente podrán tener acceso a líneas de crédito o beneficiarse de fondos de apoyo del gobierno encaminados a mejorar sus instalaciones. Los asociados también pueden tener acceso a los beneficios del Instituto Mexicano de Seguro Social (IMSS). Hasta diciembre 2016 se tenían 385 Candelilleros adheridos al programa.

En 2016 iniciamos una importante colaboración con uno de nuestros clientes, L'Oréal, en su programa de Suministro Solidario. Esta empresa tiene mucha experiencia en este tipo de programas, ya que se han asociado con otros proveedores para asegurar que las materias primas que compran se producen de una forma sustentable. Además, estos programas ayudan a mejorar las condiciones de vida de algunos grupos, por ejemplo, los que tienen una discapacidad, los que pertenecen a alguna minoría, o los que forman negocios pequeños.

Ellos se interesaron en nuestro programa de Desarrollo de Proveedores y decidieron apoyarnos, mediante una cuota adicional, a pagar el 50% de costo de IMSS de los Candelilleros que producen la Cera de Candelilla que les vendemos, y el costo de la diferencia del ácido cítrico para las comunidades que ya producen con este nuevo método. Es un orgullo para Multiceras poder trabajar de la mano con empresas internacionales tan importantes como L'Oréal.

7.2.5 INCENTIVOS

En diciembre 2016 se entregaron 580 despensas a los Candelilleros que nos vendieron 500 kg o más de cera durante todo el año. A los acopiadores, que nos apoyan con la recolección de la cera de candelilla, se les entregó un incentivo económico. En total tuvimos una inversión de $217,800 pesos para ambos rubros.

7.2.6 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. Durante el 2016 se reforzó el uso del Ácido Cítrico en 20 comunidades y se tienen planes de implementarse en 24 comunidades más para finales de 2017.

7.3 COMUNIDAD

Para nosotros la Comunidad no solamente abarca la gente que vive cerca de nuestras instalaciones, sino también las colonias donde viven nuestros colaboradores, las organizaciones que ayudan a los habitantes de la zona metropolitana de Monterrey, las escuelas, universidades y en general todos aquellos grupos de personas que se enfrentan diariamente con sus propios problemas y a los cuales podremos apoyar ya sea con un donativo en especie, o con dinero para comprar algo específico. Es un privilegio poder ayudar a los demás, y para nuestros colaboradores es una forma de aportar su granito de arena, ya sea con regalos o con su tiempo en los voluntariados.

7.3.1 APOYO A LA EDUCACIÓN

En el mes de marzo del 2016 se donaron 22 paquetes de útiles escolares y bolsitas de dulces para la Escuela Primaria Miguel Hidalgo y el preescolar del ejido Acámbaro, municipio de Castaños, Coahuila. También se donó la cantidad de $8,593 para la compra de pintura, y los padres de familia se organizaron y pintaron los salones de la escuela.

7.3.2 DONATIVOS

Donativo al DIF Municipal de García, N.L.

En mayo del 2016 el DIF de García nos solicitó apoyo para la reparación de la unidad médica móvil que utilizan para el programa “DIF contigo”, que tiene como objetivo acercar a los sectores más necesitados del municipio los apoyos médicos y asistenciales por medio de brigadas programadas en el año de manera permanente. Se donaron $12,180.

Casa Simón de Betania

La Casa Simón de Betania es una 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". Durante nuestra campaña de Comiendo Saludable organizamos un concurso por equipos para donar una cantidad de dinero por cada kilo bajado. Con el dinero compramos material que donamos a la Casa Simón de Betania.

Equipo de Béisbol

Un grupo de candelilleros del municipio de San Antonio de Arista nos solicitó uniformes para su equipo de béisbol llamado “Los Paileros de Arista”, y les fueron entregados. Ellos ganaron el campeonato de liga de béisbol en Mina, Nuevo León.

Bomberos de Nuevo León

Desde hace varios años hemos participado con los Bomberos de Nuevo León a través de la compra de boletos para las rifas que organizan. Este año se donaron $6,000 en efectivo para apoyo a la segunda estación de bomberos de García, que se encuentra cerca de la empresa.

