



MULTICERAS

Blending With You

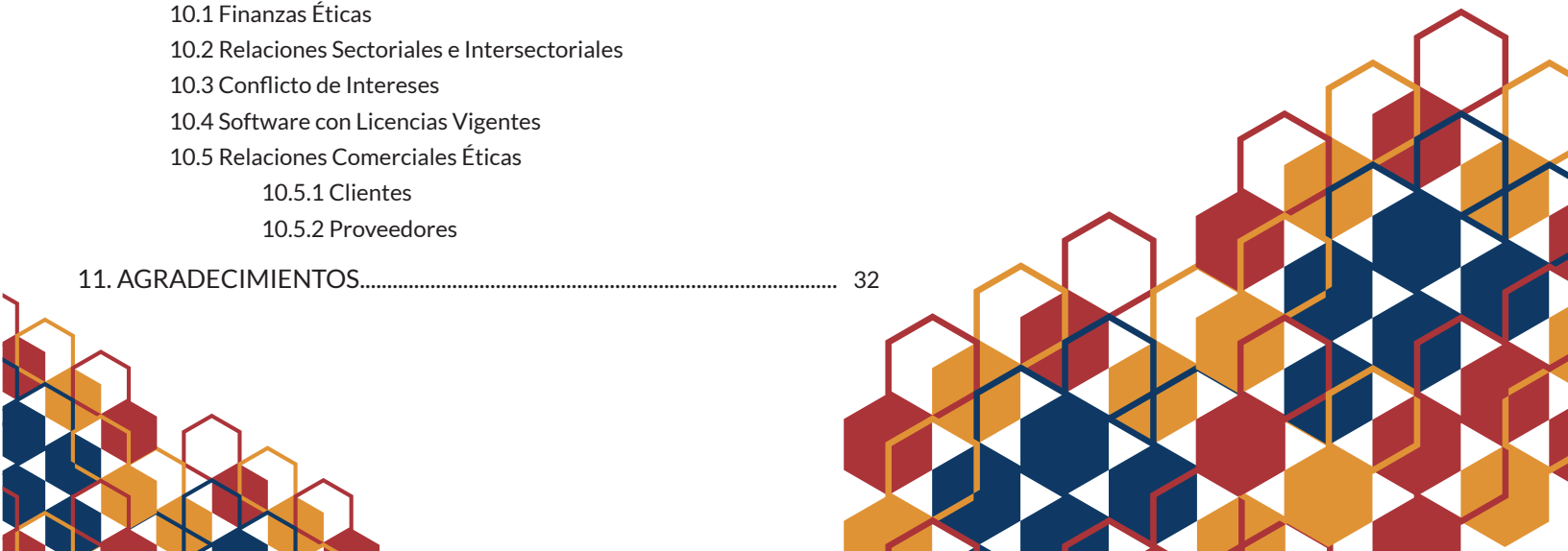
5^{to} INFORME ANUAL DE SUSTENTABILIDAD

2017



CONTENIDO

1. CARTA DE NUESTRO PRESIDENTE Y DIRECTOR GENERAL.....	1
2. QUIÉNES SOMOS.....	2
3. MULTICERAS Y LA SUSTENTABILIDAD.....	3
4. NUESTRO COMPROMISO CON LA AGENDA 2030 DE LA ONU....	4
5. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	5
6. PROYECTOS DE MEJORA.....	6
7. DERECHOS HUMANOS.....	7
7.1 Colaboradores	
7.2 Candelilleros	
7.3 Comunidad	
8. NORMAS LABORALES.....	20
8.1 Lineamientos que Regulan la Conducta	
8.2 Negociación Colectiva	
8.3 Eliminación de Trabajo Forzoso	
8.4 Erradicación de Trabajo Infantil	
8.5 No Discriminación	
8.6 Aceptamos la Diversidad	
9. MEDIO AMBIENTE.....	25
9.1 Uso Eficiente de los Recursos	
9.2 Acción por el Clima	
9.3 Responsabilidad Ambiental	
9.4 Campaña 3-R's Reduce – Reutiliza – Recicla	
9.5 Proyecto de Domesticación de la Planta de Candelilla	
9.6 Reforestación Adecuada de la Candelilla	
9.7 Concurso de Dibujo	
10. ANTICORRUPCIÓN Y COMERCIO JUSTO.....	29
10.1 Finanzas Éticas	
10.2 Relaciones Sectoriales e Intersectoriales	
10.3 Conflicto de Intereses	
10.4 Software con Licencias Vigentes	
10.5 Relaciones Comerciales Éticas	
10.5.1 Clientes	
10.5.2 Proveedores	
11. AGRADECIMIENTOS.....	32





1. CARTA DE NUESTRO PRESIDENTE Y DIRECTOR GENERAL

Estimados amigos,

Me da mucho gusto comunicarles a través de este medio nuestros avances y logros como empresa durante el año 2017, en el que con orgullo estamos celebrando nuestro quinto aniversario de adhesión al Pacto Mundial y sus 10 principios. Ellos han sido un pilar fundamental en nuestros esfuerzos de consolidación como una empresa socialmente responsable.

El 2017 ha sido un año de retos a nivel mundial, pero también de grandes oportunidades. Lamentablemente un fuerte sismo sacudió vastas zonas de nuestro territorio nacional, sin embargo, la solidaridad y entrega de la población están haciendo posible una recuperación paulatina de los damnificados. Nuestra empresa y sus colaboradores hemos levantado la mano para apoyar en la medida de nuestras posibilidades.

Un logro importante de nuestra empresa este año ha sido el establecimiento de un robusto Sistema de Gestión Estratégica, que nos permitirá planear nuestras iniciativas y proyectos de una manera más profesional y posibilitará su monitoreo eficiente y oportuno. Este sistema, que fue implementado gracias al esfuerzo y capacidad de nuestro gran equipo directivo y gerencial, nos está preparando para afrontar un futuro de grandes retos con la idea clara de salvaguardar el bienestar de cada uno de nuestros grupos de interés.

A través de las páginas de este Informe de Sustentabilidad podrán darse cuenta de las actividades más destacadas que hemos impulsado en nuestro programa de Responsabilidad Social.

A nombre del Consejo de Administración de Multiceras, ratificamos nuestra adhesión al Pacto Mundial del cual nos sentimos muy orgullosos de formar parte.

Afectuosamente,

Raúl Marmolejo Vélez
Presidente y Director General



2. QUIÉNES SOMOS

Multiceras es una empresa mexicana, dedicada al diseño, manufactura y comercialización de ceras naturales, sintéticas, derivadas del petróleo y productos relacionados para usos industriales.

La planta productiva se encuentra en García, Nuevo León, México.

