



Interceramic®

# INFORME ANUAL DE SUSTENTABILIDAD 2017





# ÍNDICE

- Carta del Presidente del Consejo  
y Director General
- Perfil Interceramic
- Estrategia de Sustentabilidad
- Principales Programas y Resultados de Sustentabilidad
- Ética Empresarial
- Calidad de Vida en la Empresa
- Vinculación con la Comunidad
- Cuidado y Preservación del Medio Ambiente
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Acerca del Informe
- Índice GRI Global Reporting Initiative
- Alianzas Intersectoriales
- Reconocimientos de Sustentabilidad 2017
- Contactos e información



**Interceramic**<sup>®</sup>  
Simplemente lo mejor

# Carta del Presidente del Consejo y Director General

Interceramic es una compañía mexicana líder en la industria de la cerámica que se ha posicionado por su innovación, eficiencia, enfoque en la sustentabilidad y la transformación de las comunidades en donde opera. Una de nuestras prioridades a lo largo de estos años ha sido ser promotores del cambio, ser vanguardistas, dentro de un marco de responsabilidad y congruencia en el cual nuestros intereses de negocio y las expectativas de nuestros grupos de interés, permanezcan en balance; es por ello que nuestras puertas están siempre abiertas para escuchar ideas, percepciones y sobre todo inquietudes de los representantes de estos grupos. Como cimiento para este dialogo, para mantener una relación honesta, directa y respetuosa, por décimo tercer año reforzamos nuestro compromiso con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, procurando que nuestras acciones se apeguen siempre a los derechos humanos, los derechos laborales, el impacto al medio ambiente y las prácticas anticorrupción.

En 2017 cumplimos también trece años de ostentar orgullosamente el distintivo de Empresa Socialmente Responsable, que otorga en Centro Mexicano para la Filantropía, siendo la primera y única empresa en el Estado de Chihuahua en obtener este galardón por tantos años consecutivos. Todo esto se ha logrado gracias a nuestra Filosofía de Operación, la cual está alineada a los principios y dedicación de nuestros colaboradores, quienes poseen un alto potencial para generar valor.

Algo que ha impactado directamente nuestro desempeño económico ha sido la cultura organizacional que se caracteriza por el sentido de pertenencia, el arduo trabajo y compromiso de nuestra gente, los cuales fueron factores primordiales para favorecer nuestras cifras en 2017, alcanzando un 7.9% más en ventas netas en comparación a las del año anterior, con una utilidad de operación de \$1,040 millones de pesos. Estos resultados benefician directamente nuestro desempeño social para seguir creando valor en nuestras comunidades, así como impactar directamente la preservación del medio ambiente a través de nuestras operaciones y productos.

Al ser líderes en nuestra industria, debemos mantener la transparencia del negocio y cumplir con los requerimientos legales de los países en donde operamos, lo cual nos exige contar con un Gobierno Corporativo; por consiguiente, la estrategia, las operaciones y las decisiones que influyen en los indicadores de gestión de la empresa son monitoreados y evaluados, para que estén alineados a dichas regulaciones y a los preceptos establecidos en nuestra Filosofía de Operación y en nuestro Código de Ética. Una de las prioridades de nuestro negocio es brindar oportunidades de empleo digno, inclusivo y

equitativo para las personas que conforman las comunidades en donde tenemos presencia, y esto se logra contribuyendo al desarrollo integral y mejoramiento de las condiciones de vida de más de 5,160 colaboradores directos, más de 1,500 colaboradores indirectos, de las familias y demás personas que conforman nuestra cadena de valor.

A través de nuevas iniciativas, buscamos ofrecer un ambiente laboral que promueva el cuidado de la salud, la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores y de sus familias. Durante 2017 invertimos \$58.2 millones de pesos mexicanos, en programas de salud y bienestar. Para ello tenemos programas e instalaciones en donde las personas pueden desempeñar de manera sana y segura sus actividades diarias. Para conseguirlo, hace ya 13 años se lanzó el Programa Permanente de Prevención y Reducción de Accidentes que junto con la labor de las Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene, se logró en 2017 una reducción del 35% con respecto al año anterior. Por otro lado a través del Programa de Gestión de Personal Interceramic y el Programa de Desarrollo de Habilidades buscamos alinear y preparar a los futuros líderes del negocio, para ello se identifica el perfil y las competencias que son esenciales para lograr la permanencia y éxito del negocio. En la actualidad un total de 456 jefes y líderes de plantas, tiendas y corporativo se suman a este programa.

Debido a la dispersión geográfica de nuestras operaciones más de 5,000 colaboradores reciben capacitación virtual y presencial a través de la Universidad Interceramic el cual es un medio organizacional para que nuestra gente cuente con la preparación y las herramientas necesarias para tener un desempeño eficiente al momento de realizar sus actividades y puedan tener un desarrollo permanente. En lo que respecta a la especialización y profesionalización de colaboradores, este año un total de 864 colaboradores de manufactura fueron certificados en operaciones y estandarización de procesos, 56 asesores de ventas y 121 gerentes se certificaron en estrategia y técnicas de ventas. En convenio con la Universidad Tecnológica de Chihuahua se creó ya hace algunos años la Carrera Técnico Superior en Procesos Industriales y la Ingeniería en Procesos y Operaciones Industriales, ambas con Especialidad en Materiales Cerámicos, esto nos permite contar con profesionistas con las técnicas y conocimiento de nuestros procesos y productos y poder disminuir así la curva de aprendizaje al momento de obtener empleo en nuestra empresa. De los colaboradores que participan en el programa de becas, este año culminaron sus estudios de la carrera técnica 7 de ellos y un total de 12 finalizaron sus estudios de ingeniería en procesos en dicha institución.

Todo esto resulta en una excelente calidad y servicio para lograr exceder las expectativas de nuestros clientes. Durante el año destinamos más de \$94.2 millones de pesos en programas de educación, capacitación y desarrollo, dirigidos a nuestros colaboradores y sus familias.

Continuamos uniendo esfuerzos y trabajamos en beneficio del progreso y el bienestar de las personas que habitan las diferentes comunidades en donde tenemos presencia. Mediante alianzas con diferentes organizaciones, a lo largo de nuestra cadena de valor compartimos conocimiento y nuestras mejores prácticas sustentables para desarrollo de pequeñas y medianas empresas de la localidad. Así mismo, apoyamos en especie para que diferentes organizaciones cuenten con instalaciones dignas para desarrollar de manera eficiente sus actividades, extendiendo de esta manera, la ayuda a organizaciones y gente de escasos recursos. Para este fin, contamos con un equipo de colaboradores dedicado a monitorear y analizar las necesidades de las comunidades más vulnerables y cercanas a nuestras operaciones, con el objetivo de crear programas y actividades que nos permitan incrementar el alcance de apoyo. Este año se donaron más de 34,000 metros cuadrados de piso cerámico a diferentes organizaciones principalmente de la región en donde se encuentran operando nuestras plantas.

Desde hace 22 años a través de Fundación Vida Digna A.C. hemos tenido la satisfacción de ver un impacto positivo en las vidas de niños y jóvenes de la etnia Rarámuri en la Sierra Tarahumara de Chihuahua, uniendo esfuerzos y brindando este año apoyo integral a 290 niños y jóvenes para que pudieran contar con alimentación, educación, salud y albergue. A través de Fundación Vida Digna mantenemos alianza desde el 2011 con otras organizaciones de la sociedad civil como el Centro de Acopio para la Tarahumara y FECHAC para la instalación de cosechas de agua de lluvia beneficiando en todos estos años a más de 1000 familias con la posibilidad de disfrutar del vital líquido.

Uno de los compromisos más importantes de nuestra empresa es el de llevar a cabo acciones y mantener buenas prácticas

para el cuidado de nuestro planeta. Somos una Industria Limpia, que a través de un sistema de gestión ambiental, busca certificar los procesos y la calidad de sus productos mediante el uso eficiente de recursos naturales, reduciendo el consumo de agua, energía y minimizando las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestras plantas productivas. Interceramic cuenta con la Certificación Green SquaredSM que garantiza que sus productos cerámicos y su proceso de manufactura son verdes o sustentables.

Interceramic es también miembro de U.S. Green Building Council, dando seguridad a los clientes que al momento de instalar loseta cerámica Interceramic es la mejor opción al momento de querer certificar un edificio o proyecto de construcción como verde dentro del Programa LEED. Estas son solo algunas de las acciones ecológicas con las que contribuimos a la reducción de los efectos del cambio climático y a la reducción de la huella de carbono.

Año con año nuestro valioso e innovador equipo de trabajo busca generar más y mejores iniciativas de desarrollo sustentable para ser más eficientes, ofrecer productos y servicios de la más alta calidad e impactar más vidas.

Los invito a visitar las páginas de este informe, en donde rendimos cuentas de la aportación de nuestra empresa en los ámbitos económico, social, ambiental y que demuestra una vez más porque en Interceramic somos **“Simplemente lo Mejor”**.



Víctor Almeida García  
Presidente del Consejo de Administración y  
Director General





# Cifras 2017

**4** Complejos  
industriales

**5** Países con  
operaciones

**9** Plantas  
operativas

**7** Tiendas  
nuevas

**18** Franquicias  
Asociadas

**5** Franquicias  
Subsidiarias

**5,169**  
Empleos directos

**140**  
Series de productos

Programas de apoyo a la comunidad **\$19.2 millones de pesos mexicanos** (USD \$1.02 millones)

Programas desarrollo integral colaboradores **\$94.2 millones de pesos mexicanos** (USD\$5 millones)

Programas de Alta tecnología, instalaciones y procesos productivos amigables con el medio ambiente **\$1,053.3 millones de pesos mexicanos** (USD\$56 millones)

Para más información sobre acciones y programas de sustentabilidad y responsabilidad social visita:  
<http://interceramic.com/responsabilidad-social>

# Perfil de Interceramic

G4-4, 5, 7, 8, 9 10, 12, EC8

INTERCERAMIC es una compañía que se fundó en 1979 en Chihuahua, Chih. México. Actualmente, es uno de los más grandes fabricantes de piso y recubrimiento cerámico de Norteamérica, con una capacidad productiva de 44.0 millones de metros cuadrados anuales en nueve plantas localizadas en 4 complejos industriales: tres en Chihuahua, México y uno en Garland, TX, en Estados Unidos. En el 2018 Interceramic inicia operaciones de su Planta 10 en su complejo industrial número 5 en San Luis de la Paz, Guanajuato y aumentando con la apertura de esta planta, su capacidad productiva a 50 millones de metros cuadrados al año.

Interceramic ofrece al público una amplia gama de productos complementarios como son los adhesivos y boquillas para la instalación de loseta cerámica. Contando con dos instalaciones para la fabricación de dichos productos, una en su Complejo Sur en Chihuahua, Chihuahua y la otra Huichapan, Hidalgo.

Interceramic se distingue por ser una líder en calidad y servicio ofreciendo diseños y modelos innovadores de pisos y azulejos por un sistema de distribución único a través de 290 tiendas de franquicia en México, 12 tiendas propias y centros

de mayoreo en Estados Unidos, y más de 50 distribuidores independientes en Estados Unidos y Canadá; así como 5 tiendas Interceramic en Guatemala y Panamá, con centros de distribución en ambos países.

En el 2015 la empresa firmó un acuerdo comercial con The Home Depot, para vender sus productos a través de exhibiciones por medio de ambientes de tamaño real dentro de las tiendas de esta importante cadena de artículos para el hogar.

Además opera un sistema de comercialización de pisos y azulejos cerámicos en China a través de una conversión que cuenta ya con casi 100 tiendas ICC (marca Interceramic en China) en ese país. La experiencia en servicio de estos mercados tan exigentes, se traduce en un servicio excepcional en cada uno de los territorios en donde tiene presencia. En 2017 la empresa generó ingresos por \$9,928.1 millones de pesos mexicanos (USD \$527.8 millones), una utilidad de operación de \$1,040 millones de pesos mexicanos (USD \$55.4 millones), una utilidad neta consolidada de \$641.7 millones de pesos (USD \$34.7 millones) y 5,169 empleos directos.

