



Petroplus+

GASOLINERAS

Tercer Reporte Anual

Julio 2017

Estamos orgullosos de los avances que hemos alcanzado a lo largo de este año. **Petroplus** continúa su compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con el apoyo al cumplimiento de los Diez Principios en el área de Derechos Humanos, Empleo, Medio Ambiente y Anticorrupción.

A través de nuestro Tercer Reporte Anual de Comunicación, describimos las acciones que se llevan a cabo dentro de la empresa, para desempeñar los Principios que sugiere el Pacto Mundial dentro de nuestra estrategia de negocio, cultura y operaciones cotidianas.

Por otro lado, nos comprometemos a compartir esta información con nuestro entorno de trabajo, para difundir esta ideología y lograr que otras empresas se sumen a este proyecto en beneficio de la sociedad.

Vidal Rodríguez Hernández
Director General

NUESTRA EMPRESA

Somos un Grupo Gasolinero ubicado en la zona sur de Tamaulipas. Contamos con 18 años de experiencia, brindando servicio a nuestros clientes a través de nuestras 6 estaciones ubicadas de forma estratégica.

A través del tiempo, nuestra filosofía empresarial se ha basado en el trabajo responsable y productivo; partiendo bajo la premisa del respeto a la legalidad. Nuestro compromiso es actuar en todo momento con honestidad, integridad, responsabilidad y respeto. Estos valores son pieza fundamental en nuestra empresa y su cumplimiento nos permite cuidar a nuestros clientes, empleados, accionistas y socios de negocios.

Hoy en día, Petroplus continúa innovando estrategias para dar a conocer este modelo de negocio. La empresa ha logrado obtener el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable por tercer año consecutivo y pretende seguir realizando esfuerzos económicos, intelectuales y de voluntariado, para el desarrollo de una mejor organización.



*Los intereses de
nuestra empresa
a futuro*

Nuestra Visión es ser símbolo de honestidad. Integridad, respeto y calidad, para trascender como el grupo de gasolineras líder en preferencia del cliente.

Nuestra Misión es satisfacer las necesidades de nuestros clientes con nuestras productos y servicios gasolineras en apego estricto a los valores éticos y comprometiéndonos con nuestros grupos de interés.

Desarrollo en los 10 Principios del Pacto Mundial

Año Tres

Durante los dos primeros años de nuestro apoyo al Pacto Mundial, nos propusimos distintas iniciativas relacionadas con la comunicación y ejecución de programas de beneficio social. Dichos proyectos se enfocaron en el tema de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción, conviviendo con los 10 principios planteados por el Pacto Mundial.

Dentro de este Tercer Reporte de Comunicación Anual, se describen las acciones que se han llevado a cabo a lo largo de este año. En la mayoría de los temas hemos logrado prosperar, a través del trabajo continuo en proyectos ya implementados o en algunos casos, con la incorporación de nuevos programas.

DERECHOS HUMANOS

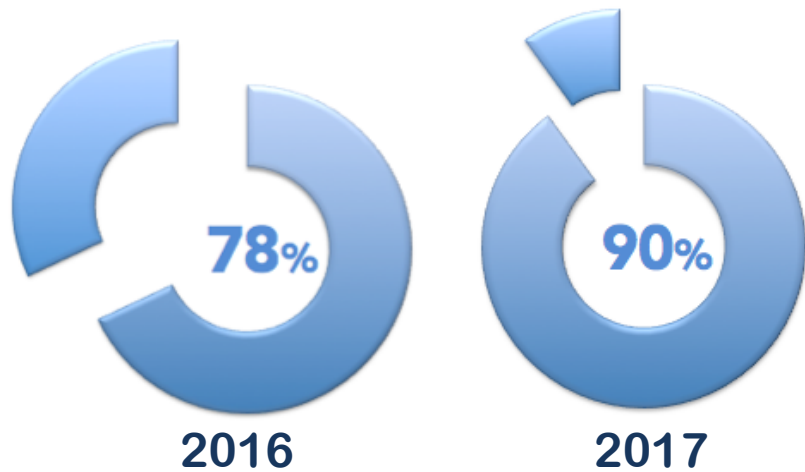
Dentro de Nuestro Código de Ética, reconocemos la Declaración Universal de los Derechos Humanos y consideramos a todos los individuos libres y con igualdad de derechos. Así mismo establecemos que no hacemos distinciones de raza, color, sexo, idioma, religión, o cualquier otra índole.