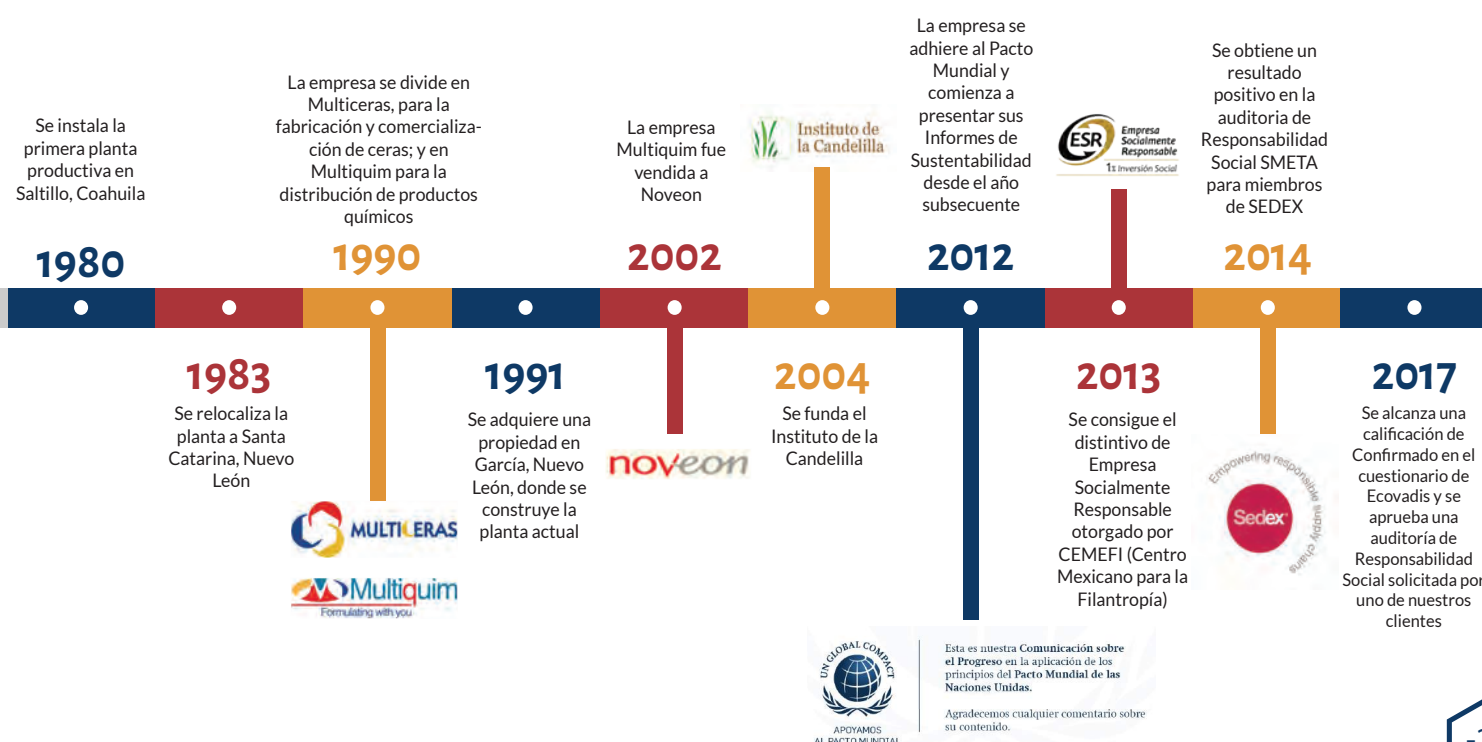
MISIÓN

En Multiceras brindamos soluciones confiables y personalizadas que contribuyen a la competitividad de nuestros clientes.

VISIÓN

Ser un competidor global y una referencia para el éxito de nuestros clientes, colaboradores, proveedores y comunidad.

La empresa fue fundada en 1978 por Noé Marmolejo y Robert Baldini, con la finalidad de exportar cera de abeja a Estado Unidos. En 1986 Robert Baldini vende sus acciones a la familia Marmolejo, y desde entonces la empresa es 100% mexicana.



3. MULTICERAS Y LA SUSTENTABILIDAD

Desde su fundación, Noé Marmolejo fomentó la cultura de la responsabilidad social con la sociedad, aportando a distintas causas para impactar de manera positiva a grupos vulnerables y desprotegidos. Fue así como, en 2012, el Consejo de Administración, adoptando los compromisos de la empresa con las comunidades decidió formalizar la responsabilidad social mediante la obtención del distintivo de Empresa Socialmente Responsable que otorga CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía) a empresas que emprenden acciones que impacten de manera positiva en la sociedad devolviendo valor a los mexicanos.

En 2017, cumplimos 5 años de convertir la Responsabilidad Social en una parte importante de la operación, planeación y el desarrollo de nuestra empresa, en conjunto con el progreso de nuestros Grupos de Interés. Este año recibimos el distintivo de Empresa Socialmente Responsable de CEMEFI por 5° año consecutivo.



Un gran acierto para el programa fue la adherencia al Pacto Mundial, ya que nos ha ayudado a enfocar nuestros esfuerzos en las cosas importantes y sobre todo, gracias a los webinars organizados por el Pacto Mundial México, hemos podido aprender de las prácticas de otras empresas y tratado de implementarlas en la nuestra. Esperamos que nuestra participación en el webinar sobre Derechos Humanos, al que fuimos invitados como ponentes, haya podido ayudar también a otras empresas.



En estos 5 años hemos desarrollado diversos programas, destacamos principalmente aquellos que han sido en apoyo para dos de nuestros Grupos de Interés más importantes, los Colaboradores y sus Familias, y los Candelilleros. Como ejemplo de estos programas está el de Vida Saludable, que incluye el acompañamiento de una nutrióloga en los esfuerzos de nuestros colaboradores para bajar de peso y elevar su calidad de vida, y también los apoyos para la participación en actividades deportivas como carreras mensuales, o torneos de fútbol.

Por parte de los Candelilleros hemos organizado varios programas, la mayoría de ellos estratégicos, y algunos meramente filantrópicos. Hemos podido beneficiar a 911 niños con útiles escolares y con regalos navideños. A través de la colaboración con clientes como L'Oréal o Yokozeki, operamos proyectos para mejorar la calidad de vida de los Candelilleros y sus familias. Y hemos trabajado fuertemente para asegurar la sustentabilidad de la planta de la Candelilla y permitir que, en un futuro, los Candelilleros puedan seguir utilizando la planta para producir la cera de Candelilla.



APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



4.- NUESTRO COMPROMISO CON LA AGENDA 2030 DE LA ONU

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



En septiembre de 2015, más de 150 jefes de Estado y de Gobierno se reunieron en la histórica Cumbre del Desarrollo Sostenible en la que aprobaron la Agenda 2030. Esta Agenda contiene 17 objetivos de aplicación universal que, desde el 1 de enero de 2016, rigen los esfuerzos de los países para lograr un mundo sostenible en el año 2030. La consecución de estos objetivos conllevará a una disminución de desigualdades sociales y económicas, dando pie a una sociedad más justa, con poblaciones que ostenten un mayor bienestar y el desarrollo de actividades productivas en conjunción con la preservación del medio ambiente.

En Multiceras reconocemos nuestro deber ético para la contribución al desarrollo social y económico. En respuesta, definimos nuestra estrategia de negocios y nuestra operación buscando contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

En nuestra visión de ser una empresa de calidad global, con un futuro sólido y con un impacto positivo en la sociedad, buscamos constantemente superar las expectativas de nuestros clientes, cumpliendo con estándares internacionales en la producción de nuestros productos y el cumplimiento de las mejores prácticas medioambientales y laborales.

Asimismo, integramos voluntariamente compromisos en materia social que nos permiten agregar valor a la ciudadanía a través de la donación de recursos económicos y materiales, participando en voluntariados y creando oportunidades económicas a comunidades marginadas.

En cada una de las secciones de nuestro Informe de Sustentabilidad se presentarán los diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible que estamos tratando de impactar con las acciones e indicadores presentados.



5. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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.



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 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

Gracias a los resultados financieros del 2016, durante 2017 fue posible implementar diversos proyectos de mejora en diferentes áreas.



6.1 Cambios en comedor

Se reconfiguró el comedor adquiriendo nuevo mobiliario para incrementar su capacidad y se instalaron nuevas lámparas con mayor eficiencia energética.



6.2 Suavizadores para emulsiones

Se instalaron un par de suavizadores de agua TWINS, con capacidad de 8,500 galones, para eliminar dureza del agua (Calcio, Magnesio). Con esto aseguramos el abastecimiento continuo de agua suave para el proceso de emulsiones que requieren de un alto grado de pureza.



6.3 Mejoras en el Filtro Prensa

Con el fin de obtener la certificación HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point, por sus siglas en inglés), se reubicó el Filtro Prensa y se le hicieron varias adecuaciones para incrementar la seguridad del personal operativo.



6.4 Instalación de nuevos tanques

Uno de nuestros productos que ha tenido más demanda últimamente son las emulsiones (mezcla homogénea de cera dispersa en agua). Para incrementar la capacidad de la planta y poder satisfacer las necesidades de nuestros clientes, instalamos 2 nuevos tanques, uno de acero al carbón y otro de acero inoxidable, ambos con una capacidad de 10 toneladas. Este proyecto nos ayudó a incrementar la capacidad del área de emulsiones en 50%, en aras de satisfacer la demanda actual y estar preparados para futuros incrementos.



6.5 Nuevo laboratorio

Se acondicionó un área de 320 m², para el laboratorio de Investigación y Desarrollo de emulsiones, ceras naturales y química analítica. En esta área también se acondicionaron dos nuevas salas de juntas y nuevas oficinas para el personal clave.



7. DERECHOS HUMANOS

En Multiceras no sólo somos una empresa, somos una organización, es decir, un conjunto de personas buscando un fin común; en este sentido, proteger los derechos de las personas es proteger nuestra integridad y nuestros ideales como Empresa Socialmente Responsable. Respetamos y adoptamos los principios del Pacto Mundial como un objetivo transversal en nuestra operación, apoyando la protección a los Garantías Individuales no sólo de nuestros colaboradores, sino de todos aquellos individuos en los que incidimos.

En el marco del cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, nos comprometemos a no ser nunca cómplices en la vulneración de estos derechos, creando mecanismos en la empresa que combatan la discriminación, el acoso y la desigualdad a través del fomento a la comunicación, la salud, la educación y el desarrollo profesional de las personas.

Multiceras provee la mezcla de ceras que la empresa Aztec Plumbing utiliza para fabricar cuellos de cera. Las dos empresas pertenecen al mismo Grupo y comparten los departamentos de Administración, Recursos Humanos y Responsabilidad Social, por lo que los indicadores sobre prestaciones y beneficios corresponden a ambas empresas.





7.1 Colaboradores

7.1.1 Comunicación y Transparencia

Creemos firmemente que la comunicación y transparencia en el trabajo es vital, ya que es muy importante que los empleados estén enfocados en los objetivos organizacionales. Los diferentes medios son:



a) E-mail y Buzón de Sugerencias

Contamos 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. A través del correo electrónico cuentanos@multiceras.com, el Gerente de Recursos Humanos y la Líder de Sustentabilidad reciben las incidencias y se actúa para remediarlas. Así mismo, tenemos el buzón de sugerencias, donde el departamento de Responsabilidad Social tiene control sobre las quejas presentadas. Todas las quejas recibidas son manejadas de forma confidencial y, dependiendo de la queja o sugerencia, son resueltas inmediatamente o incluidas en un plan de acción, cuyo seguimiento es realizado por el departamento de Responsabilidad Social.

b) Boletín Somos MAZ

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.

c) Desayuno con el Director

Con el fin de fomentar una mayor comunicación entre las áreas y conocer de primera mano las inquietudes de los colaboradores, se llevan a cabo periódicamente desayunos con el Director General de Multiceras. Durante el 2017 se realizaron 3 desayunos con el director de la empresa y 2 personas del equipo administrativo. Se invitaron a 39 colaboradores quienes compartieron sus expectativas, experiencias e inquietudes. El departamento de Recursos Humanos dio seguimiento a las 24 propuestas que se externaron durante los desayunos, de las cuales el 67% de ellas ya fueron resueltas.

d) Junta de Comunicación Trimestral

Cada tres meses, el director de la empresa presenta la información relevante de cada periodo, 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.