## Panorama Operativo

	NORTEAMERICA		CENTROAMERICA		ASIA
	México	USA Cerámica	Panamá	Guatemala	China
Propiedad de Interceramic (%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	50.0%
Complejos manufactureros	3	1	-	-	-
Tiendas/Puntos de venta	293	12	1	4	100
No. De Empleados	4,527	541	31	51	19
	MÉXICO		INTERNACIONAL		
Ventas*	7,131.1		2,797.0		
	CONSOLIDADO				
Utilidad de Operación*	1,040.0				

\*En millones de pesos

Información al cierre del 2017

## Estructura Corporativa

	Internacional de Cerámica ICSA - 100.0%
	Adhesivos y Boquillas Interceramic ABISA - 51.0%
	Recubrimientos Interceramic RISA - 50.1%
	Interceramic INC - 100.0%
	Interceramic Guatemala IGUSA - 100.0%
	Interceramic Panamá IPASA - 100.0%
	Guangoong Xinfengjing Building Materials Co. Ltd - ICC - 50.0%





G4-4, 6, 7, 8, 12

## Interceramic®

CRAFTED FOR LIFE

Interceramic Inc. Opera con una planta de manufactura de pisos y recubrimientos en Garland Texas y uno de los centros de distribución de loseta cerámica más importantes de Estados Unidos en Carrollton, Texas. Los productos Interceramic se venden a través de una red de distribución propia de 12 salas de exhibición en Texas, Oklahoma y Georgia y a través de 50 distribuidores independientes en el resto de Estados Unidos y Canadá, que incluyendo sucursales forman una cadena de aproximadamente 180 puntos de venta.



**icc** 瓷砖  
Interceramic in China

La empresa cuenta con 6 tiendas propias en Guatemala y Panamá, con centros de distribución en ambos países, donde un equipo de 83 colaboradores atiende ventas a nivel "retail", así como ventas corporativas de la zona.

- Bodega Central
- Centros de distribución
- ▲ Complejos industriales Interceramic
- ★ Tiendas Interceramic Tile & Stone
- Distribuidores independientes
- Franquicias Interceramic (México)
- \* Tiendas en Centroamérica

### Interceramic Centroamérica

La empresa cuenta con 6 tiendas propias en Guatemala y Panamá, con centros de distribución en ambos países,

## Desempeño Económico

Cada año buscamos propuestas innovadoras en el área de sustentabilidad y responsabilidad social que van más allá de nuestros resultados de negocio. Nuestra prioridad es seguir creando valor, por ello nuestras actividades diarias hacen de InterCeramic una empresa comprometida con sus principios y acciones en los diferentes

ámbitos en los que se desempeña. La solidez de nuestra empresa se refleja en nuestros resultados financieros, seguimos creciendo para crear más valor y contribuir al desarrollo y el bienestar de las personas en las comunidades que nos han permitido crecer a lo largo de estos años.

Resultados Financieros Relevantes	2017 millones de pesos mexicanos	2017 millones de USD	2016 Millones de pesos mexicanos
Ingresos totales consolidados	9,928.1	527.8	9,205.1
Utilidad de Operación	1,040	55.4	1,156.1
Utilidad Neta consolidada	641.7	34.7	502.2
Participación controladora	620.7	33.6	488.3
Activos Totales	8,309.9	419.9	7,867.2
Deuda	3,359	169.7	3,407.6
Inversión de capital	1,306.7	68.9	940.9
Utilidad neta por acción	4.23	0.23	3.09
Impuestos pagados en todos los países	303.5	16.6	277.3
Valor económico directo generado	9,943.8	528.6	9,228.2
Valor económico retenido	7,040.0	374.5	6,579.6

1. La suma de los ingresos totales por Unidad de Negocio difieren de los ingresos consolidados debido a transacciones intercompañías que se eliminan en la consolidación.
2. Indicador clave de rentabilidad de la Compañía.
3. Representan la utilidad del periodo que le corresponde a la porción controladora de la entidad.
4. Dato en pesos mexicanos con base en el número de acciones en circulación.
5. Total de contribuciones directas e indirectas generadas por la compañía.
6. Valor Económico Directo Generado = Ventas netas + Ingresos por inversiones financieras + Venta de activos.
7. Valor Económico Retenido = Valor Económico Directo Generado menos el Valor Económico Distribuido.



## Desempeño Social

Nuestro desempeño en el ámbito económico nos permite invertir para incrementar la sustentabilidad de nuestros procesos, manufacturar productos cada vez más verdes y promover iniciativas que no solo generen el cambio, sino que impacten de una manera favorable en las comunidades en donde operamos.

	Acción, programa o práctica	2016	2017	Variación (%)
Ética	Denuncias por faltas al Código de Ética	5	4	(20%)
	Casos resueltos por el Comité de Ética	5	4	(20%)
Calidad de Vida en la Empresa	Total de empleos directos	4,874	5,169	6%
	Total de empleos indirectos	más de 1500	más de 1500	0%
	Inversión en millones de pesos en capacitación y desarrollo -Colaboradores y familias	\$82.0	\$97.2	19%
	Inversión en millones de pesos en salud y bienestar de colaboradores y familias	\$50	\$58.2	16%
	Reducción en Índice de accidentabilidad	0.5	0.3	(31%)
	Líderes y jefes participantes en el Sistema de Gestión de Personal Interceramic	456	456	0%
	Colaboradores que finalizaron estudios en Técnico Superior en Procesos y Materiales Cerámicos en UTCH	20	6	(70%)
	Colaboradores que finalizaron estudios en Ingeniería en Procesos y Operaciones en la UTCH	15	12	(20%)
	Colaboradores que participan en el Programa de Becas Interceramic	160	64	(60%)
	Colaboradores certificados en operaciones de plantas	822	864	5%
Vinculación con la comunidad	Total de horas virtuales / presenciales de capacitación y desarrollo	277,408	280,777	1%
	Total de m2 donados a asociación de la sociedad civil	31,336	34,062	9%
	Apoyo en mdp a organizaciones para diversas causas	\$16.4	\$19.2	17%
	Apoyos integrales de alimentación, educación y salud para niños raramuris.	301	336	12%
	Organizaciones beneficiadas con donativos	155	150	(3%)
Cuidado y preservación del medio ambiente	Contratistas que participaron en Programas de Seguridad para Proveedores	180	220	22%
	Inversión en infraestructura, tecnología y equipamiento plantas: procesos amigables medio ambiente	\$2.8	\$4.5	61%
	Tarimas recuperadas de las plantas productivas	70,000	91,921	31%
	Reducción de m3 de consumo de agua potable en plantas	288,228	208,096	(28%)
	Agua recuperada en plantas (m3)	119,520	113,752	(5%)
	Emisión de CO2 de fuentes fijas	321,130	288,791	(10%)
	Ahorro de kwh en consumo de energía eléctrica	130,029,058	136,657,511	5%
	Reducción de consumo de gas LP (m3)	266,880	258,304	(3%)
	Ventas en millones de pesos de maderas cerámicas reduciendo la tala de árboles.	2.9	3.2	10%
	Emisión de Oxido de Nitrógeno (NO x) (Ton / año)	264	193	(27%)
Principios del Pacto Mundial	Reducción de gases de efecto invernadero	25%	25%	0%
	Emisión de partículas (Ton / año)	25	33	32%
	Colaboradores de seguridad que recibieron actualización en derechos humanos, ética y valores	83	83	0%
	Horas de capacitación en derechos humanos, ética, y valores morales.	176	176	0%
	Certificaciones para elevar la seguridad confiabilidad y certeza de operaciones de comercio exterior.	3	3	0%

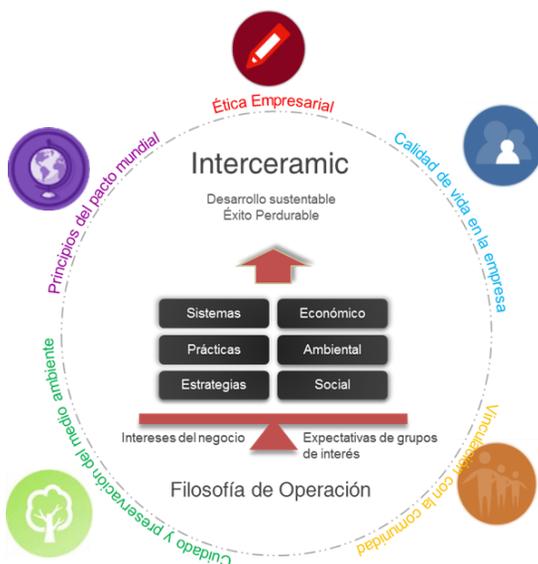


# Estrategia de Sustentabilidad

Interceramic incluye en su estrategia de negocios un enfoque social de políticas, programas y acciones cimentadas en el análisis del impacto positivo y negativo que genera en la comunidad. Para ello, la empresa cuenta con un equipo de colaboradores en todos los niveles con una visión responsable, orientado a la mejora continua, y que alinea sus principios a los de la empresa con el objetivo de exceder las expectativas de sus grupos de interés.

La **Estrategia de Sustentabilidad de Interceramic** está cimentada en su filosofía de operación y comprende un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales, los cuales definen una guía de acción para lograr el equilibrio de su operación; al mismo tiempo, crea valor económico, social y ambiental que se traduce en una ventaja competitiva y un motor para lograr el éxito y contribuir al desarrollo sustentable de la empresa y de los grupos con los que se relaciona.

En Interceramic todos los aspectos de Responsabilidad Social y Desarrollo Sustentable están alineados a las estrategias de gestión, con el objetivo de que sean la base de nuestra cultura organizacional y fortalezcan la permanencia y el crecimiento de la empresa. Estamos conscientes de que dichos aspectos no son sólo un compromiso con las futuras generaciones sino que a su vez genera un valor inherente y una ventaja competitiva para Interceramic.



## Estamos orientados en cinco ámbitos de acción:

**Ética Empresarial:** comportamiento ético en todas las decisiones, acciones y relaciones. Con principios que guían y aseguran la operación transparente de la empresa y las relaciones con clientes, proveedores, autoridades y comunidad en general.

**Calidad de Vida en la Empresa:** un ambiente de trabajo favorable, estimulante, creativo e incluyente, fomenta el desarrollo humano y profesional de todos los colaboradores y personas relacionadas a la Empresa.

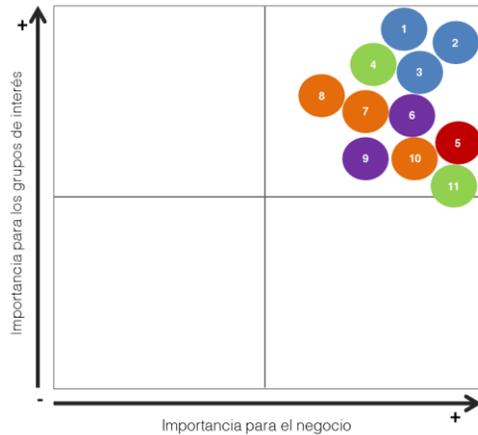
**Vinculación con la Comunidad:** contribuyendo hacia el desarrollo sostenible de las comunidades donde la empresa opera a través de distintos programas y participando activamente con la comunidad en la búsqueda del bienestar común.

**Cuidado y Preservación del Medio Ambiente:** implementando prácticas y manteniendo una armonía entre el medio ambiente y nuestros procesos y productos a través de una planeación de objetivos y metas que nos permitan alcanzar ser productivos sin dañar el ecosistema.

**Principios del Pacto Mundial:** al apegarnos a los principios del Pacto Mundial nuestros grupos de interés pueden estar seguros de que Interceramic tiene como objetivo principal el bien común, tanto al interior de sus plantas y tiendas, como al exterior, ofreciendo respeto, seguridad, calidad, y honestidad en todos sus procesos, desde la selección de personal hasta la comercialización de sus productos.