7.3.3 DONATIVOS A LA REGIÓN CANDELILLERA

Útiles escolares

Año con año se organiza una colecta entre nuestros colaboradores de útiles escolares y donativos en efectivo para preparar paquetes escolares, los cuales son entregados en escuelas de las comunidades candelilleras. Este año se pudo incrementar el número de niños beneficiados.

Agosto 2014	Agosto 2015	Agosto 2016
100 paquetes escolares	125 paquetes escolares	154 paquetes escolares
6 comunidades	5 comunidades	6 comunidades

Voluntariado

En agosto 2016 llevamos a cabo el voluntariado en el jardín de niños San Isidro, en la comunidad de Viesca, Coahuila, donde participaron 23 voluntarios en actividades de mantenimiento y pintura. Se visitó la escuela con anterioridad y se involucró a los maestros y padres de familia para que ellos mismos participaran en la mejora de las instalaciones. También se donó el material para una malla perimetral, la cual fue instalada por los padres de familia.

ANTES

DESPUÉS

Regalos de Navidad

Se invitó a todos los colaboradores de Multiceras a donar un regalo o dinero en efectivo. El paquete para niños consistió en un juguete y artículos para mitigar el frío (chamarra, calcetines, guantes y bufanda), mientras que a los adultos de la tercera edad se les apoyó con artículos para mitigar el frío. Se beneficiaron 6 ejidos donde se obtuvieron los siguientes resultados:

2015		2016	
47	Niños	78	Niños
16	Abuelitos	22	Abuelitos
19	Donadores	43	Donadores
298	Regalos	478	Regalos

Donativo Yokozeki

A través del área comercial, nos contactó uno de nuestros clientes de Cera de Candelilla, Yokozeki, para realizar un donativo de $5,000 dólares a las comunidades candelilleras. Ellos comentaron que les gustaría apoyar al sector de la educación, por lo que se investigaron las necesidades de varias comunidades y se acordaron beneficiar a escuelas de las comunidades de Jaboncillos Grandes, Charcos de Figueroa, Tres Manantiales, Cerros Prietos, Río Aguanaval y Nuevo Delicias, del estado de Coahuila.

Además, se acordó que el donativo también se utilizaría para colocar techos en las pailas de extracción de la Cera de Candelilla, en las comunidades de La Unión, Cerros Prietos, Cruz Verde, Lagunilla y La Presa, en el estado de Coahuila.

横関油脂工業株式会社
YOKOZEKI OIL & FAT INDUSTRIES CO., LTD.

8. NORMAS LABORALES

Los principios del Pacto Mundial referentes a las Normas Laborales establecen que los derechos de los empleados sean respetados en todo momento. 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 que consideramos son las mediciones de la implementación de estos principios.

8.1 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 posibles sanciones que se tendrían en caso de incumplir alguna regla. Dichas sanciones pudieran llegar a culminar en la rescisión del contrato laboral o incluso el seguimiento del delito por autoridades correspondientes.

Código de Conducta

Serie de lineamientos apegados a los valores organizacionales, los cuales se definen como:

Compromiso

Valor que motiva a las personas a dar todo de sí mismas para lograr sus objetivos con lealtad y responsabilidad, generando confianza en el equipo.

Excelencia

Es una manifestación del espíritu que nos inspira a realizar todas nuestras acciones y actividades con calidad y de manera sobresaliente.

Creatividad

Es un valor que permite a las personas generar ideas, impulsar propuestas novedosas y encontrar soluciones originales a los problemas.

Laboriosidad

Nos motiva a ser diligentes y proactivos, buscando contribuir al logro de los objetivos con productividad y eficiencia.

Seguridad

Es un valor que guía nuestra conducta y nos motiva a estar siempre alerta para minimizar riesgos y prevenir accidentes.

Respeto

Significa mostrar aprecio por el valor de uno mismo, por los derechos y cualidades de los demás y por la preservación del medio ambiente que sustenta la vida.

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, con el fin de 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.

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

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. Todo el personal conoce y sigue este reglamento.

8.2 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.

8.3 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.

8.4 ERRADICACIÓN DEL 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.

Leonardo Marín Padilla - 12 años,
Hijo de Lorena Patricia Padilla

Rodrigo Gael Reyes Barrios - 12 años,
Hijo de Gloria Guadalupe Barrios

8.5 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.