7.1.2 Seguridad

La seguridad tiene un rol vital en el desarrollo de las actividades del día a día en Multiceras y es nuestro compromiso mantener y fomentar este valor entre todos los colaboradores. Contamos con normas rígidas, que son constantemente promovidas y de obligatorio cumplimiento para todo el personal. Para ello, en cada nuevo ingreso de personal, es requisito un entrenamiento de inducción en la Política de Seguridad de la empresa, así como el seguimiento a ésta a través de capacitaciones.



a) 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. Semanalmente se prueba la bomba de la red contra incendios, en forma de recirculación de agua, igualmente la alarma es probada para asegurar su funcionamiento.

b) Comisión de Seguridad e Higiene

Multiceras tiene integrada una Comisión de Seguridad e Higiene en cumplimiento con la NOM-019-STPS-2011, cuyo objetivo es identificar y prevenir los riesgos de trabajo hacia los trabajadores. En el 2017 se hicieron 4 recorridos, y se resolvieron el 89% de todos los hallazgos encontrados.

c) Programa de autogestión de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social

En el 2016 nos adherimos al programa de autogestión de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, que nos ayuda a tener un sistema de administración en materia de seguridad y salud en el trabajo. En el 2017 alcanzamos un porcentaje de cumplimiento normativo del 91.03 % evaluado por personal de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.



d) Simulacros

Durante el 2017 se realizaron dos simulacros de evacuación de inmueble con escenarios de fuego simulado en áreas de almacén. Los simulacros tuvieron lugar el 10 de febrero y el 12 de mayo, informando e invitando a participar a cuerpos de emergencia como lo son Protección Civil del Estado de Nuevo León, Protección Civil de García, N.L. y Bomberos de García, N.L. En los simulacros participaron las brigadas de Primeros Auxilios, Evacuación, Búsqueda y Rescate, y Prevención y Combate de Incendios.



e) Instalación de línea de vida

En el área de descarga de pipas se instaló un brazo móvil con una línea de vida retráctil para cuidar la integridad del personal que realiza trabajo de altura durante la descarga de material en pipa. Este dispositivo disminuye al máximo el factor de caída minimizando el riesgo de lesiones.



f) Capacitación en Seguridad

Multiceras cuenta con 4 brigadas de emergencia:

- Evacuación
- Búsqueda y Rescate
- Prevención y Combate de Incendios
- Primeros Auxilios

Durante el 2017, 200 personas recibieron capacitación en algunos de los entrenamientos específicos. El total de horas fue de 673 en 12 cursos.



g) 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.

h) Exámenes Médicos

En enero de 2017 se llevaron a cabo exámenes médicos para todo el personal operativo y administrativo. Se hicieron análisis de sangre, Rayos X, audiometrías, espirometrías, y un examen general de salud. Un médico entregó los resultados a cada colaborador, y enfermería fue la encargada de darle seguimiento a las personas que así lo necesitaron.

i) Instalaciones Libres de Humo

A fin de proteger la salud de nuestros colaboradores, desde el 1 de enero de 2016 se prohibió fumar dentro de las instalaciones de la empresa.



j) Creación de Enfermería

En el 2017 iniciamos el servicio de enfermería. Habilitamos un consultorio cercano al área de recepción, en donde una enfermera titulada da seguimiento a la salud de todos los colaboradores y provee Primeros Auxilios, en caso de ser necesario. Así mismo, es responsable de hacer una revisión a los contratistas que ingresan a trabajar en las instalaciones, para asegurarnos que están en condiciones óptimas para sus labores.





7.1.3 Desarrollo Integral de Nuestros Colaboradores

Con el fin de asegurar un ambiente de trabajo agradable, con colaboradores altamente calificados y motivados, organizamos diferentes capacitaciones, programas y eventos, y les ofrecemos oportunidades de mejorar su calidad de vida.



a) 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.

Testimonio de David Estrada
Diplomado de Protección Ambiental Industrial
Impartido por IPA Instituto para la Protección Ambiental de Nuevo León



“Formo parte de Multiceras desde julio del 2016, como Líder de Salud y Seguridad. Durante el último trimestre del 2017 la empresa me apoyó para formar parte del diplomado de Protección Ambiental Industrial. Este diplomado ha sido de gran ayuda para desempeñar mejor mi trabajo en lo relacionado al cuidado del Medio Ambiente y del cumplimiento legal, y de esta forma mejorar nuestro desempeño ambiental en pro de nuestros trabajadores, la comunidad y nuestro planeta. Mi compromiso es aplicar lo aprendido y continuar preparándome profesionalmente.”

	2015	2016	2017
CURSOS	89	120	76
HORAS DE CAPACITACIÓN	840	1517	5780
INVERSIÓN TOTAL	\$880,353	\$771,743	\$1,522,028

b) Becas

Comprometidos con el conocimiento de nuestros colaboradores, en el 2017 ofrecimos seis becas para estudiar inglés, una para estudiar carrera técnica, y una para maestría.

Testimonio de Yessica Valencia Luna
Estudios actuales: Inglés nivel 3B
Escuela: Quick Learning



“Ingresé a Multiceras en febrero de 2017 como Líder de Turno en el área de producción. Estoy agradecida con Multiceras por haberme tomado en cuenta y haber aceptado mi solicitud de un curso para reforzar el idioma inglés. Esta oportunidad me da más ánimo para seguir adelante con mis estudios y para conseguir ser más valiosa en las actividades de mi puesto; debido a que me ayudará a sentirme más segura en el momento que tenga contacto con nuestros clientes extranjeros durante visitas y recorridos dentro de la empresa, comunicándome de manera efectiva.”



c) 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. Adicionalmente se realizan eventos fuera de las instalaciones 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. En total, durante 2017, se realizó una inversión de \$504,361 en las actividades de esparcimiento.

ACTIVIDADES

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



EVENTOS

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



d) Club de Corredores

Con el fin de fomentar en nuestro personal la salud y la convivencia, creamos el Club de Corredores “MAZ+ RUNNERS”. La empresa patrocina el 50% de la inscripción del colaborador y de algún familiar. Durante el 2017 participamos en 12 carreras, con un total de 200 inscripciones.



e) Equipo de Fútbol

Desde agosto de 2011 se organizó un equipo de Fútbol, donando uniformes y los gastos de inscripción en la liga Lomas Soccer, ubicada en García, Nuevo León. Con esta actividad se ha logrado integración entre los colaboradores, además de un impacto positivo en su salud y el trabajo en equipo.





f) Beneficios y prestaciones superiores a la ley

La calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias es de vital importancia para la empresa, es por ello por lo que ofrecemos una gama de prestaciones superiores a las que determina la normativa mexicana.



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 anteojos para la corrección visual de 39 colaboradores, con una inversión de \$31,200.

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 2017 se benefició a 30 colaboradores con una inversión de \$38,000.

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 2017, se realizaron 12 eventos para colaboradores.

Bono para regalos de navidad

Se otorga un bono para los colaboradores que tengan hijos menores de 12 años. Se beneficiaron 93 hijos de colaboradores, con una inversión de \$41,850.