Para más información de sustentabilidad visita:  
<http://interceramic.com/responsabilidad-social>

Ámbito	Temas de Enfoque
Ética Empresarial	Ética y transparencia (5)
Calidad de Vida en la Empresa	Seguridad, salud y bienestar ocupacional (3) Compensación y reconocimiento (1) Desarrollo profesional y educación (2) Diversidad e inclusión (8)
Vinculación con la Comunidad	Bienestar y asistencia social (7) Desarrollo de cadena de valor (10)
Cuidado y Preservación del Medio Ambiente	Productos y procesos verdes (11) Ahorro de energía, agua, reducción de emisiones, reforestación, reúso y reciclado (4)
Pacto Mundial	Derechos Humanos (9) Anticorrupción (6)



El **Comité de Responsabilidad Social Interceramic** se integra de pequeños subcomités que representan los diferentes ámbitos e impulsan propuestas. Sus miembros colaboran para establecer acciones y prácticas que promueven la gestión y el impacto social, económico y ambiental de la empresa en las comunidades en donde tiene operaciones.

Interceramic ratifica su compromiso que todas las áreas en las diferentes operaciones unan esfuerzos y trabajen para consolidar mejores prácticas que generen valor y sustentabilidad para la empresa. Esto con el fin de determinar las prioridades o temas en los que se enfoca nuestra **Estrategia de Sustentabilidad**, así como la selección de nuestros grupos de interés.

Estas propuestas se presentan de manera trimestral a la Alta Dirección: Director General y Equipo Directivo quienes revisan, evalúan y autorizan las mismas de acuerdo a su viabilidad, riesgo e impacto. El Director General es quien rinde cuentas al Consejo de Administración sobre estas acciones y decisiones.

El **Comité de Responsabilidad Social** de Interceramic tiene la autoridad y coordina el análisis, esfuerzos y rediseño de la Estrategia de Sustentabilidad.

El **área de Responsabilidad Social** impulsa y monitorea los indicadores, el desempeño y las acciones sustentables en toda la organización. Así mismo, coordina el desarrollo, difusión e implementación de programas y acciones en materia de sustentabilidad. Anualmente el comité de Responsabilidad Social, realiza reuniones de planeación con el Equipo Directivo, con el staff y representantes de unidades de negocio para establecer y evaluar temas con orden de prioridad, así como impactos y riesgos en cada una de los ámbitos de nuestra Estrategia de Sustentabilidad. Cada año el plan se renueva basándose en temas de enfoque que surgen de la retroalimentación de nuestros grupos de interés que se obtiene a través de

diferentes mecanismos de comunicación, examinando esas necesidades, las del negocio, o de los cambios en el contexto económico y social dentro del cual se desempeña la empresa.

En 2017 se utilizaron diferentes herramientas de diagnóstico para evaluar el nivel de avance en relación al esfuerzo para generar acciones que aporten valor y generen impacto. Así mismo, se hizo un análisis del plan estratégico del negocio, se identificaron riesgos y las tendencias actuales del sector y del entorno económico y social en el que se desempeña la empresa.

Incluir las opiniones de nuestros grupos de interés en las acciones o toma de decisiones de la empresa, nos brinda la oportunidad de determinar la información básica para enriquecer la relación y generar una mayor confianza de Interceramic con estos grupos. Contamos con diferentes canales de diálogo para consultas, para escuchar o tener en cuenta sus necesidades, expectativas e inquietudes en materia de sustentabilidad y responsabilidad social. Derivado de los resultados obtenidos a través de estos mecanismos y prácticas, se seleccionaron 15 temas que fueron validados por el Comité de Responsabilidad Social y la Alta Dirección en los cuales la empresa se estará focalizando en el 2018.

### Grupos de interés de Interceramic

Los grupos de interés son figuras esenciales en el crecimiento de Interceramic. Buscamos aunar esfuerzos con sus representantes para impulsar el trabajo de equipo y lograr un desarrollo sustentable que beneficie a todos. Mantenemos una comunicación abierta con estos grupos, para conocer sus expectativas y experiencias acerca de la empresa e identificamos, monitoreamos y analizamos sus necesidades con el fin de considerar su viabilidad e integración en la gestión estratégica. A través de este proceso nos permitimos mantener una fuerte relación entre la empresa y su entorno social, ambiental y económico.

## Comunicación y diálogo

En Interceramic buscamos la retroalimentación continua a través de acciones e iniciativas que aumenten la efectividad de políticas y procesos de mejora para satisfacer a las demandas y requerimientos de los diferentes grupos con los que tenemos relación.

- **Brindando** a los colaboradores información destacada de la empresa, de las estrategias del negocio, del proceso productivo y de los productos y servicios, para ampliar la comunicación y la integración en las diferentes unidades de operación de la empresa.
- **Ofreciendo** oportunidades de desarrollo integral, flexibilidad laboral, planes de desarrollo y equidad, así como más y mejores oportunidades de empleo para elevar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias.
- **Optimizando** los procesos, el uso de recursos e instalaciones para el ahorro de energía y consumo de agua, así como reúso, reciclado y reducción de residuos.
- **Consolidando** políticas, procesos, reglamentos, ética y transparencia de nuestras operaciones y actividades dentro y fuera de la empresa.
- **Apoiando y trabajando** en colaboración con instituciones gubernamentales, organismos locales, asociaciones civiles en programas que contribuyan al desarrollo sustentable de las comunidades donde operamos.
- **Mejorando** la experiencia del cliente en cuanto a calidad, atención y servicio en tiendas Interceramic para lograr un valor agregado y una mejor experiencia desde que entra a la tienda hasta que recibe e instala el producto en su proyecto.
- **Asesorando e impulsando** a pequeñas y medianas empresas locales y nacionales a través del programa de cadena de valor compartiendo conocimiento, experiencia y mejores prácticas con clientes y proveedores, en temas de procesos, productos, sustentabilidad y responsabilidad social.

### Grupos de Interés y Canales de Diálogo

	Sitio web	Relaciones con inversionistas	Redes Sociales	Correo Electrónico Contacto MX	Mi Página Intranet	Revista Digital La Familia Interceramic	Programa ETHOS	Encuesta de Clima y Cultura	Buzon de Innovación	Tableros de comunicación interna	Foro interno de Mejores Prácticas	Juntas Sindicales	Reuniones de diálogo	Juntas Informativas	Foros públicos	Telemarketing	Área de Atención
Colaboradores y sus familias	o		o	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o			Capital Humano y Responsabilidad Social
Comunidad	o		o	o											o	o	Capital Humano y Responsabilidad Social / Comunicación / Redes Sociales
Cientes	o		o	o											o	o	Área Comercial / Mercadotecnia / CAT Centro de Atención Interceramic
Proveedores	o		o	o									o	o	o		Abastecimientos / Finanzas y Administración
Accionistas e inversionistas	o	o	o	o			o						o	o			Relaciones con Inversionistas
Gobierno	o		o	o									o	o	o		Relaciones Laborales / Depto. Legal y Fiscal
Competencia	o		o	o									o		o		Relaciones con Inversionistas
Medio Ambiente	o		o	o									o		o		Ecología / Responsabilidad Social

# Mercadotecnia Responsable

G4-PR1, PR3, PR5

En Interceramic se analizan las necesidades y la retroalimentación de los clientes. De manera continua se crean productos y servicios innovadores en los que se monitorea continuamente la calidad, servicio y satisfacción del consumidor final.

En Interceramic uno de los objetivos más importantes es conocer la percepción y nivel de satisfacción que se obtiene del consumidor a través de las campañas publicitarias que se lanzan y afianzar que el mensaje o información que ellos reciben es el que la empresa realmente quiere transmitir.

El equipo de Mercadotecnia a través del **área de Investigación de Mercados** realiza entrevistas al consumidor final cuatro veces al año para medir el posicionamiento de marca, el nivel de satisfacción acerca del servicio que se le brindó en las tienda y para corroborar si el producto cubrió sus expectativas o excedió sus necesidades; esto se lleva a cabo con el fin de monitorear la objetividad de los asesores de venta en las tiendas al momento de ofrecer productos.

Así mismo, a los clientes corporativos se les consulta para conocer su opinión acerca del desempeño ejecutivo del personal de Ventas Corporativas, evaluando puntualidad de las citas, conocimiento del producto, seguimiento a la obra o proyecto, entre otros.

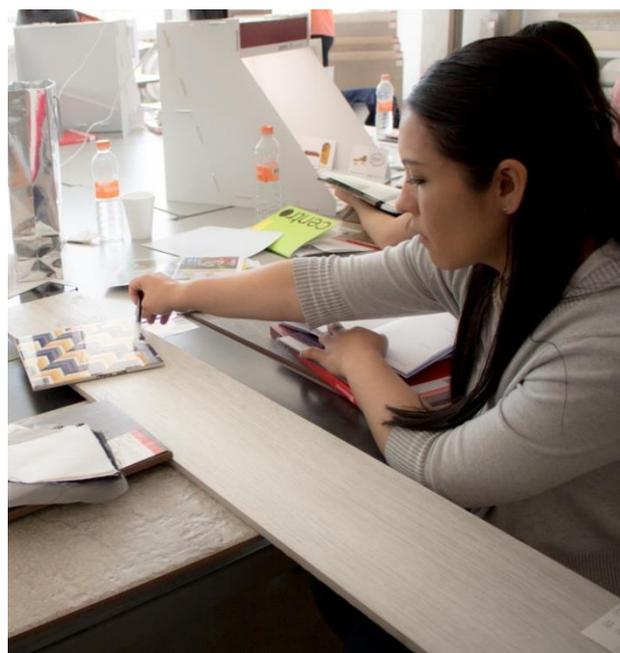
La información que se obtiene por parte de los clientes y otros grupos de interés, es estrictamente confidencial, esto con el propósito de proteger su identidad (datos personales). Para esto contamos con avisos y convenios de confidencialidad que se generan para diferentes procesos relacionados con el manejo de información.

Los productos Interceramic no representan riesgos para la salud ni la seguridad de sus consumidores. Cada uno de ellos

en sus empaques y etiquetas traen consigo especificaciones e instrucciones de uso muy precisas que garantizan su buen funcionamiento y manejo. Nuestros productos rebasan las normas ANSI de propiedades físicas (Resistencia al rayado, a la ruptura, Coeficiente estático de fricción, % Absorción de agua, etc.). No comercializamos calidad tercera (defectos obvios). El criterio de clasificación de defectos es muy estricto; por ejemplo, defectos pequeños que para la competencia son calidad premier, para nosotros es calidad segunda.

Nuestros diseños son innovadores, en México los clientes identifican la Marca Interceramic por el diseño y calidad, según el estudio de Impacto Publicitario.

La empresa cuenta con el microsítio Interceramic Green en la página <http://www.Interceramic.com> en donde se proporciona información técnica que explica de qué manera nuestros productos y procesos contribuyen al bienestar de las comunidades y medio ambiente en donde tenemos nuestras operaciones. Como parte de esta responsabilidad, nuestros clientes así como la comunidad externa en general, reciben información clara y precisa sobre el impacto ambiental de Interceramic mediante: catálogos comerciales de los productos, etiquetas adheridas a los productos, página electrónica, redes sociales: Facebook, Youtube, Pinterest, Twitter y Google.



### **Misión**

Exceder las expectativas de nuestros clientes en el mercado de cerámica, muebles de baño, piedras naturales y materiales de instalación ofreciendo los diseños más innovadores con los productos de la más alta calidad a nivel mundial, por medio de un equipo de trabajo altamente capacitado ofreciendo un excelente nivel de servicio a través de nuestra eficiente red de distribución para elevar el nivel de vida de nuestros clientes.

### **Visión**

Ser simplemente la mejor empresa en nuestro ramo a nivel global. Ser líder en calidad, innovación y servicio viviendo día a día nuestros valores básicos de respeto, lealtad, humildad y honestidad por medio de un compromiso de trabajo en equipo, excelencia en comunicación y un alto grado de responsabilidad siempre a favor de nuestros clientes.