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 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.

Promociones

Para Multiceras el crecimiento personal y laboral de los colaboradores es muy importante, por lo que constantemente ofrece 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 2016 se tuvieron 13 promociones.

Reconocimientos

Anualmente se entrega un reconocimiento a los colaboradores que han destacado en la implementación de los valores organizacionales en su trabajo diario. Debido a que este año se lanzaron nuevos valores, pudimos incrementar el número de reconocimientos. Para elegir a la persona que recibe cada reconocimiento hay diferentes procesos:

Para premiar estos valores se revisan los resultados de las evaluaciones de desempeño, y los jefes inmediatos pueden hacer recomendaciones.

Las personas que reciben estos reconocimientos son elegidas por votación de todos los compañeros. Se pide que voten por las personas que hayan destacado en alguno de estos valores y que sean un ejemplo a seguir.

Este reconocimiento se otorga a una persona que haya diseñado e implementado una idea o proyecto innovador, estratégico y sobre todo creativo.

Ganadores

2014

COMPROMISO	CALIDAD	CREATIVIDAD
José Luis Jalomo Ramos	Mario A. García Guzmán	Héctor Hernández Jiménez
Lizette C. Arellano Ortiz	Alejandro Vázquez González	
Simón Meléndez Puente		

2015

COMPROMISO	CALIDAD	CREATIVIDAD
Miriam de Muga Mendoza	José A. Pérez Martínez	Carlos A. Aldana Ramírez
Abundio Villanueva Rivera	Roberto Rebolledo Castillo	
Macario Hernández Castillo		

2016

COMPROMISO	CREATIVIDAD	EXCELENCIA	LABORIOSIDAD	RESPETO	SEGURIDAD
Karen H. Lozano Rodríguez	Daniel A. Ibarra Delgado	Carina J. Ramos Rodríguez	Héctor Hernández Jiménez	Carlos A. Medellín González	Rocío V. Sepúlveda Díaz
Juan A. Trespalacios García		José A. Pérez Martínez	Hugo Rodríguez González	Simón Meléndez Puente	Salvador Navarro Álvarez
			Juan Reta Segoviano	Alejandro Vázquez González	

"Es un honor recibir este reconocimiento, que es el resultado de la experiencia adquirida a través del tiempo y del trabajo codo a codo con el personal operativo, ya que sin el apoyo y consejos de ellos no tendría dichos conocimientos. Agradezco a la empresa por la confianza depositada en mi".

Testimonio de Daniel A. Ibarra Delgado
Ganador Valor de Creatividad

Premio de Antigüedad

Es un orgullo para Multiceras contar con colaboradores comprometidos con la empresa. A todos aquellos que cumplen múltiplos de 5 años se les otorga un reconocimiento y un premio en efectivo. Este año fue un gusto darle el premio a José Antonio Pérez Martínez, quien lleva 30 años colaborando en el área de operaciones de Multiceras como Técnico de Elaboración.

2014	
5 años	3 personas
10 años	3 personas
15 años	
20 años	1 persona
25 años	2 personas
30 años	

2015	
5 años	1 persona
10 años	3 personas
15 años	2 personas
20 años	1 persona
25 años	
30 años	1 persona

2016	
5 años	3 personas
10 años	1 persona
15 años	
20 años	1 persona
25 años	
30 años	1 persona

"Quiero agradecer a Multiceras por este reconocimiento de 20 Años que me otorga, el cual es también de todos mis compañeros con quienes trabajo en el día a día con mucho ánimo y empeño.

He querido también compartir este reconocimiento con mi esposa y mis hijos, quienes me apoyan siempre para poder dedicarme a mi trabajo y me motivan a seguir adelante en los momentos complicados.

Me siento muy contento de formar parte de Multiceras ya que ha permitido mi desarrollo personal y profesional, lo cual sin duda me motiva y compromete para seguir adelante para conseguir los nuevos objetivos. "

Testimonio de José Luis Sámano
20 años laborando en Multiceras

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.

8.6 ACEPTAMOS LA DIVERSIDAD

Buscamos el progreso tanto de hombres y mujeres sin ningún tipo de discriminación; 38% del personal administrativo son mujeres y el 67% de las mujeres se encuentra ocupando posiciones clave dentro de la organización.