Apoyo por nacimiento, defunción y matrimonio

- **Nacimiento:** a todo colaborador que tenga un nuevo hijo, por nacimiento o adopción, se le brinda un apoyo económico. En el 2017 se benefició a 12 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 2017 tuvimos 5 casos.
- **Matrimonio:** a los colaboradores que contraen nupcias se les ofrece un apoyo económico. En el 2017 se otorgó el beneficio a 3 personas

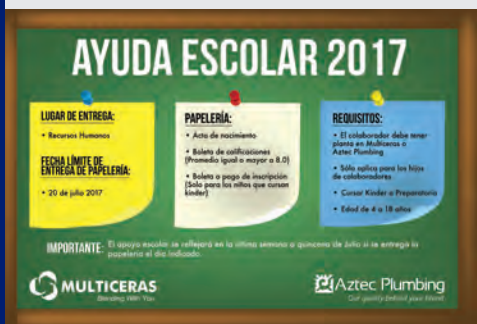
Comiendo Saludable

Desde enero de 2016 contamos con el programa “Comiendo Saludable”, donde un profesional 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 personalizado sobre hábitos y alimentación; la empresa subsidia el 80% de costo. Durante el 2017 tuvimos una participación de 63 colaboradores, logrando la pérdida total de 285 kilos, lo que constituye una mejora del 85% contra nuestro resultado del año pasado: 154 kg.

Para motivar a todos los compañeros a cumplir sus metas personales de disminuir de peso, en septiembre lanzamos el concurso llamado Reto 87. Cada semana, los 34 participantes que se inscribieron, acudieron a enfermería para dar un seguimiento a su peso. El reto duró 87 días y al finalizar se entregaron premios en efectivo y días de permiso con goce de sueldo para los ganadores.

Masajes Anti-estrés

Este año iniciamos un programa de masajes anti-estrés para los colaboradores administrativos. Mensualmente, un masajista egresado de la Escuela Nacional de Ciegos acude a las instalaciones para dar 20 minutos de masaje a los colaboradores.





7.2 Candelilleros

Uno de nuestros productos más demandados es la cera de Candelilla, planta endémica del Desierto de Chihuahua. Es por ello por lo que el bienestar de los Candelilleros es una parte fundamental para nuestra operación. En 2017 implementamos importantes proyectos de Responsabilidad Social en favor de las comunidades candelilleras, promoviendo el desarrollo de oportunidades económicas a los habitantes mediante el autoempleo, el fomento a la educación y la vinculación a servicios sociales indispensables.



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 este último donde se encuentra el mayor número de personas dedicadas a la extracción de Cera de Candelilla.



7.2.2. Compra Garantizada

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 oficina en Saltillo, y un centro de acopio en Cuatrociénegas, que es una de las zonas dónde se produce más Cera de Candelilla. A los Candelilleros se les apoya con la instalación de una paila (recipiente metálico rectangular donde se procesa la cera de Candelilla), y con el agente que se usa para la extracción de la cera, ya sea Ácido Sulfúrico o Ácido Cítrico. Además, se les proporciona el cortador, que es un tanque metálico donde semi-refinan la cera.

7.2.3. Sustentabilidad de la planta 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 (Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales) 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 2017 Multiceras incrementó su personal del área de Agronegocios y actualmente cuenta con 12 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.



7.2.4 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 2017 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 2017 se tuvo una inversión total por parte de la empresa por un monto de \$2,950,000 pesos, que se distribuyeron en las siguientes actividades:

- 43 Estudios Técnicos elaborados con recursos de la empresa
- 40 horas de capacitación en materia de Regulación Forestal
- 40 horas de capacitación en reforestación de candelilla
- 75 pailas nuevas asignadas a diferentes comunidades
- 20 pailas reparadas

Adicionalmente, Multiceras colaboró para realizar los Estudios Técnicos en 5 ejidos con recursos aportados por CONAFOR (Comisión Nacional Forestal). También participó con CONAZA (Comisión Nacional de Zonas Áridas) para equipar 3 módulos de extracción que incluyen techo de lámina, piso de concreto, polipasto y malla ciclónica, beneficiando a 20 Candelilleros.



7.2.5 Incentivos

En diciembre 2017 se entregaron 581 despendas a los Candelilleros que nos vendieron 600 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 \$152,220 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 2017, 25 comunidades completaron el proceso de entrenamiento en el uso de Ácido Cítrico, con lo que a diciembre de 2017 tenemos 45 comunidades habilitadas con este nuevo agente de extracción. Se tiene planeado continuar en 2018 por lo menos con 10 comunidades más.





7.2.7 Programa de Desarrollo de Proveedores

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), que incluyen el servicio médico para el productor y su familia y la posibilidad de pensionarse al término de su vida laboral. Hasta diciembre 2017 se tenían 362 Candelilleros adheridos al programa, y adicionalmente 8 Candelilleros ya habían obtenido su pensión por edad avanzada.

En marzo de 2017 se firmó un acuerdo de cooperación entre L'Oréal y Multiceras, con INNOVAGRO como verificador. El acuerdo llamado "Candelilla Sustainable Sourcing", tiene como objetivos: incrementar la calidad de vida de los Candelilleros, a través del acceso a los beneficios del IMSS; y mejorar las condiciones de seguridad de los Candelilleros, mediante el cambio de Ácido Sulfúrico a Ácido Cítrico para la extracción de la cera de Candelilla.



En el acuerdo de cooperación, L'Oréal y Multiceras comparten al 50% el costo de las aportaciones al Seguro Social de los Candelilleros afiliados al programa. Además, L'Oréal aporta la diferencia del costo para que los productores utilicen Ácido Cítrico en lugar de Ácido Sulfúrico para producir toda la cera de candelilla que ellos consumen. Los objetivos para el primer año del acuerdo se cumplieron al 100%. Es un orgullo para Multiceras poder trabajar de la mano con empresas internacionales tan importantes como L'Oréal.

7.3 Comunidad

Para Multiceras, empresas, empleados, familias y cualquier persona sin excepción, formamos parte de una comunidad, a la cual tenemos el deber moral y ético de contribuir para lograr la armonía y el bienestar mínimo necesario. A través de nuestras actividades de Responsabilidad Social, contribuimos de manera económica, material y mediante el voluntariado a causas que atienden las necesidades de los municipios de Nuevo León y Coahuila.





7.3.1 Apoyo a la educación – Programa Pequeños Ciudadanos

En colaboración con la organización Formando Emprendedores, nuestro personal tuvo la oportunidad de participar en el programa Pequeños Ciudadanos, el cual se encarga de difundir la cultura de la legalidad en escuelas primarias de los municipios del área metropolitana de Monterrey. En el año 2017, siete de nuestros colaboradores fueron voluntarios en dos escuelas de García, Nuevo León. Durante seis semanas ellos impartieron un curso didáctico sobre Legalidad en cuatro salones de 5° año de primaria. Esperamos seguir participando con ellos en el futuro.



7.3.2 Donativos

a) Bomberos de Nuevo León

Multiceras apoya económicamente a los Bomberos de Nuevo León. Este año se donaron \$16,000 en efectivo para apoyo a la segunda estación de bomberos de García, que se encuentra cerca de la empresa. Este dinero lo utilizaron para su equipamiento.



b) La Gran Familia

Desde hace algunos años hemos apoyado con donativos en efectivo a La Gran Familia. Ellos son una asociación civil ubicada en Monterrey, Nuevo León, cuya misión es brindar bienestar y formación integral a menores de edad en situación de alta vulnerabilidad, garantizándoles el ser protegidos en la totalidad de sus derechos, incluyendo el de vivir en familia.