# Ética Empresarial



**Interceramic**<sup>®</sup>  
Simplemente lo mejor

## Valores Fundamentales

- Respeto
- Lealtad
- Humildad
- Honestidad



## Valores Diferenciadores

### Calidad

Está presente en cada etapa del proceso, desde la selección de las materias primas para producción, hasta el envío del producto terminado a la obra de nuestros clientes.

### Innovación

Es un valor que nos distingue y nos proporciona ventaja sobre nuestros competidores. Nos ha permitido ser punta de lanza en el mercado con nuestros productos y servicios.

### Servicio

Nuestros clientes deben recibir satisfacción total a sus necesidades tanto en los productos como en el servicio que les ofrecemos. Deben sentir que son nuestra razón de ser durante todo el proceso.

*Valores*  
que nos identifican

 **Interceramic**<sup>®</sup>  
Simplemente lo mejor

## Filosofía de Operación

### Comunicación

La comunicación debe ser honesta, abierta, franca y positiva; que fluya entre las personas y los equipos, convirtiéndose en un elemento de coordinación, retroalimentación positiva y en información que beneficie a todos los procesos dentro de la organización.

### Responsabilidad

Ser responsable significa hacer compromisos y tomar acciones para alcanzar las metas y estrategias de la organización con un nivel alto de compromiso personal con la empresa y con los compañeros de trabajo.

### Trabajo de Equipo

Es la integración de los esfuerzos de cooperación y productividad en el trabajo diario de todos en la empresa, en un ambiente de confianza, diversidad y claridad de metas que promueve la obtención de resultados positivos.

## Todos Somos Interceramic

Se llevó a cabo el VI Foro con directores “**Todos Somos Interceramic**” a través de diferentes sesiones con el objetivo de fomentar el sentimiento de pertenencia en todos los que trabajamos en Interceramic, para que cada uno en lo individual y como equipo, tomemos la responsabilidad y generemos compromiso de nuestras áreas de trabajo.

En la reunión participaron colaboradores de nuevo ingreso y de diversas áreas quienes participaron brindando retroalimentación. Los directores compartieron información de la estrategia y resultados de la empresa, resolvieron dudas y respondieron a todas las inquietudes de los colaboradores.



TODOSOMOS  
INTERCERAMIC

 Interceramic

# Ética Empresarial



G4-41, 49, 50, 57, 58, EN33, LA16, HR3, HR12, SO3, SO5, SO7, SO11, PR8

En estos años han cambiado los requerimientos en cuestión de transparencia y legalidad por lo que las estrategias de negocio, la gestión y la toma de decisiones se desempeñan a través de nuestro Gobierno Corporativo, el cual tiene como función exigir el respeto por el entorno, así como propiciar una conducta ética en todos los niveles y responder a las exigencias y principios que rigen el mundo actual. Por este motivo, este año sin excepción refrendamos nuestro compromiso en el cumplimiento de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas a favor de los derechos humanos, los derechos laborales, el impacto al medio ambiente y las prácticas anticorrupción.

## Código de Ética Interceramic

Es el documento que sirve como guía de comportamientos alineados a la misión, visión, valores y la filosofía de operación de la organización. Al ingresar el personal de nuevo ingreso se le brinda capacitación del contenido del mismo para que su actuar diario sea conforme a lo esperado. Este documento está fundado en lineamientos generales establecidos por el Consejo de Administración de la Empresa y ha sido adaptado a cambios legales y culturales. Disponible en inglés y español. Los colaboradores firman la carta compromiso al recibir el Código de Ética. Cada año se renuevan su compromiso con lo establecido el dicho documento y se les pide visitar el portal de intranet "Mi Página" en donde pueden encontrar la versión más actual, así como los materiales de apoyo y enseguida firmar de manera electrónica.

## Programa ETHOS

ETHOS fue creado en el 2004 como un mecanismo de consulta y denuncia abierta o confidencial para temas de ética (posibles faltas al Código de Ética), honorabilidad, faltas de probidad, inmoralidades.

## Comité de Ética

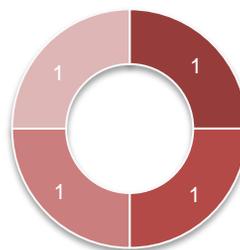
Este comité tiene el objetivo de promover el cumplimiento de los estándares de conductas esperadas por los colaboradores de Interceramic. Entre sus principales funciones están esclarecer dudas, atender y brindar soluciones a situaciones relacionadas con los valores corporativos y con los lineamientos establecidos en el Código de Ética. Sus miembros realizan un análisis e investigación de las situaciones y definen consecuencias. El Comité se reúne cada trimestre o cuando se presentan casos de alto impacto o que representen un riesgo para la organización. Los colaboradores pueden acudir con el Comité cuando enfrenten dilemas éticos que se presenten en sus actividades diarias y en sus relaciones dentro de la empresa.

Para conocer el Código de Ética Interceramic visita nuestra página web:  
<http://interceramic.com/application/public/pdf/responsabilidad-social/Codigo-Etica-ES.pdf>

Adicionalmente, el área de Responsabilidad Social apoya al Comité de Ética en México, Estados Unidos, Centroamérica y China y es quien se encarga de consolidar y documentar la información y registrar los casos, así como dar seguimiento a que queden cerrados.

No. de Casos	2013	2014	2015	2016	2017
<b>México</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
Compromiso de la Empresa con el colaborador	-	2	-	-	1
Relaciones con el Personal	16	2	2	3	-
Valores y Filosofía de Operación	-	-	-	-	-
Operaciones y Negociaciones- Conflicto de interés	5	2	-	1	1
Relaciones con Clientes y Proveedores	1	1	-	0	1
Custodia de Activos	1	-	-	-	-
<b>Estados Unidos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Relaciones con el Personal	-	1	3	-	1
Valores y Filosofía de Operación	-	-	-	-	-
Operaciones y Negociaciones- Conflicto de interés	1	-	-	-	-
Operaciones y Negociaciones- Anticorrupción	-	-	-	1	-
Relaciones con Clientes y Proveedores	-	-	-	-	-
Custodia de Activos	-	-	-	-	-
Seguridad y Salud	-	1	-	-	-

## Casos ETHOS 2017



- Compromiso de la Empresa con el colaborador
- Relación con clientes y proveedores
- Operaciones y Negociaciones - Conflicto de interés
- Relaciones con el Personal - Derechos Humanos discriminac.

## Gobierno Corporativo

Nuestro **Gobierno Corporativo** a través del **Consejo de Administración** funge como máximo órgano de gobierno de la empresa y el cual tiene el cometido de exigir el respeto por el entorno, cumplir con los requerimientos en cuestión de transparencia y legalidad, así como propiciar una conducta ética en todos los niveles respondiendo a las exigencias leyes y principios que rigen el mundo actual. Sus miembros tienen funciones de responsabilidad social y son quienes dan seguimiento para el cumplimiento de temas relacionados con esta materia y asegurar su continuidad dentro de la organización. Este consejo además de definir y dar seguimiento a las estrategias de la compañía en todos los ámbitos, definió un Código de Ética y Conducta para normar sus decisiones y solicitaron al Comité Directivo seguirlo. De este documento nace nuestro Código de Ética que se difundió en todos los niveles de la compañía. Los miembros de este consejo son designados año con año por una asamblea de accionistas.

El **Comité de Auditoría y Prácticas Societarias** es nombrado por el Consejo de Administración y formado por consejeros independientes de la sociedad, y su principal función es la revisión y supervisión de todas las operaciones de la sociedad, buscando mantener la confiabilidad de los registros contables y de las operaciones en general a través de informes presentados a los accionistas en la asamblea anual ordinaria de la sociedad.

El **Comité de Ética Interceramic** es responsable de dar seguimiento a los casos que nuestros colaboradores o grupos relacionados a la empresa exponen, denuncian o comunican. Este comité es quién garantiza que lo definido por el Consejo de Administración se lleve a cabo en cuanto a temas éticos.

El **Comité Directivo** es el más alto nivel organizacional de la compañía y su responsabilidad es ser el vivo ejemplo de los valores de la organización. Son ellos quienes con su ejemplo invitan y exigen a los miembros de sus equipos a comportarse éticamente y a vivir nuestros valores.

La **Dirección de Control Interno** audita y norma los procesos organizacionales una vez que han sido definidos. Es responsable de vigilar que las cosas sucedan acorde a lo definido y autorizado por el Comité Directivo y el Consejo de Administración.

La **Dirección de Capital Humano y Responsabilidad Social** promueve y monitorea en toda la organización, el desempeño y las acciones enfocadas a estos temas. Se cuenta con un puesto cuya función principal es dar seguimiento al desarrollo, difusión, coordinación e implementación de programas y actividades socialmente responsables.

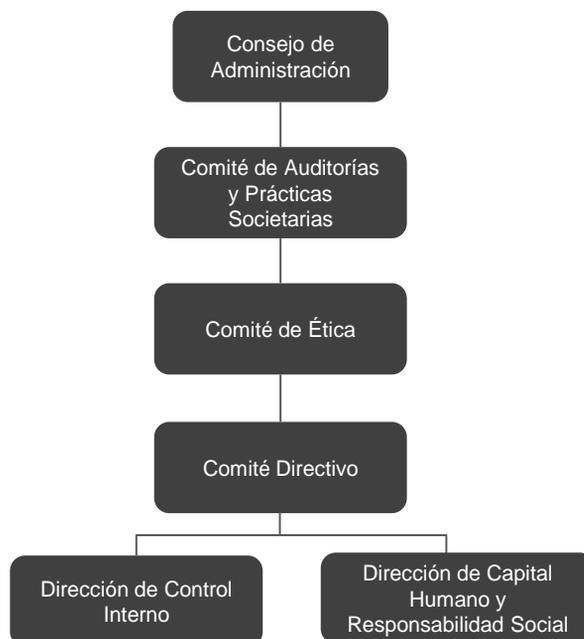


Los actos realizados por el Consejo de Administración son puestos a consideración de la Asamblea de Accionistas y ratificados por esta última, anualmente. Nuestro **Consejo de Administración está conformado por 14 miembros**, de los cuales 4 son independientes.

El Presidente del Consejo de Administración es a su vez el **Director General de la Empresa** por lo tanto tiene entre otras funciones el dirigir, coordinar, vigilar y controlar el funcionamiento general de la misma, así como el desarrollo de los programas y objetivos, rendir periódicamente informes de gestión y ejecutar sus decisiones.

Los consejeros son elegidos por el periodo de un año en la **Asamblea Ordinaria de Accionistas**, responsable también de vigilar su desempeño en base a políticas claras para la determinación de remuneraciones. Así mismo, busca mantener la equidad y justicia en cuanto a responsabilidades para los ejecutivos relevantes de la sociedad, incluyendo entre estos al Presidente del Consejo de Administración, Director General Adjunto y Directores de primer nivel.

**El Consejo de Administración está conformado por 10 hombres y 4 mujeres** quienes son personas de amplia calidad moral y empresarial, con trayectorias que demuestran su capacidad ética y social. El 67% de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local.



Para conocer más acerca del Gobierno Corporativo, estructura y estatutos de la sociedad favor de visitar: <http://interceramic.com/inversionistas>

Los estatutos de la sociedad se ajustan y se apegan a las disposiciones y requerimientos expuestos en la ley del mercado de valores, la cual garantiza un trato justo y equitativo a todos los accionistas, además de proteger por igual los intereses de cada uno de ellos, sin distinguir si cuentan con una posición mayoritaria o minoritaria.

Interceramic por ser una empresa pública, además de seguir todos los lineamientos de la **Bolsa Mexicana de Valores**, procura que toda la información y actividades sean transparentes para garantizar la veracidad de las mismas.

Existe un gran compromiso por parte de los miembros del consejo, ejecutivos y colaboradores de la compañía el observar la pertinencia, claridad, precisión y amplitud de cualquier reporte o informe que se genere y se proporcione a sus grupos de interés como son autoridades, clientes, proveedores, público inversionista y accionistas, entre otros. Interceramic no restringe ni impide los derechos legales a los accionistas. Se cuenta con un documento abierto al público general en donde se establecen los estatutos para accionistas de una forma clara y precisa.