Mantenemos la **calidad** de nuestros productos y servicios, asumiendo la responsabilidad que tenemos frente a nuestros clientes y consumidores. Cumplimos y nos mantenemos a la vanguardia en todos los requerimientos de **seguridad** y protección a través de monitoreo, auditorías y capacitación, para hacer la visita de nuestros clientes, los mas confiable y segura posible. La **satisfacción de nuestros clientes** queda plasmada en nuestras encuestas de control de calidad, que muestran resultados favorables, así como en el incremento de nuestras ventas de forma global.

Excelencia en el Servicio

Dentro de nuestras encuestas de control de calidad, el 90% de nuestra muestra, califica el servicio recibido como excelente.



Buscamos fortalecer y gestionar de forma responsable las **relaciones con todos nuestros grupos de interés**, generando un beneficio mutuo. Por esta razón mantenemos un sitio web activo, a través del cual brindamos información relevante para el consumo y usos recomendados de nuestros productos. <http://www.petroplus.com.mx>. Nuestro portal, también nos permite estar mas cerca de nuestros clientes y recibir su retroalimentación. La comunicación que tienen nuestros clientes con la empresa ha aumentado en un **40%** gracias a la apertura de nuestro **buzón en línea**.

Mantenemos a la vista el logotipo del **Pacto Mundial**, con el fin de darlo a conocer en la región y propagar una cultura de negocio sustentada en los 10 Principios. Durante este año tuvimos un aumento del **30%** de visitas en nuestra **página web**, lo que nos permite lograr mayor difusión del tema.

Incremento de las mujeres en la Plantilla laboral

Por largo tiempo, el despachador de combustible en las Estaciones de Servicio había sido un trabajo realizado por hombre; sin embargo, cada vez más, las mujeres participan en esta actividad sin ninguna limitación



2017 ✓ Extender Ideología de Negocio en el Interior de la empresa

En la encuesta de Clima Laboral se preguntó a los colaboradores si conocían la filosofía, los valores y las acciones de Responsabilidad Social en la que participaba la empresa. El 60% de los colaboradores respondió que sí y que sentían que eran parte de ella.

Meta 2018

- Incrementar el conocimiento de la Responsabilidad Social en el interior de la empresa.
- Apertura de buzón de contacto por línea telefónica.
- Incremento de Platilla con nueva distribución de turnos para mejorar la calidad en el servicio.

Monitoreo y Evaluación

- ◇ Encuestas de Calidad en el Servicio
- ◇ Comité de Responsabilidad Social Empresarial
- ◇ Buzón en línea

ESTANDARES LABORALES

Contamos con altos estándares laborales, que nos permiten mantener la satisfacción dentro de nuestro equipo de trabajo. Proporcionamos condiciones justas y legales de trabajo, oponiéndonos a cualquier tipo de discriminación o trato injusto.



Programa del Primer Empleo



Con el fin de formar e integrar a los jóvenes en el mundo laboral, hemos aumentado la participación de becarios dentro de la empresa. Esto les da la oportunidad de adquirir aprendizaje, experiencia y conocimiento.

El resultado es que los estudiante se encuentran mejor preparados para iniciar su vida laboral y obtener mejores condiciones en su proceso de contratación.

Promoción de Personal

La promoción interna es una gran herramienta para alcanzar la satisfacción de nuestros colaboradores. Con la apertura de nuevas vacantes, se abre la oportunidad a los colaboradores dentro de la empresa, para participar y continuar su crecimiento y desarrollo personal.