Con su proyecto Familias de Amor, desde el 2014 han fomentado que los niños de la institución puedan vivir en familias que los adopten o cuando menos que les den acogimiento temporal. En el año 2017 donamos 10,000 pesos que fueron utilizados para la pensión alimenticia de 70 niños. Esperamos poder seguir apoyándolos en el futuro.

c) Uniformes de fútbol

En nuestra oficina de Saltillo, Coahuila se formó un equipo de fútbol con colaboradores y estudiantes que apoyan en las actividades de muestreo. Ellos solicitaron nuestro apoyo para comprar sus uniformes.



d) Apoyo a Damnificados del Sismo

En apoyo a todas las personas que sufrieron daños durante el sismo de septiembre de 2017, nuestros colaboradores donaron alimentos no perecederos, material de curación y equipo de protección. Nos aliamos con la organización Voluntarios Monterrey para llevar todo lo recolectado a las zonas que lo necesitaban.





7.3.3 Donativos a la Región Candelillera

a) 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.

2015	2016	2017
125 paquetes escolares	154 paquetes escolares	211 paquetes escolares
Niños de 5 comunidades	Niños de 6 comunidades	Niños de 13 comunidades



b) Región Candelillera – Regalos de Navidad

Como en años anteriores, se invitó a todos los colaboradores de Multiceras a donar un regalo o dinero en efectivo para beneficiar a niños y adultos de la tercera edad de comunidades candelilleras. Para los niños se prepararon paquetes con juguetes y artículos para mitigar el frío (chamarra, guantes, gorro y bufanda), mientras que a los adultos de la tercera edad se les apoyó con artículos para mitigar el frío. Se beneficiaron 20 ejidos donde se obtuvieron los siguientes resultados:

	2015	2016	2017
NIÑOS	47	78	196
ABUELOS	16	22	24
DONADORES	19	43	51
REGALOS	298	478	1076



c) Región Candelillera – Donativo de cobijas

La Cruz Roja de Saltillo nos invitó a participar con ellos en su campaña “Navidad en el Campo”, por lo que donamos 100 cobijas que fueron distribuidas en comunidades de Ramos Arizpe, Coahuila.





d) Región Candelillera – Voluntariado

En julio de 2017 llevamos a cabo el voluntariado en la escuela primaria Ezequiel Chávez, en la comunidad Cosme de Coahuila. Tras realizar una convocatoria a todo el personal, 27 colaboradores y sus familias prestaron su tiempo y dedicación para asistir personalmente a la comunidad y realizar tareas de mantenimiento y pintura al plantel educativo.

Para determinar la lista de necesidades, se visitó la escuela con anterioridad y se involucró a los maestros y padres de familia para participar mano a mano en la mejora de las instalaciones educativas.



e) Región Candelillera – Donativo Yokozeki

En 2016 uno de nuestros clientes de cera de candelilla, Yokozeki, nos ofreció un donativo para ayudar a comunidades candelilleras. Este año nuevamente decidieron donar \$4,300 dólares. En esta ocasión se apoyaron 2 comunidades, Cosme y Noria La Sabina, en Ramos Arizpe, Coahuila.

El dinero se utilizó para comprar el material para mejorar las instalaciones de las escuelas Ezequiel Chávez y Morelos. También se acondicionaron 3 techos rígidos en las pailas, con el objetivo de proteger a los Candelilleros de las condiciones climáticas mientras extraen la cera de candelilla. Adicionalmente, en la comunidad de Cosme, se financió una bomba para la extracción de agua de la presa de la comunidad. Para conocer el proceso de obtención de la cera y corroborar la correcta implementación de los recursos, algunos empleados de la empresa Yokozeki visitaron las comunidades para revisar las mejoras.

Y 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.

a) Código de Conducta

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



RESPECTO

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.



SEGURIDAD

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



EXCELENCIA

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



COMPROMISO

El Compromiso es un 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.



CREATIVIDAD

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



LABORIOSIDAD

Laboriosidad es un valor que nos motiva a ser diligentes y proactivos, buscando contribuir al logro de los objetivos con productividad y eficiencia.



b) Política Anti-acoso Sexual y Hostigamiento

A todos nuestros colaboradores se les explica claramente cuáles son las conductas esperadas en la empresa, 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.

De igual manera, 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. En esta política y en el procedimiento de Investigación de Acoso Sexual y Hostigamiento, se especifica que todos los casos investigados serán tratados de forma confidencial y que no habrá consecuencias negativas para las personas que se hayan quejado o para los testigos.

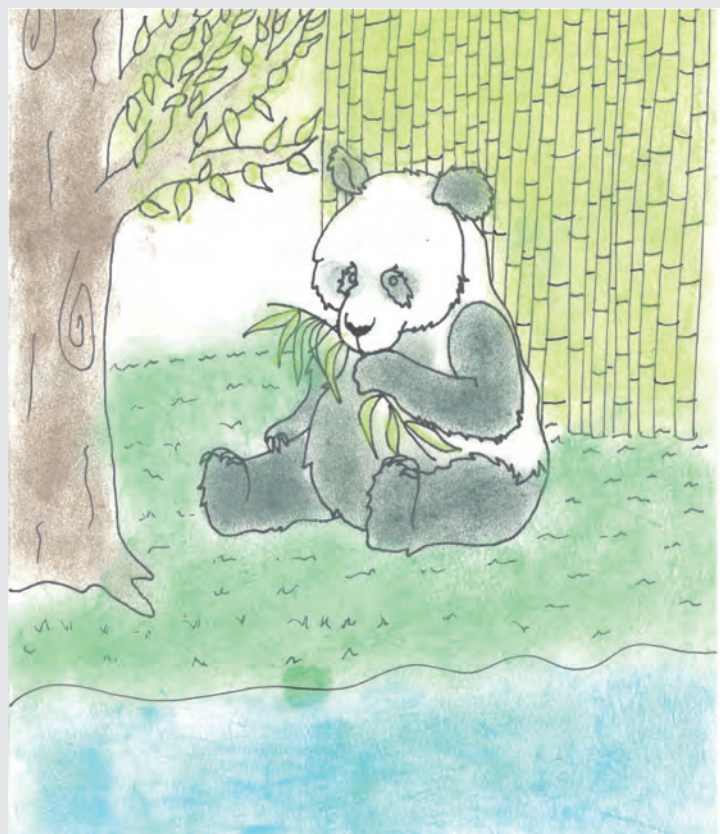


c) Reglamento Interno de Trabajo

La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo registrado ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje, cubriendo lo establecido por la ley y oficializando 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
- 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.