## Gestión de riesgos

Interceramic integra a su estrategia de negocios un enfoque social de políticas y programas cimentados en reconocer y analizar los impactos positivos y negativos en la comunidad. Esto se logra a través de un equipo de colaboradores en todos los niveles enfocado a la mejora continua, con una visión responsable a largo plazo, alineando sus intereses a los de la empresa y con el objetivo principal de cumplir con las expectativas de sus grupos de interés.

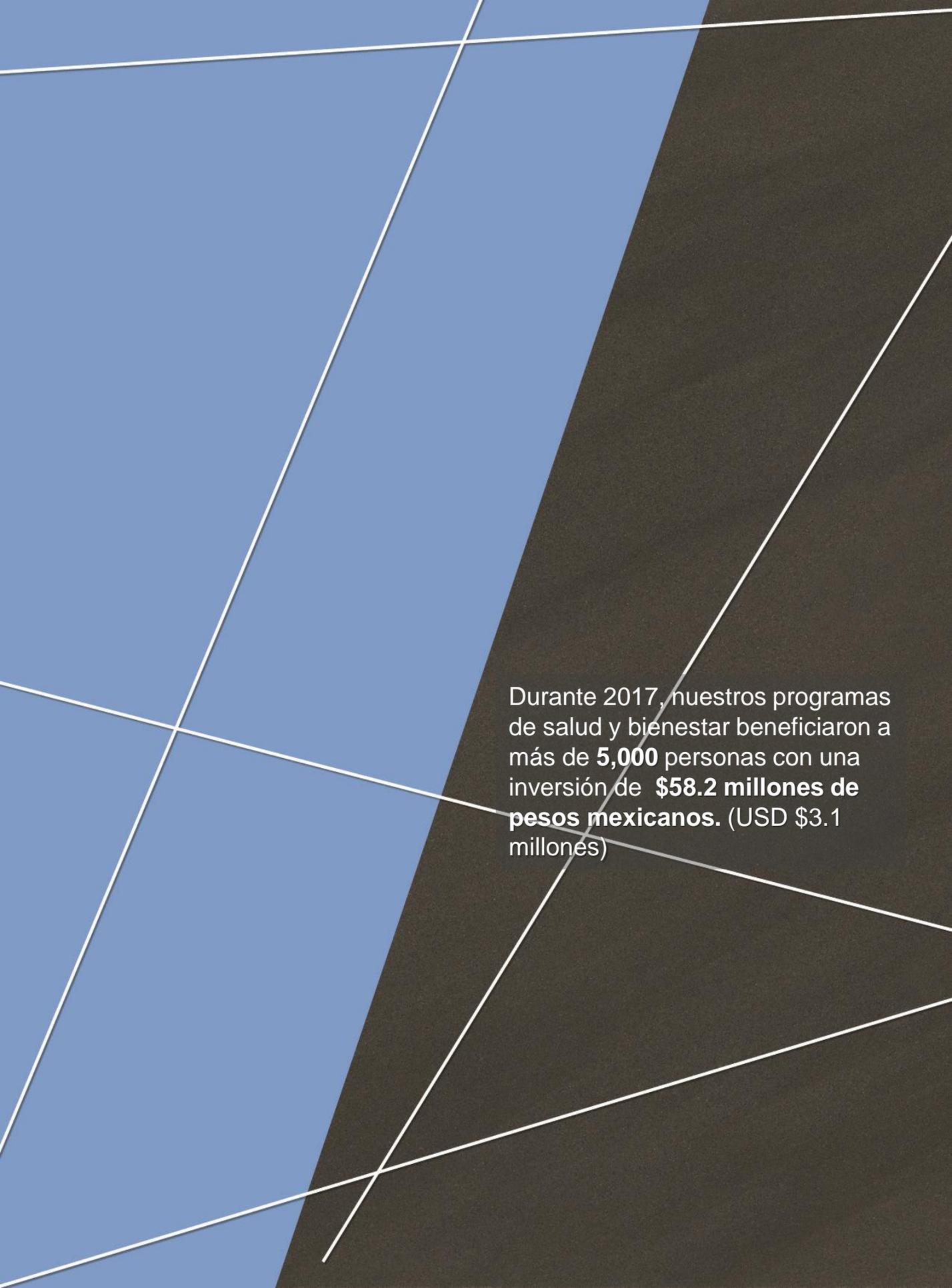
Para la **gestión de riesgos en Interceramic** se desarrolla un proceso dentro de la planeación estratégica el cual se revisa, vive y condiciona de manera constante. El proceso formal de cada año inicia en la "Formulación de Negocios Anual" apoyándose en una guía de objetivos la cual es revisada y validada por el Consejo de Administración y la Alta Dirección.

En el establecimiento y validación de la gestión de riesgos se involucra a los directores, gerentes y personal de la empresa que tiene injerencia directa en la identificación, evaluación, análisis, monitoreo y comunicación de eventos potenciales internos o externos, a los cuales la empresa se ve expuesta en el desarrollo de sus actividades, así como el impacto económico, social o ambiental que pudiera generar en la comunidad.

Los comités responsables de la gestión de riesgos están autorizados y evaluados por los accionistas y la alta dirección. Estos comités se reúnen de manera semanal, mensual o trimestral según sea el grado de prioridad. En estas reuniones se desarrolla un despliegue de estrategias y metas con el fin de brindar seguridad.

Entre los comités responsables se encuentran el Comité de Franquicias, el Comité de Proyectos de Inversión, el Comité de Plantas, el Comité de Mercadotecnia, el Comité de Seguridad y Ecología, el Comité de Compensaciones, el Comité de Producto, Comité de Sistemas de Información y Comité de Capital Humano y Responsabilidad Social entre otros.





Durante 2017, nuestros programas de salud y bienestar beneficiaron a más de **5,000** personas con una inversión de **\$58.2 millones de pesos mexicanos.** (USD \$3.1 millones)

# Calidad de Vida en la Empresa



# La Familia Interceramic

Como parte del **Programa de Calidad de Vida**, en Interceramic se busca que los programas integrales de capacitación y desarrollo, educación, salud y bienestar para el personal, se extiendan a las familias de los colaboradores y contribuyan al mejoramiento de niveles de vida brindando a los colaboradores y sus familias bases sólidas desde las cuales puedan construir un mejor futuro. El compañerismo, la integración, el ambiente familiar y el sentido de pertenencia se promueven a través de campañas e iniciativas con diferentes temáticas tales como la salud, la educación, los valores familiares, el deporte, la seguridad laboral y el apoyo a la comunidad.

Cada año se realizan eventos y actividades en donde los colaboradores tienen la oportunidad de divertirse y convivir sanamente con el objetivo de mejorar la integración, la motivación y fortalecer las relaciones familiares de los miembros de nuestro equipo. Estos eventos influyen en su realización personal, el involucramiento y el compromiso que muestran en el trabajo, y que finalmente se traduce en mayor eficiencia y productividad. Tal es el caso de la **Fiesta Familiar Interceramic** en la cual participaron este año 6,300 colaboradores y familiares y se realiza cada año en un parque infantil de la Cd. de Chihuahua. En este evento se

ofrecen diferentes atracciones, juegos, concursos, y se les brindan obsequios y comida a chicos y grandes. Al ser una empresa mexicana buscamos impulsar la conservación de **nuestra cultura y tradiciones**, por lo que se llevan a cabo diferentes festividades para conmemorar el Día de Muertos, el Día de la Virgen de Guadalupe, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Niño, las festividades Navideñas y el Día de Reyes. De igual manera en nuestras operaciones en Estados Unidos, Centroamérica y China se realizan diferentes festejos propios de su cultura de acuerdo a las tradiciones y costumbres de cada país como el Día de Gracias en Estados Unidos y la celebración del Año Nuevo China. Como apoyo a la economía de la familia y la educación de los hijos de nuestros colaboradores de plantas y subsidiarias, cada año se entregan paquetes de útiles escolares para los pequeños que actualmente cursan educación básica.

No pueden faltar los diferentes eventos y torneos deportivos como las **Olimpiadas Interceramic** en Subsidiarias y el tradicional **Torneo de Boliche del Pavo** en Interceramic Chihuahua. También se realizan torneos de fútbol, básquet, volibol, softbol, tanto en Chihuahua como en subsidiarias. Contando con la participación de más de 800 colaboradores.





G4-10,11, LA3, LA12, LA13, HR4, HR5, HR6

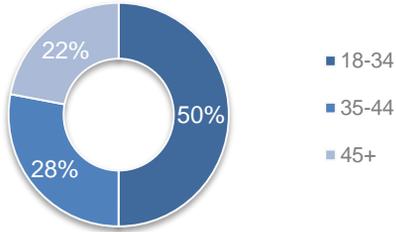
## Vida y trabajo

Con el **Programa de Calidad de Vida** hemos balanceado los turnos de trabajo en el personal de manufactura. Una de las acciones de este programa es reubicar al personal de manufactura en las plantas más cercanas a su domicilio. Nuestras plantas productivas operan las 24 horas en 3 turnos y haciendo una correcta distribución gente-horas se ha logrado que los colaboradores descansen más tiempo después de su turno, y tengan oportunidad de realizar actividades personales y convivir con la familia. El objetivo es reducir el riesgo de accidentes por cansancio o agotamiento. Este programa aplica también en las zonas metropolitanas para el personal que labora en las tiendas de las subsidiarias y consiste en reubicar al personal en los centros de trabajo más cercanos a sus hogares. En los casos de **lactancia y embarazo** nos apegamos a lo establecido por Ley. Ofrecemos apoyo a las madres que por su condición no pueden realizar trabajos pesados por lo que el Departamento Médico prohíbe realizar ciertas actividades que pueda ponerlas en riesgo a ellas o al bebé. Así mismo, a las colaboradoras que pasen por el proceso de adopción de un niño se les otorgan 6 semanas con goce de sueldo. Al personal masculino se les otorgan 5 días con goce de sueldo por nacimiento de hijos o adopción de un infante. En 2017 se otorgaron **34 incapacidades por embarazo** y permisos de lactancia a colaboradoras de Plantas, Administrativo y Subsidiarias México, reincorporándose el 100% a su trabajo y permanecen activas. Desde sus inicios en 1979 las **Relaciones Laborales** que tiene la empresa con el **sindicato** prevalecen en un ambiente de respeto, cordialidad, buscando la sustentabilidad de la empresa y el bienestar de los trabajadores. El personal ha elegido a su sindicato desde que se firmó el primer **convenio colectivo**. Cada dos años se revisan los contratos colectivos. El tabulador de salarios se revisa cada año. **Del total de empleados en México y Centroamérica el 9% están bajo contrato colectivo.**

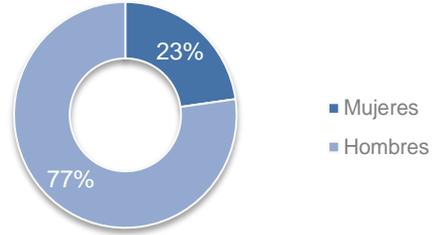
**Eliminación del trabajo forzado.** En Interceramic rechazamos y sancionamos el uso de castigos corporales, coerción mental o física, y abusos verbales por parte de los jefes hacia sus subordinados. En el Reglamento Interior de Trabajo y en nuestro Código de Ética se establece el rechazo todas las formas de trabajo forzado. Cualquier falta de este tipo debe ser reportada al Departamento de Capital Humano y/o al Comité de Ética. **En Interceramic también apoyamos la erradicación efectiva del trabajo infantil.** En nuestras políticas, reglamentos internos, y contrato colectivo se prohíbe en el interior de la empresa, el uso de mano de obra infantil. Así mismo rechazamos su uso en nuestra cadena de suministro y grupos de relación. Al estar adheridos al Pacto Mundial reiteramos el compromiso de Interceramic de no poner en peligro la escolarización ni el desarrollo social, moral o físico del menor.