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.

9. 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.

9.1 USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS

En la operación buscamos reducir los consumos de agua, gas y energía, así como hacer más eficientes los procesos para que estos recursos se aprovechen correctamente.

9.1.1 Agua y Gas

Durante el año 2016, debido al incremento de producción de emulsiones tuvimos un aumento del 1% en el consumo de agua. En cuestión de gas, se instaló una nueva caldera de 100CC más eficiente, con esto se tuvo un ahorro de 25% en comparación al 2015.

AGUA m^3/Ton	
2014	0.54
2015	0.86
2016	0.87

GAS m^3/Ton	
2014	53.47
2015	85.78
2016	70.55

9.1.2 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 2016 se implementaron 3 proyectos principalmente:

- Se cambiaron los tableros eléctricos de fuerza.
- Se modificó el control eléctrico para arranque de compresores, haciendo que el tiempo de operación de los compresores se reduzca.
- Se agregó un by-pass para el suministro de aire comprimido de la planta.

Estos proyectos nos ayudaron a reducir nuestro consumo de energía, ya que, aunque en el año 2016 tuvimos un incremento del 20% en el consumo de energía contra el 2015, el aumento de la producción fue de un 25% en el mismo periodo.

9.2 RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

En la empresa consideramos que el consumo de los recursos naturales tiene que desarrollarse de una manera planificada y responsable, por este motivo cumplimos con el marco legal medioambiental que aplica 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.

9.3 CAMPAÑA 3-R's REDUCE-REUTILIZA-RECICLA

En Multiceras estamos convencidos que una buena práctica es el reciclaje y de esta forma, conseguimos alargar el ciclo de vida de un producto, ahorrando materiales y beneficiando al medio ambiente al generar menos residuos. 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_2.

9.3.1 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.

9.3.2 Reutiliza

Utilizamos cartuchos de 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%.

9.3.3 Recicla

Se reciclan el cartón y la madera utilizados en el proceso, y además se reciclan las latas, el PET y las pilas, pero estos últimos en cantidades muy pequeñas.

	2014	2015	2016
Tarimas (madera)	2,185 pz	2,619 pz	3,690 pz
Cartón	19,009 kg	26,731 kg	31,203 kg

Reciclaje y reutilización de insumos Tecnológicos

La innovación tecnológica crece exponencialmente y por lo tanto los aparatos se vuelven obsoletos muy rápidamente produciendo grandes cantidades de desechos tecnológicos, que pueden ocasionar graves problemas ecológicos si no son manejados correctamente. Multiceras entrega sus equipos obsoletos a empresas especializadas en reciclar/reutilizar dichos equipos.

9.3.4 Campaña “Semana Verde”

El día 5 de junio se celebra el Día Mundial del Medio Ambiente y para conmemorarlo se regalaron termos a los colaboradores y se lanzó la campaña Semana Verde. En ésta se invitó a que se inscribieran en uno de los 4 comités en pro del medio ambiente: auto compartido, ahorro de energía, cuida el agua o siembra una planta. En cada comité se generaban actividades para el ahorro y cuidado del medio ambiente, tuvimos una participación de 23 colaboradores.

9.4 REFORESTACIÓN

9.4.1 Reforestación adecuada de la Candelilla

Con recursos de la Comisión Nacional Forestal, CONAFOR, en 2015 se reforestaron 240 hectáreas de planta de Candelilla, en el ejido Las Ánimas, Municipio de Parras, Coahuila. El dinero se utilizó para realizar la reforestación y capacitar a los ejidatarios sobre el cuidado de las pequeñas plantas, las cuales se sembraron 600 por hectárea.

Con el fin de conocer los factores para la sobrevivencia de las plantas, se está llevando a cabo un proyecto de seguimiento en tres plantaciones de candelilla realizadas en: Ejido Hipólito, Municipio de General Cepeda, Ejido Las Ánimas, Municipio de Parras y Ejido Lucio Blanco, Municipio de Cuatrociénegas, Coahuila.

Multiceras ha colaborado como facilitador con los ejidos para la obtención de la autorización para realizar los trabajos de tesis. La empresa también ha proporcionado recursos económicos y vehículos para el traslado de las brigadas, las cuales obtienen los datos de campo y realizan el análisis de la información. Se espera tener los resultados en mayo de 2017, los cuales servirán para futuros programas de reforestación.