Fernando Emmanuel Solís Aparicio
4 años, hijo de Melissa Karely Aparicio Valdez



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 por lo 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 negar se a realizar horas extras, en caso de que no deseen hacerlas.

8.4 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.

Mariana Zoe Díaz Tovares
11 años, hija de Francisco Díaz



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.

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 entrevistan 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 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.



b) 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 2017 tuvimos 6 promociones: 3 mujeres y 3 hombres.

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 y Laboriosidad.** Para premiar estos valores se revisan los resultados de las evaluaciones de desempeño, y los jefes inmediatos pueden hacer recomendaciones.
- **Excelencia, Respeto y Seguridad.** 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.
- **Creatividad.** Este reconocimiento se otorga a una persona que haya diseñado e implementado una idea o proyecto innovador, estratégico y sobre todo creativo.

GANADORES 2015

Compromiso	Miriam de Muga
Compromiso	Abundio Villanueva
Compromiso	Macario Hernández
Calidad	José Antonio Pérez
Calidad	Roberto Rebolledo
Creatividad	Carlos Aldana

GANADORES 2016

Compromiso	Karen Lozano
Compromiso	Juan Trespalacios
Creatividad	Daniel Ibarra
Excelencia	Carina Ramos
Excelencia	José Antonio Pérez
Laboriosidad	Héctor Hernández
Laboriosidad	Hugo Rodríguez
Laboriosidad	Juan Reta
Respeto	Carlos Medellín
Respeto	Simón Meléndez
Seguridad	Rocío Sepúlveda
Seguridad	Salvador Navarro

GANADORES 2017

Compromiso	Luis Enrique Mendoza
Compromiso	Saúl García
Compromiso	Julio César Alvarado
Compromiso	Rosalinda Cordero
Creatividad	Ignacio Sayago
Excelencia	Simón Meléndez
Excelencia	Juan Reta
Excelencia	Carina Ramos
Laboriosidad	Jorge Alberto Espinoza
Laboriosidad	Maximino Juárez
Laboriosidad	Gudelia de León
Respeto	José Antonio Pérez
Respeto	Rocío Sepúlveda
Seguridad	Héctor Montejano
Seguridad	David Estrada



“Es un honor para mí, recibir por segunda vez consecutiva el reconocimiento a la Excelencia. Me siento orgullosa de que mis compañeros vean en mí este valor, ya que me motiva a seguir esforzándome continuamente. Es una sensación muy gratificante que no solamente vivo dentro de Multiceras sino que me la llevo para practicarla a mi vida personal.”

Testimonio de Carina Ramos
Reconocimiento al valor de Excelencia
(2016 y 2017)



d) 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.

	2015	2016	2017
5 años	1	3	5
10 años	3	1	1
15 años	2	-	4
20 años	1	1	2
30 años	1	1	-



Testimonio de Alejandro Canizales
Gerente de Administración y Finanzas
15 años en Multiceras



“En el 2002 inicié trabajando como asistente de nóminas. Gracias al apoyo de mis compañeros y a la confianza de mis superiores tuve la oportunidad de capacitarme e involucrarme en otras actividades del área de administración. En el 2009 me dieron el puesto de Contralor, lo cual representó un reto muy importante al tener a mi cargo un equipo de trabajo, y también al coordinar el proceso de Tecnologías de Información. Desde el 2013 tengo el puesto de Gerente de Administración y Finanzas, en donde busco aportar mis conocimientos que contribuyan al logro de los objetivos de la empresa. Pertenecer a la familia Multiceras durante estos 15 años ha significado mucho para mí en el ámbito personal y profesional. Agradezco al Consejo y a mis compañeros por la confianza depositada en mí. Espero corresponderles, seguir aprendiendo y compartir mis conocimientos que beneficien al crecimiento de la empresa y de todos los que colaboramos en ella.”

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.

8.6 Aceptamos la Diversidad

Buscamos el progreso tanto de hombres y mujeres sin ningún tipo de discriminación; 33% del personal administrativo son mujeres y el 62% 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

En la actualidad, vivimos las consecuencias de un modelo lineal de producción caracterizado por el exceso en la demanda de los recursos, el estrés hídrico y la incesante contaminación. La transición a una sociedad más amigable con el medio ambiente y respetuosa de los recursos naturales es uno de los mayores retos de las sociedades en nuestra época. Es por ello por lo que innovamos en nuestros procesos con el fin aprovechar al máximo los recursos, y nos aseguramos de reducir nuestros residuos para tratar de no afectar desfavorablemente 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

En el año 2017 tuvimos un incremento del 47% en la producción de emulsiones, lo que provocó un crecimiento similar en el consumo de agua. En cuestión de gas, tuvimos una reducción de consumo del 8%, a consecuencia de una menor demanda en nuestros productos sólidos.

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. Durante el 2017 incrementó la demanda de algunos de nuestros productos, por lo que aumentamos la capacidad de la subestación eléctrica (440 V) de 300 kVA a 750 kVA, teniendo un mejor aprovechamiento del factor de potencia en los picos de demanda, así mismo se liberó espacio para crecimiento de equipos.

Adicionalmente, en el almacén de Materia Prima se instalaron 18 reflectores LED de 50W, mejorando la iluminación y eliminando el uso de lámparas incandescentes. Estas lámparas consumen 60% menos de energía eléctrica.



9.2 Acción por el Clima

En octubre de 2017, el Dr. Rodolfo Morales Ibarra nos dio una plática sobre Calentamiento Global y la Crisis Climática. El Dr. Morales recibió su entrenamiento como voluntario del The Climate Reality Project, de las manos del ex vicepresidente de los Estados Unidos, Al Gore. Los voluntarios de este proyecto tienen la misión de informar sobre este tema y sus posibles soluciones a las comunidades donde viven.

9.3 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 por lo que de acuerdo con los tiempos estipulados por las autoridades correspondientes damos cumplimiento a:

- COA – Cédula de Operación Anual (aquí se incluye el informe de emisiones a la atmósfera, descarga de aguas residuales, residuos peligrosos).
- DAR – Informe de Descarga de Aguas Residuales conforme a lo establecido en la NOM-002-SEMARNAT-1996
- 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.



9.4 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 CO₂.

9.4.1 Reduce

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.

9.4.2 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%.

9.4.3 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.

	2015	2016	2017
Tarimas (madera)	2,619 piezas	3,690 piezas	4,751 piezas
Cartón	26,731 kg	31,203 kg	34,233 kg



9.4.4 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 regalaron 25 arbolitos a los colaboradores que se comprometieron a plantarlos.





9.5 Proyecto de Domesticación de la planta de Candelilla

En marzo de 2017 iniciamos el proyecto “Domesticación y aceleración del crecimiento de la planta candelilla (*Euphorbia Antisyphilitica*) para la producción de cera utilizando la técnica de estrés abiótico”.