**Diversidad e inclusión.** En Interceramic rechazamos cualquier distinción, exclusión o favoritismo por motivos de género, orientación sexual, edad, condición social, raza, origen étnico, posición económica, religión, ideas políticas o característica personal que afecten negativamente la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo (Durante el proceso de la contratación, promoción, remuneración y distribución del trabajo o posición del colaborador). Se selecciona al mejor talento desde el proceso de reclutamiento, selección, contratación e instalación en base al perfil, competencias o requisitos del puesto y siempre se considera la política de trato igualitario. En el Código de Ética Interceramic contiene los lineamientos más importantes y el compromiso de la empresa en relación a la incorporación de personal, la cual debe realizarse en un marco de respeto y confianza, sin crear falsas expectativas en los candidatos.

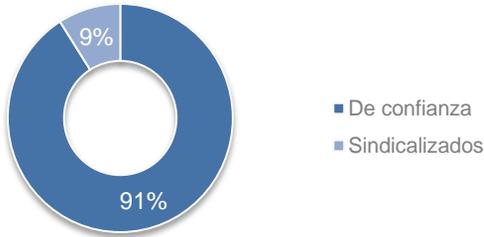
### Colaboradores por Edad



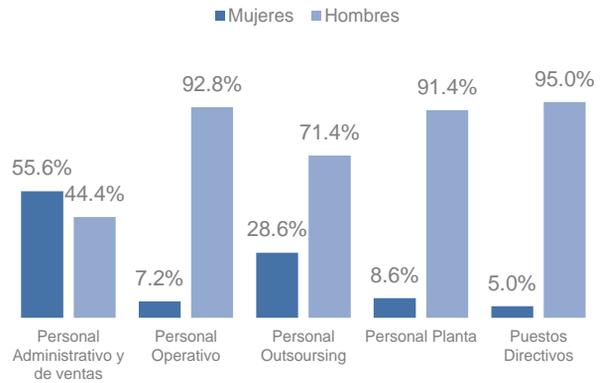
### Colaboradores por Género



### Colaboradores Tipo de Contrato



### Colaboradores por Género y Puesto



En el Código de Ética también se especifica que en Interceramic queda prohibido todo tipo de hostigamiento y forma de discriminación. Con esto, reafirmamos nuestro compromiso con los principios de Derechos Humanos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas al cual nos adherimos en 2005.

En Interceramic la diversidad es parte esencial de nuestro esquema de valores, por ello, consideramos la importancia de la integración de las mujeres en la organización y en casos específicos las apoya para que se desempeñen en su equipo operativo y directivo. Así mismo, se busca que no se presenten diferencias basadas en el género en cuanto a las escalas salariales establecidas para los hombres y las mujeres que desempeñan un mismo trabajo, ocupan un mismo puesto o tienen la misma categoría profesional.

Para la contratación de altos directivos de Interceramic, se siguen las mismas políticas. El **67%** de los directivos son procedentes de las localidades en donde tenemos la sede y las operaciones de mayor importancia para el negocio.

Interceramic brinda condiciones laborales y de seguridad especiales para **grupos vulnerables**. En la actualidad contamos con personal de capacidades diferentes, así como personal que ha sufrido algún accidente y por causa del mismo tienen algún impedimento físico. Los colaboradores han sido asignados a tareas o puestos donde pueden desempeñarse activamente como en el caso de Líderes de Área, Vigilancia, Laboratorio, Almacén. De la misma manera contamos con personal de edad avanzada que son parte importante de nuestro equipo ya que gracias a su dedicación y esfuerzo a través de los años han contribuido a logros de la

empresa. En 2017 continuamos con el **Programa de Integración Laboral en Ambientes Reales de Trabajo** en convenio con el Centro de Atención Múltiple 7010 Laboral de Chihuahua, para brindar la oportunidad a jóvenes con discapacidad intelectual de realizar prácticas laborales dentro de la empresa, con el objetivo de integrarlos durante el proceso de capacitación socio-laboral para que aprendan a desempeñar tareas laborales que les permitan una mejor capacitación, la obtención de un trabajo remunerable y sobre todo lograr una inclusión en la comunidad para que realicen su proyecto de vida personal.

#### Colaboradores por país y por función en 2017

<b>Estados Unidos</b>	<b>541</b>
Producción	180
Ventas, Operación y Administración	361
<b>México</b>	<b>4527</b>
Producción	1937
Ventas, Operación y Administración	2564
Otros	26
<b>Centroamérica</b>	<b>82</b>
<b>China</b>	<b>19</b>
<b>Total</b>	<b>5169</b>



Por ser una empresa comprometida con el desarrollo y bienestar de sus colaboradores y por fortalecer sus procesos de liderazgo, motivación interna, reconocimiento de logros y estrategias de comunicación, Interceramic calificó en el ranking Súper Empresas Expansión 2017.

Se aplicó un cuestionario a todos los colaboradores en México y Centroamérica para fortalecer el clima y cultura organizacional y tener la oportunidad de diagnosticar y evaluar las circunstancias en que se desenvuelve nuestro personal.

Nuestra participación en el Ranking nos permitió detectar nuestras fortalezas y áreas de oportunidad para continuar trabajando en proyectos e iniciativas que nos permitan incrementar la satisfacción y el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores. A través de este estudio se identificaron las siguientes fortalezas que distinguen nuestra cultura laboral:

- Orgullo de pertenencia
- Prestaciones
- Ambiente laboral
- Apoyo al colaborador
- Responsabilidad social
- Actividades familia-empleado-empresa

Mejores prácticas de cultura organizacional y seguridad laboral.

Dentro del marco del Tercer Congreso Internacional Top Companies, que se llevó a cabo en Nuevo Vallarta, en el mes de octubre, Interceramic recibió tres reconocimientos: uno a nivel organizacional por mejor práctica innovadora en la categoría de **Comisiones de Seguridad Mixta en el área de Seguridad Laboral en la Empresa**; así como un reconocimiento para Interceramic Panamá y otro para Interceramic Guatemala, al posicionarse en el ranking de Top Companies publicado por el Economista en la región de Centroamérica y el Caribe, destacando por sus prácticas de cultura, desarrollo en la región, resultados y clima organizacional.



**SUPER  
EMPRESAS  
EXPANSION  
2017**

Metodología de:



Auditado por:



## Compensación, prestaciones y reconocimiento

Interceramic busca la equidad interna, por lo tanto cuenta con la **Política de Sueldos y Compensaciones**. Esta política establece los lineamientos para retener el mejor talento a través de condiciones de trabajo atractivas y competitivas, con sueldos y prestaciones que superan a las de ley o que son similares a las de empresas líderes en este tema.

El **comité de Sueldos y Compensaciones** es el órgano regulador de los cambios en los procesos de esta política. Éste funge como el administrador y es responsable de que se implemente la política de una manera eficaz y dentro de los lineamientos de las diferentes políticas y leyes en esta materia. En Interceramic tenemos el compromiso de remunerar de manera justa y equitativa a los ocupantes de un cargo en base al valor de su cargo con relación a los demás y también a la situación del mercado. Interceramic está integrado de cargos en diferentes niveles jerárquicos y en diferentes áreas de especialidad, la administración de salarios es una cuestión que abarca toda la organización, e impacta todos sus niveles y departamentos. Interceramic procura que no se presenten diferencias basadas en el género en cuanto a las escalas salariales establecidas para los hombres y las mujeres que desempeñan un mismo trabajo, ocupan un mismo puesto o tienen la misma categoría profesional.

La empresa ofrece beneficios y prestaciones a colaboradores que son adicionales y que van más allá a los requeridos por ley. Entre los más importantes figuran:

- Seguro de Gastos Médicos Mayores
- Vales de despensa
- Seguro de vida
- Convenios con laboratorios, ópticas, clínicas y hospitales
- **Cuenta Seguir:** plan diseñado para que los colaboradores que pasan de la etapa laboral a la jubilación cuenten con apoyo económico. Con este programa reconocemos el esfuerzo, dedicación, y lealtad de los colaboradores; es un beneficio adicional al plan de pensiones que se otorga por ley, y ofrece mayores beneficios.

- **Ahorra + que nunca:** a través del **Fondo de Ahorro** y la Caja de Ahorro los colaboradores del área administrativa, de plantas y de subsidiarias de Interceramic tienen la oportunidad de ahorrar una parte de su sueldo y como beneficio obtener préstamos a corto plazo de este fondo.
- **La Caja de Ahorro** es una prestación opcional que se promueve con el afán de contar con más fondo y así poder ofrecer más créditos a los socios inscritos en la misma; durante el mes de diciembre, los socios que cuentan con un excedente de dinero podrán invertirlo a través de la Aportación Extraordinaria a la Caja de Ahorro.

Los **incentivos** que otorga Interceramic a sus colaboradores incluyen (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de desarrollo, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, bonos por desempeño, etc.), los cuales se ofrecen a cambio de contribuciones. Cada incentivo tiene un valor de utilidad que es personal. Ofrecemos un programa de incentivos que combina una evaluación objetiva de las aptitudes, habilidades y desempeño individuales con una evaluación colectiva de resultados.

En Interceramic el **reconocimiento** a un gran equipo de trabajo beneficia no solo a los mismos colaboradores sino también a la empresa. Entre los programas de reconocimiento destacan los siguientes:

- ✓ Foro Interno de Mejores Prácticas + de 137 grupos con más de 500 colaboradores trabajando en equipo.
- ✓ Reconocimientos a la Constancia: 377 colaboradores reconocidos.
- ✓ Reconocimientos de Culminación de Estudios.
- ✓ Colaboradores Distinguidos en Subsidiarias.
- ✓ Logro de Objetivos.



## Desarrollo y profesionalización

Una de nuestras prioridades en cuestión de desarrollo de nuestro personal es la profesionalización.

El sistema de **Gestión de Personal Interceramic** se lleva a cabo a través de un proceso de diagnóstico en un periodo de evaluación del perfil, de las competencias y se realizan una serie de psicométricos. También se evalúa el comportamiento y desempeño del colaborador. Después se evalúan los resultados y el jefe inmediato es el responsable de dar retroalimentación a su gente. Se elabora un plan desarrollo individual y se establecen las herramientas, el equipo tipo de mentoría o coaching que se le brindará al colaborador de acuerdo a sus necesidades. Enseguida se lleva a cabo el proceso de desarrollo y aprendizaje para facilitar el Proceso de Formación. Contamos con un **Sistema de Competencias** para Interceramic, que permite administrar el talento de manera objetiva, predecible y consistente con las iniciativas estratégicas de la empresa. De igual manera permitirá identificar para cada uno de los colaboradores el nivel de dominio de las competencias requeridas por su posición. Actualmente **456 colaboradores** forman parte de este sistema.

**Desarrollo de Habilidades.** Programa de identificación de talento potencial a través de procesos de evaluación, capacitación y participación en proyectos de impacto para la organización. En el tema de **Capacitación y Aprendizaje, contamos con la Universidad Interceramic** es un método de aprendizaje efectivo a través del cual se actualiza a los colaboradores en materia de ética y valores, liderazgo, técnicas y procedimientos, conocimiento del producto, servicios, soporte específico entre otros. La capacitación del personal se lleva a cabo de manera presencial y en línea. En la capacitación presencial participan los Especialistas en Capacitación y Personal Técnico de las áreas expertas en cada tema. Por otro lado la capacitación en línea es una herramienta que se utiliza para la profesionalización y aprendizaje vía Internet para cubrir las necesidades en las áreas de Ventas y Manufactura y personal administrativo.

Se lleva a cabo la **Certificación de Operaciones para personal de plantas** con el fin brindarles las conocimientos y habilidades específicas orientadas a la estandarización de procesos. Los colaboradores de manufactura reciben



evaluaciones regulares de desempeño y está certificado con licencia para operar. En esta año **se certificaron 515 colaboradores** y se **recertificaron 349 colaboradores** del área de manufactura.