9.5 CONCURSO DE DIBUJO

Nuevamente organizamos 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 “El Cambio Climático”. Cuando los niños empezaron a entregar los dibujos nos dimos cuenta que, al contrario de lo esperado, muchos niños no habían escuchado sobre el tema en sus escuelas o con sus familias, ya que algunos hicieron dibujos sobre los diferentes climas que puede haber (lluvioso, frío, cálido), y no sobre el problema inminente que estamos viviendo del cambio climático.

Los ganadores fueron:

Giancarlo Guadalupe Hernández Flores - 9 años

Ganó el premio al dibujo más artístico. Su dibujo es excelente, y el paso de blanco y negro a colores es muy imaginativo, sobre todo porque da correctamente la idea de cómo sería un mundo después del cambio climático.

Luis Alberto Heredia Rodríguez - 11 años

Ganó el premio al dibujo más científico. Por primera vez se dio este premio, ya que Luis Alberto demostró mucho conocimiento sobre este tema.

Mariana Zoe Díaz Tavares - 10 años

Ganó el premio a la idea más original. Los personajes que presenta Mariana en su dibujo son muy expresivos. La idea de mostrar que puede pasar si no hacemos algo para evitar el cambio climático está muy simpática, pero sobre todo te hace reflexionar.

Myriam Monserrath García Rosales - 10 años

Ganó el premio al dibujo más colorido. Elegimos el dibujo de Myriam porque además de usar colores muy combinados y brillantes, su idea de utilizar la energía solar es muy ilustrativa.

10. 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 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.

10.1 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 sea llevada a cabo mediante los procedimientos legales y vigentes a la fecha de cada estudio.

10.2 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

CAINTRA

CLÚSTER AGROALIMENTARIO

SOCIEDAD DE QUÍMICOS COSMETÓLOGOS DE MÉXICO A.C.

FEDERACIÓN EUROPEA DE CERAS (EUROPEAN WAX FEDERATION)

10.3 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.

10.4 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.

10.5 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.

10.5.1 Clientes

- Contamos con un área comercial, que se encarga de buscar nuevos clientes y dar seguimiento a los clientes actuales.

- También existe un área de servicio al cliente, la cual da seguimiento a los pedidos y es la responsable de monitorear los indicadores de satisfacción al cliente.

- 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.

- 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.

- Según el compromiso del cliente se establecen contratos o se manejan órdenes de compra.

- 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.

- 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.

10.5.2 Proveedores

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

- 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.

- El 75% de los proveedores son de origen Mexicano, buscando así promover la economía local.

- Se trabaja en conjunto en proyectos para mejorar productos, procesos y precios, que ofrezcan beneficios para ambas partes.

- 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.

- 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.

- 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.

- Nos sujetamos a precios del mercado buscando 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.

11. AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todas las personas que hicieron posible este Informe de Sustentabilidad:

- Raúl Marmolejo – Presidente
- Fernando Montaño – Director General
- Francisco Díaz – Director de Administración y Finanzas
- Juan Carlos Martínez – Gerente de Recursos Humanos
- Carlos Medellín – Gerente de Agronegocios
- Carlos Aldana – Gerente de Cadena de Suministro
- Avril Zamora – Gerente de Ventas
- Alejandro Canizales – Gerente de Administración y Finanzas
- César Romero – Ingeniero de Proceso
- David Estrada – Líder de Seguridad
- José Luis Sámano – Líder de Ceras Naturales
- Lizeth García – Líder de Relaciones Industriales
- Hugo Rodríguez – Coordinador Administrativo
- Griselda Maltos – Coordinadora de Aseguramiento de Calidad
- Abundio Villanueva – Coordinador de Tecnología de Información
- Daniel Ibarra – Coordinador de Servicio Técnico
- Rocío Sepúlveda – Coordinadora de Inocuidad
- Marycarmen Cirilo – Líder de Inteligencia de Mercados
- Mireya Marmolejo – Líder de Sustentabilidad
- Yesenia Yañez – Líder de Responsabilidad Social

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 Informe.

Luis Sámano Saavedra - 9 años,
Hijo de José Luis Sámano