Los objetivos de este proyecto son:

1. Establecer los macro elementos que aplicados como fertilizantes aceleran e inducen la producción de biomasa en la Candelilla, y prescribir las posibilidades del empleo de aguas residuales de las comunidades candelilleras para el aporte hídrico del cultivo.
2. Establecer las condiciones para inducir estrés abiótico en la Candelilla a nivel de campo durante el temporal.
3. Contar con líneas genéticas de Candelilla de mejor rendimiento.

9.6 Reforestación Adecuada de la Candelilla

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

Como resultado del proyecto de seguimiento de estas plantaciones se concluyó que las plantas de mayor sobrevivencia están ubicadas en predios de mayor altitud sobre el nivel del mar, como el caso del Ejido Las Ánimas con 1,890 msnm. Respecto al número de tallos o varas, se obtienen mejores resultados utilizando por lo menos 20 tallos con rizomas. En el 2018 se seguirán evaluando las plantaciones mencionadas, para determinar la tasa y causas de mortalidad, así como crecimiento de las plantas, para tener más elementos para sugerir mejores técnicas de reforestación.





9.7 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 “Animales en Peligro de Extinción”. Este año tuvimos record de participantes con 42 niños de hasta 12 años. Los ganadores del 2017 fueron:



Gerson Ismael Gallardo González

6 años

Premio al dibujo más original.

Nos gustó mucho su dibujo porque además de dibujar un Lobo Gris Mexicano con mucha maestría, explicó que este animal simboliza a *Chantico*, la diosa prehispánica del fuego.



Alondra Abigail Rangel Vázquez

11 años

Premio al dibujo más artístico.

Su dibujo es excelente y Alondra incluyó diversos detalles como las plumas o las hojas de los árboles del hábitat de la Guacamaya Roja.

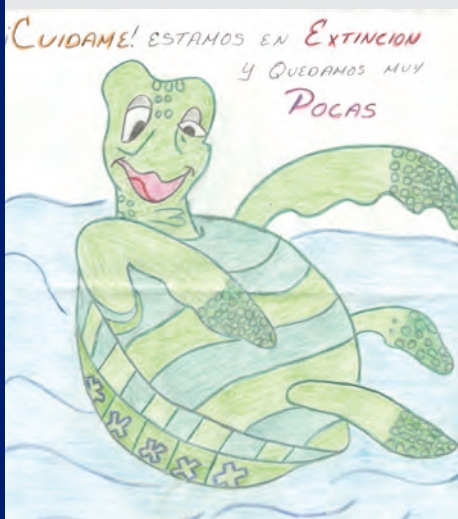


Luis Sámano Saavedra

11 años

Premio al dibujo más científico.

Luis aprovechó su dibujo para explicar la situación del hábitat de las Guacamayas y por qué se encuentran entre los animales en peligro de extinción.



Dactima Yuriria Arroyo Santos

9 años

Premio al dibujo más colorido.

Elegimos su dibujo porque ella utilizó toda la gama de verdes y azules logrando un dibujo muy bonito con una Tortuga muy simpática.



10. ANTICORRUPCIÓN Y COMERCIO JUSTO

La corrupción y los abusos parecieran ser inherentes a los gobiernos, sin embargo, estos no serían capaces sin el resguardo de la población y las empresas que facilitan y en ocasiones lo promueven. Como parte de nuestros ideales, de nuestros valores y de los principios del Pacto Mundial, rechazamos tajantemente cualquier tipo de corrupción, extorsión y soborno.

En Multiceras sabemos que la única forma de luchar contra la corrupción es hacer las cosas correctamente, por lo que desarrollamos políticas y programas concretos que abordan 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 - Cámara Nacional de la Industria de Transformación
- CAINTRA - Cámara de la Industria de la Transformación de Nuevo León
- 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

Al ser dos de nuestros grupos de interés, tenemos objetivos específicos para los clientes y proveedores. Estamos conscientes del importante papel que juegan para el éxito y la permanencia de nuestra empresa, y es por eso por lo 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.

- a) El área de servicio al cliente da seguimiento a los pedidos y es la responsable de monitorear los indicadores de satisfacción al cliente.
- b) 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.
- c) La planeación de las utilidades está establecida bajo un sistema basado en los márgenes de contribución que nos permite ser competitivos de acuerdo con los precios de mercado.
- d) Según el compromiso del cliente se establecen contratos o se manejan órdenes de compra.
- e) 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.
- f) 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.

- 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 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.



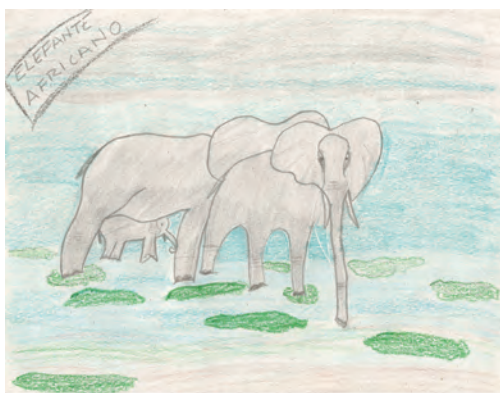


11. AGRADECIMIENTOS

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

1. Raúl Marmolejo – Presidente y Director General
2. Fernando Montaña – Director General (Noviembre 2012 – Enero 2018)
3. Francisco Díaz – Director de Operaciones
4. Juan Carlos Martínez – Gerente de Recursos Humanos
5. Carlos Medellín – Gerente de Agronegocios
6. Jesús Lozano – Gerente de Operaciones
7. Carlos Aldana – Gerente de Cadena de Suministro
8. Avril Zamora – Gerente de Ventas
9. Alejandro Canizales – Gerente de Administración y Finanzas
10. César Romero – Ingeniero de Proceso
11. David Estrada – Líder de Seguridad
12. Lizeth García – Líder de Relaciones Industriales
13. Hugo Rodríguez – Coordinador Administrativo
14. Miguel Castellanos – Investigador de Ceras Naturales
15. Yessica Valencia – Líder de Turno
16. Carina Ramos – Coordinador del Servicio al Cliente
17. Marycarmen Cirilo – Líder de Inteligencia de Mercados
18. Mireya Marmolejo – Líder de Sustentabilidad
19. Yesenia Yañez – Líder de Responsabilidad Social (Septiembre 2015 – Enero 2018)
20. Aldo Rodríguez – Líder de Responsabilidad Social (Enero 2018 a la fecha)

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 de Sustentabilidad.



Luis Roberto Valencia Juárez
7 años, hijo de Josefina Juárez Rodríguez



Esteban Martínez Morado
10 años, hijo de Juan Carlos Martínez