### Horas hombre Plantas:



Para promover su profesionalización se llevo a cabo el programa de capacitación BECATE para todo el personal de planta 10 para 130 becados con el objetivo de entrenarse para en el proceso. A través del **Programa de Becas de Maestrías e Idiomas** brindamos las herramientas necesarias a nuestros colaboradores para que sean más competitivos y puedan desempeñar mejor sus funciones de acuerdo a las necesidades de cada puesto. Este año un total de colaboradores finalizaron su **maestría 14 y 6 colaboradores finalizaron su diplomado. Un total de 64 colaboradores participan en el Programa de Becas Interceramic.** Contamos con múltiples programas para el desarrollo profesional de nuestro personal así como diversas herramientas: guías de puesto, inducciones operativas, certificaciones, Universidad Interactiva, convenio con instituciones educativas (UTCH, TEC MILENIO, UDLAP, COBACH / SEA, etc.). A través de los **Programas de Educación Abierta**, promovemos el desarrollo académico de los colaboradores de Interceramic, para que culminen sus estudios a nivel preparatoria. Cualquier persona que desee o necesite culminar su formación académica puede utilizar los diferentes programas de educación. Se cuenta con personal capacitado para apoyar en el estudio, entendimiento de materiales, preparación de exámenes y todo el proceso administrativo.

En convenio con la UTCH (Universidad Tecnológica de Chihuahua), se cuenta con la carrera **Técnico Superior en Procesos Industriales** con especialidad en Materiales Cerámicos. Reconocida por el CEMEFI como mejor práctica ESR. Dentro del programa de becas otorgadas a personal de manufactura, en el 2017 culminaron sus estudios universitarios como **Técnico Superior en Procesos y Materiales Cerámicos** un total de 6 colaboradores y finalizaron la **Ingeniería en Procesos y Operaciones Industriales 12** en dicha institución un total de 18 colaboradores.

Capacitación a colaboradores en 2017		
Personal	Total horas virtuales / presenciales	Horas de capacitación promedio por colaborador
Ventas, Operaciones y Administrativos	191,675	85
Plantas	89,102	46
<b>Total</b>	<b>280,777</b>	<b>131</b>

En Inter Ceramic contamos con **programas motivacionales** para gerentes y asesores de ventas Inter Ceramic para premiar el desempeño y logro de objetivos mensual y trimestral y con el propósito de motivar y promover su profesionalización y crecimiento dentro de la empresa. Uno de ellos es el **Programa de Certificación para Asesores** y el **Programa de Certificación para Gerentes de Ventas**, en los cuales se selecciona a los ganadores por su participación y cumplimiento sobresaliente en los programas de Capacitación Franquicias y lograr sus objetivos de crecimiento en ventas. Este año fueron certificados **56 asesores y 121 gerentes**. También se llevó a cabo el **Taller efectividad en Ventas Corporativas** con la participación de **45 colaboradores y el Taller de Diseño y Tendencias** con una participación de **91 personas**.

Entre los premios para reconocer a aquellos colaboradores por su perseverancia y constancia destacan **Mejores Asesores 2017**, en el cual incluye la visita de **25 asesores** a nuestras instalaciones en la ciudad de Chihuahua, no importando cual sea su lugar de origen, la estancia, traslados, premios y souvenirs corren por cuenta de Inter Ceramic, en el caso de los **Mejores Gerentes 2017**, se lleva a cabo una dinámica muy similar al premio de asesores, con la variable que se invita a un total de **25 gerentes** a la ciudad de México para asistir al evento Expo CIHAC, en el cual se presentan los materiales, productos nuevos y

tendencias del mundo de la cerámica, siendo ellos participantes importantes para trasladar el conocimiento a sus lugares de origen y fortalecer sus ventas con los clientes.

En el **“Open House” Visita y Conoce al Experto 2017**, tuvimos la oportunidad de complementar la visión de nuestro equipo de ventas al dirigirlos con los especialistas de cada familia de productos que comercializa la empresa, ampliamos su conocimiento, facilitamos herramientas de contacto entre la empresa y nuestro equipo de ventas, para atender las demandas del mercado de la construcción en México y Centroamérica, facilitando la participación de **160** colaboradores de todas partes del país.

Durante el año destinamos más de **\$97.2 millones de pesos (USD \$5.2 millones)** en programas de educación, capacitación, desarrollo y motivacionales dirigidos a nuestros colaboradores y sus familias.



## Trabajando con Seguridad

Continuamos realizando esfuerzos para fomentar una cultura de CERO accidentes a través de innovadores programas de capacitación y comunicación. Con esta iniciativa que nació hace 14 años se ha reducido el índice de accidentes de una manera significativa. A través del área de Seguridad Industrial, este año se continuó trabajando con la **Comisión de Seguridad e Higiene** quienes se coordinan y realizan auditorías para identificar las condiciones y actos inseguros que está cometiendo el personal y dar seguimiento a la corrección de las causas raíz. Así mismo, se llevan a cabo distintos programas de capacitación en relación al uso de equipo de protección personal y procedimientos de seguridad en áreas de manufactura, oficinas y almacén.

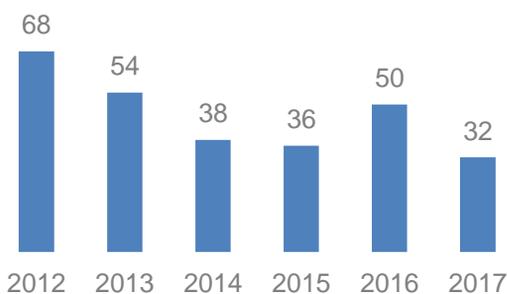
El **Programa de Charlas de 5 Minutos** fue diseñado para reforzar el tema de seguridad en las áreas de trabajo y se incluyen en el mismo aportaciones de los líderes de diferentes áreas de especialización en temas de seguridad en el almacén, bodega de producto terminado, uso seguro de montacargas, etc. En el 2017 **más de 1500 colaboradores participaron en las charlas de 5 minutos en las plantas México y Estados Unidos**. Durante el año se imparten sesiones del **Sistema de 5'S (orden, limpieza y seguridad)**. En estas sesiones se explica a los participantes acerca del uso de las tarjetas rojas de identificación de condiciones inseguras en el área y la política de uso de la tarjeta. El área de Capacitación ofrece cursos de uso de montacargas y programas acerca del uso adecuado de equipo de protección personal. Esos cursos se brindan tanto al personal operativo existente como al personal de nuevo ingreso.

También se llevó a cabo el concurso de dibujo **“Yo trabajo con Seguridad”** Con el fin de fomentar la comunicación entre niños y padres de familia, para que identifiquen y apliquen las acciones preventivas de riesgo presentadas por el programa de seguridad Industrial Interceramic. Contamos con la participación de **más de 300 hijos de colaboradores**.

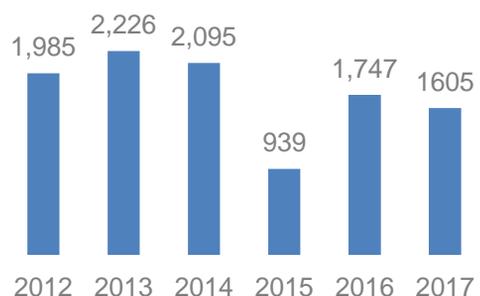
El personal de Seguridad Industrial y Servicio Médico realiza **rondines y recorridos para detectar condiciones, actos inseguros**, cuestiones ergonómicas y de salud del personal en cada estación de trabajo.

Durante el año se llevaron a cabo **11 simulacros de evacuación**. Además se realizaron **22 sesiones** de 2 horas acerca del plan de evacuación, brigadas contra incendios y certificación de primeros auxilios para todo el personal de oficinas y de Planta. En estas sesiones **participaron 1,200** colaboradores. Se cuenta con personal de oficinas, asistentes de departamento, y guardias de seguridad, que ha sido capacitado y certificado en primeros auxilios básicos en caso de llegarse a presentar alguna contingencia en su área. Su función es responder y brindar ayuda en situaciones de emergencia que se presente en el área de trabajo o en su vida familiar. Así mismo, se realizan estudios en las estaciones de trabajo particularmente en el área de manufactura para determinar cuál equipo de seguridad es el más adecuado para cada puesto de trabajo según la operación que desempeñe el colaborador. Se llevó a cabo por segunda ocasión el **Rally Brigadas vs. Incendios** en donde participaron **18 colaboradores** de las áreas de operación, servicio administración pertenecientes a las brigadas vs incendios. También junto con otras empresas del estado de Chihuahua **22 colaboradores** de Interceramic participaron en el **XVIII Encuentro de Brigadas Contra Incendios** para evaluar diferentes habilidades, conocimientos y disciplina en los protocolos de seguridad para el rescate, técnicas y supresión de incendios. Gracias a la campaña para **“Protección contra la Fatiga por Calor”**, a la fecha se ha logrado una reducción considerable de accidentes en esta iniciativa ha sido clave la capacitación y la comunicación de las medidas preventivas hacia el personal es determinante para el logro de estos resultados. Con una **duración de 20hrs.** se **recertificaron distintas comisiones de seguridad e higiene**, dando cumplimiento a NOM-019-STPS. Para tal efecto se capacitaban a **152 colaboradores** quienes a través de brigadas conforman la comisión de seguridad e higiene para plantas y subsidiarias, reafirmando el compromiso de la empresa en el cumplimiento de la normatividad de seguridad e higiene, así como la prevención de accidentes. Las brigadas fueron formadas con el fin de profesionalizar a las mismas y que cuenten con las herramientas necesarias para afrontar en caso de ser necesario, una contingencia de forma segura y rápida de acuerdo a las necesidades de la empresa y a los requerimientos legales.

Índice de Accidentabilidad  
No. de accidentes



Días Perdidos



## Salud y bienestar

Contamos con el beneficio del **Departamento del Servicio Médico** en plantas quienes brindan atención médica integral al personal, detectando y evaluando las condiciones de salud por exposición a un riesgo profesional o por enfermedad general, estableciendo medidas de prevención, curativas y de control. Servicio Médico vigila y mantiene al personal sano, disminuyendo costos en riesgos profesionales, en enfermedades generales y el ausentismo.

De manera permanente contamos con un **Programa de Medicina Preventiva** en donde se realiza la aplicación de inmunizaciones así como detecciones: Hipertensión Arterial, Glicemia, Agudeza Visual, Cáncer Cervicouterino, Cáncer Mamario, Tratamientos Antiparasitarios, Revisiones Dentales, Sobres Hidratantes, Valoración Estado Nutricional.

También contamos con **programas de auto cuidado de la salud** tales como primeros auxilios, principios generales de nutrición, factores de riesgo cardiovascular, enfermedades sexualmente transmisibles y SIDA.

Adicionalmente realizamos acciones en relación a prevención de adicciones, manejo higiénico de alimentos, cuidados de la piel, prevención de diabetes mellitus, y cuidados dentales.

Anualmente realizamos la campaña de prevención y control de Influenza (A)H1N1. y el programa de detección de riesgos de la salud de los trabajadores VICORSAR, así como la campaña de donación de sangre.

Interceramic tiene un convenio con AR Médica para brindar atención y servicio médico adicional o de emergencias a todo el personal de Plantas, Corporativo y Subsidiarias a lo largo de México.

Se brinda atención médica y se da seguimiento en casos de enfermedad general, accidentes de trabajo y de trayecto de nuestros colaboradores. El área de servicio médico evalúa la evolución del paciente, incluso de sus familiares directos (hijos, y cónyuge en caso de requerirlo).

En 2017 el Departamento Médico realizó un total de **25,959 consultas y 2,721 exámenes médicos**.

Con una inversión de **\$58.2 millones de pesos mexicanos, (USD \$3.1)** este 2017, nuestros programas de salud y bienestar beneficiaron a más de **5,000 personas**



G4-34, EC7, EC8

Buscamos incrementar cada año el alcance de apoyo que Interceramic brinda siendo ya más de **150 organizaciones** que se ven beneficiadas para cumplir sus objetivos para sus diferentes causas.

En el **2017** se apoyó con **\$19.2 millones de pesos mexicanos (USD \$1.02 millones)** a diferentes organizaciones.

# Vinculación con la Comunidad



Interceramic

# Compromiso con la comunidad

G4-EC7, EC8, SO1

Interceramic continúa enfocando esfuerzos para que cada día más organizaciones cuenten con mejor infraestructura para el desempeño de sus labores y acciones en materia de arte, educación, bienestar, deporte y salud.