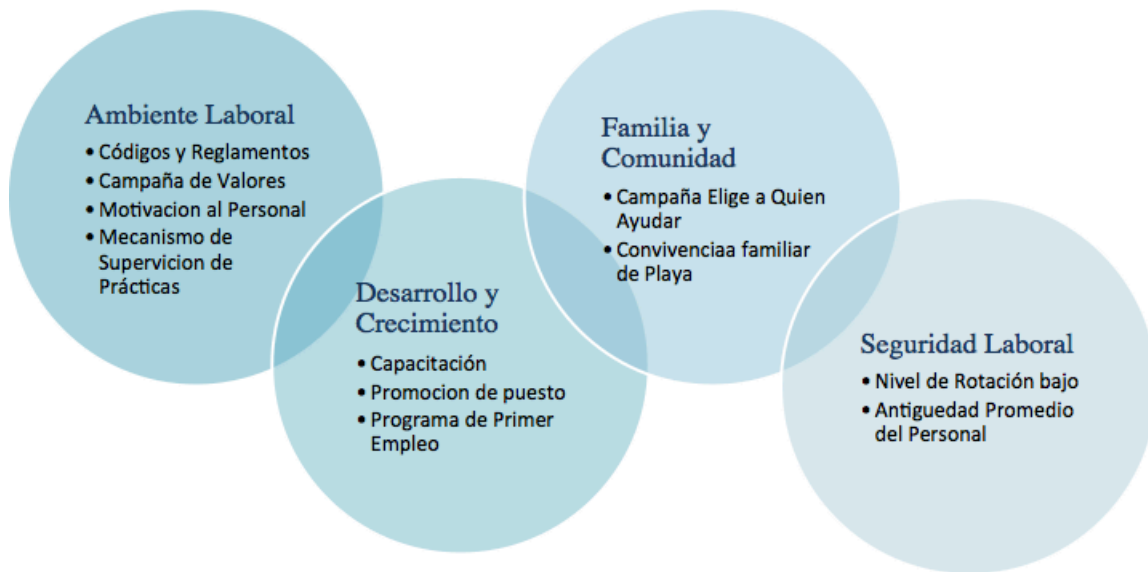


Horas de Capacitación



El entrenamiento del personal resulta esencial y benéfico para todos los grupos de interés. Mientras los colaboradores incrementan su conocimiento y superación personal y profesional, la empresa eleva su conocimiento general y logra optimizar la operación y los procesos.

Estamos comprometidos a ofrecer **seguridad laboral** y **oportunidad de crecimiento**, de forma que nuestros empleados permanezcan con nosotros. En los últimos años, hemos logrado tener un crecimiento importante en la empresa, ya que ha aumentado de forma progresiva nuestro personal de trabajo y simultáneamente hemos conseguido mantener un nivel de rotación bajo, lo que muestra el bienestar y lealtad de los empleados con la empresa.



2017 ✓ Portal de Comunicación Interna Efectiva

2017 ✓ Consultoría para gestión de Procesos Operativos

Meta 2018

- Desarrollo de Mecanismo de Capacitación Programado

Monitoreo y Evaluación

- ◇ Encuestas de Clima Laboral
- ◇ Indicadores y Reporte de Recursos Humanos
- ◇ Comité de Responsabilidad Social Empresarial

MEDIO AMBIENTE

Proteger el planeta para las generaciones futuras es una obligación que tenemos como empresa.

Sabemos que es necesario invertir en el cuidado del medio ambiente, por lo que nos respaldamos con profesionales para acatar las regulaciones necesarias y mantener procesos responsables.



Cuidamos el uso del agua, energía y otros recursos, a través de programas de ahorro, cuidado preventivo y reciclaje. Mantenemos iluminación con tecnología LED en todas nuestras instalaciones y a través de un esquema de encendido de luces, hemos logrado reducir nuestros consumos de energía en un **4%**.

Entidades	Procesos	Concientización	Programas
Limpieza de Playa	Mantenimiento Bombas	Señalamiento de Consumo responsable	Encendido de Luces
Siembra de Árboles	Limpieza ecológica de pisos y tanques	Consejos de seguridad al consumidor	Reciclaje Pilas



2017 ✓ Limpieza Playa

2017 ✓ Siembra de Árboles

Meta 2018

- Reciclaje de PET y Aluminio
- Reciclaje Pilas
- Desarrollo de Programas de Mantenimiento Sustentable

Monitoreo y Evaluación

- ◇ Indicadores de Procesos y Campañas medio ambientales
- ◇ Consultoría de Procesos Operativos Sustentables
- ◇ Comité de Responsabilidad Social Empresarial

Anticorrupción

Dentro de todas las áreas de la empresa, se tiene la firme convicción de actuar en todo momento de forma íntegra, jamás incurriendo en actividades corruptivas.

Esta filosofía es expresada e instruida a los gerentes para que ellos también transmitan este compromiso a todo el grupo de trabajo.





Petroplus cuenta con un Código de Ética formal, que norma la conducta personal y profesional que deben cumplir todos los trabajadores, directivos, socios, accionistas y proveedores. Dicho Código es una guía que describe la forma en la que hacemos negocio. Todos los integrantes tenemos el deber de conocer y cumplir este Código.

Respetamos la legalidad y no toleramos la corrupción en ninguna de sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. Trabajamos con responsabilidad y conseguimos nuestros objetivos empresariales prevaleciendo el bien común, por encima del interés particular.



2017 ✓ Ideología Anti corrupción

Se realizó capacitación sobre el código de ética y campaña de valores.

2017 ✓

Meta 2018

- Firma de Código de Ética por Proveedores
- Mecanismo de detección de prácticas inapropiadas vía telefónica
- Fianza de Fidelidad

Monitoreo y Evaluación

- ◇ Indicadores de Procesos y Campañas medio ambientales
- ◇ Consultoría de Procesos Operativos Sustentables
- ◇ Comité de Responsabilidad Social Empresarial

Petroplus+
GASOLINERAS

www.petroplus.com.mx