Total de donativos de piso cerámico en el 2017 fue de **34,062 metros cuadrados** con un valor estimado de **\$3.0 millones de pesos** beneficiando a más de **80 organizaciones**.



## Piso Digno para Todos

Interceramic mantiene su compromiso de apoyo para el desarrollo de las comunidad a través de programas de asistencia social. Esto se lleva a cabo mediante la donación de piso cerámico a diferentes organizaciones de la sociedad civil como una oportunidad de apoyo para mejorar su bienestar.

La donación de materiales cerámicos y de instalación se lleva a cabo a través de un proceso el Comité de Donativos en Especie Interceramic para organizaciones sin fines de lucro (escuelas, parroquias, clínicas, albergues, etc.) para que éstas tengan un lugar – instalaciones dignas para el desempeño de sus actividades. Las áreas de actuación geográfica se centran en las comunidades del Estado de Chihuahua y del Estado de México.

Desde el 2007 trabajamos en alianza con **Hábitat para la Humanidad México A.C.** con donativos en especie, efectivo y voluntarios para construcción de viviendas para familias de zonas marginadas. En 2017 apoyamos nuevamente a esta organización con donativo en especie para la instalación de piso cerámico en **47 viviendas** para el programa de construcción y remodelación en Paramo de Morelos, San Juanito, Sisoguichi y Creel en la Sierra Tarahumara del Estado de Chihuahua.



Donativos en especie  
2017 34,062 m2

Iglesias y templos





G4-S01

## Voluntariado Interceramic

Este programa promueve la movilización del talento, tiempo y energía de nuestros colaboradores a favor del desarrollo social y a la par, estimular el sentido de identidad corporativa la integración y el trabajo de equipo.

Ante la desgracia que sufrieron nuestros hermanos afectados por los sismos en septiembre, Interceramic y sus colaboradores solidariamente apoyaron con donativos económicos, despensas y voluntariado. De manera solidaria y como ayuda comunitaria se activaron programas de recaudación colaboración con a Cruz Roja Mexicana, en beneficio a los damnificados por los sismos presentados durante el mes de septiembre en distintas localidades de Oaxaca, Chiapas, Cd. de México, Morelos, Puebla y Guerrero. Los nuevos colaboradores de planta 10 en San Luis de la Paz, y también los de Plantas Complejo Sur y Complejo Norte en Chihuahua, personal administrativo y todas nuestras franquicias subsidiarias; Norte, Noreste, Occidente, Bajío Centro y Sureste, apoyaron en la entrega de donativos en especie como, paquetes de higiene y aseo personal, medicamentos, artículos de curación, despensas y hasta alimento para mascotas. Marcados con mensajes y palabras

de aliento, todos nuestros colaboradores participantes compartieron un poco de esperanza y fortaleza a nuestros hermanos damnificados.

En Occidente al menos el 50% de los colaboradores se sumaron a la campaña de Centro de Acopio Interceramic, llevando sus donativos al área de Capital Humano en Zapopan y Morelia. Los donativos recabados fueron entregados a Cruz Roja de Guadalajara, Cruz Roja de Morelia y a la Universidad de Guadalajara, ya que este último tenía destino para Morelos.

En Noreste se logró participación del 100% del personal de la zona, logrando recabar aproximadamente 150 kgs en donativos, los cuales fueron entregados a la institución Cáritas por un pequeño comité conformado por colaboradores de distintas áreas.

La culminación de nuestros programas en beneficio a los damnificados fue con un grupo de voluntarios en la Cd. de Chihuahua que asistieron a la Delegación Estatal de Cruz Roja, para apoyar en la organización y armado de despensas.





G4-S01

## Cadena de valor

Creemos firmemente que a lo largo de estos 38 años como líderes de la industria cerámica, nuestros proveedores han sido figuras clave en el desempeño de Interceramic porque han creído en nosotros y han contribuido en gran medida para que podamos seguir generando un impacto positivo en nuestra sociedad.

Con el propósito de permear nuestros criterios y lineamientos de responsabilidad social, en Interceramic invitamos a nuestros proveedores a colaborar con nosotros en el **Programa de Cadena de Valor ESR Interceramic**, con el fin de unificar esfuerzos y promover el trabajo de equipo para lograr un desarrollo sustentable para todos en un ambiente de respeto y beneficio mutuo. Dentro de este programa se creó el **Programa de Seguridad para Proveedores** el cual fue diseñado para darles a conocer el reglamento de seguridad a los contratistas y prevenir accidentes al momento de

realizar sus trabajos dentro de nuestras instalaciones. En el programa se contó con la participación de **220 personas**.

Durante el año se realizan eventos dentro del **Programa de Capacitación para Instaladores Interceramic**. A través de estas sesiones, les compartimos a los instaladores de piso cerámico de las diferentes localidades, el conocimiento del producto y las técnicas necesarias para que realicen su trabajo de una manera profesional. Así mismo, se les da a conocer información acerca de los beneficios de pertenecer a nuestra red de instaladores certificados.

Como Empresa Socialmente Responsable, Interceramic promueve el servicio de los instaladores más calificados, lo que se traduce en más trabajo para ellos y, lo más importante: nuestros clientes reciben un servicio de calidad.



## Fundación Vida Digna A.C.

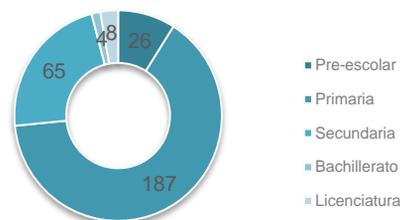
**Interceramic y Fundación Alfredo Harp Helú**, mantienen su alianza de apoyo y altruismo desde hace 22 años y reiteran su compromiso de respaldar económicamente las grandes causas y logros educativos de la Sierra Tarahumara en el Estado de Chihuahua.

### Apoyo Integral

A través de esta colaboración se busca proveer bienestar y desarrollo de alto impacto en las familias Raramuris. Así mismo, se contribuye a formar personas orgullosas de su etnia, con fuertes bases educativas, a la vez que se les brinda una alimentación adecuada y una atención médica digna. El “**Apoyo Integral**” consta de una cantidad monetaria específica que cubre la manutención mensual de un niño y/o joven que radica en la Sierra Tarahumara, para tener acceso a educación, salud, alimentación y albergue.

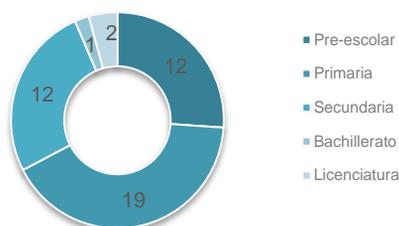
Durante el 2017 se benefició directamente a **213 niños y 77 jóvenes**, en 11 escuelas y 3 hospitales, teniendo presencia en comunidades de 5 municipios de la Sierra Tarahumara de Chihuahua: Urique, Guachochi, Bocoyna, Guerrero y Matachí

### Niños Becados – 290 Niños



Becados del ciclo escolar 2016-2017

### Niños Graduados – 46 alumnos



Graduados del ciclo escolar 2016-2017



Para **Fundación Vida Digna** es muy importante promover entre los niños y jóvenes Rarámuris los valores, la convivencia con su familia y su entorno socio-cultural, respetando sus tradiciones y costumbre y continuando con su formación para evitar discriminación y abusos por su condición de indígenas.



## Salud y asistencia médica

Con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de las familias en las comunidades donde tiene presencia, Fundación Vida Digna tiene la prioridad de dar acceso al servicio de salud sin restricción a niños, jóvenes, adultos y adultos mayores en la Sierra Tarahumara.

Por medio de Fundación Vida Digna también se cubren los honorarios de un equipo médico que pueda dar atención a las diferentes necesidades de estas poblaciones en el tema de salud. El equipo médico brinda servicio de la siguiente manera: 1 médico general en la Clínica San Carlos en la localidad de Norogachi, 1 médico general en el Hospital de la Tarahumara, en la localidad de Sisoguichi, 4 médicos que ofrecen medicina general en la Clínica Santa Teresita de la localidad de Creel.

Otro proyecto importante a través de Fundación es la colaboración que se tiene con Captar (Centro de Acopio para la Tarahumara, A.C.) y Fechac (Fundación del Empresariado Chihuahuense, A.C.), para que más familias del Municipio de Guachochi tengan agua en sus hogares. Esto se lleva a cabo a través de cosechas de agua de lluvia en sus hogares. El costo de inversión en este proyecto para Fundación fue de \$700,000 en 2017.



	Complejo Asistencial Clínica Santa Teresita	Clínica San Carlos de Norogachi	Hospitales de la Tarahumara de Sisoguichi
Consultas	6,297	2,908	4,674
Hospitalización	518	108	N / A
Estudios de laboratorio	4,405	N / A	5,340
Estudios de Rayos X	1,074	N / A	2,432
Traslados	392	51	123

## Procuración de fondos Intceramic en beneficio de Fundación Vida Digna.

Intceramic vive la responsabilidad social, al buscar constantemente el desarrollo de sus comunidades y apoyando programas de alto impacto que ayudan a solucionar los problemas sociales actuales.

Involucrando tanto a sus colaboradores como a sus clientes, Intceramic, en apoyo a Fundación Vida Digna, realiza distintas campañas a nivel nacional, para recabar fondos que son el sustento de los proyectos de la fundación.

Como programa de procuración de fondos en tiendas de Intceramic México, se aplica de manera constante la Campaña “**De Cinco en Cinco**”, en donde los clientes de Intceramic apoyan generosamente con su aportación voluntaria y también con la compra de llaveros artesanales.

En lo que respecta a los colaboradores directos de Intceramic, a través del programa de “**Comparte y SÉ Parte**”, el personal participa de manera voluntaria con aportaciones que son retenidas vía nómina.

A través de ambos programas, este año se logró recabar un total de **\$1,110, 534 pesos**.

Aunado a estas dos campañas, Intceramic en su responsabilidad con el cuidado y preservación del medio ambiente, recaba los desechos de Aluminio y PET de sus plantas en la Ciudad de Chihuahua, para su reciclado y a la vez contribuye un poco más con la procuración de fondos para la fundación.

Para conocer más acerca de Fundación Vida Digna visita:  
<http://fundacionvidadigna.org.mx/>



G4-EC8, EN32

En 2017 se ha invertido **\$1,053.3 millones de pesos** (USD\$55.5 millones) en programas de alta tecnología, instalaciones y procesos productivos amigables con el medio ambiente.

# Cuidado y Preservación del Medio Ambiente



**Interceramic**<sup>®</sup>  
Simplemente lo mejor

G4-15, EN27, PR1

## Sustentabilidad

Interceramic está comprometido y lucha por mantener una relación armoniosa entre el ambiente y sus procesos a través de la innovación de productos y procesos de fabricación, reduciendo así el daño al ecosistema. El cuidado del ambiente es muy importante, así que en el proceso de fabricación de loseta cerámica hay muchos procedimientos de reciclaje que se describen a continuación.

### Reusar

El desperdicio (roto crudo, cocido) así como los residuos de arcilla no contaminados con desperdicio orgánico u otros elementos que puedan afectar la calidad de nuestros productos, es reutilizado en el proceso de manufactura.

### Roto crudo o cocido

El 100% del material "crudo" y "cocido" que no cumple con los estándares de calidad es triturado y reintegrado al proceso como insumo, logrando así un significativo ahorro de energía y de materia primas, previniendo que el desperdicio sea enviado al medio ambiente.

### Arcillas

Todos los residuos de arcillas que no se encuentren contaminados con componentes orgánicos que puedan afectar la calidad de nuestros productos, se recuperan para ser reincorporados al proceso de manufactura.

### Agua

El Ahorro de agua es de vital importancia para nosotros. Por tal motivo el 100% del agua de proceso es reutilizada en éste.

Contamos con un sitio web, para informar a todos nuestros grupos de relación, particularmente a nuestros clientes, acerca de nuestros esfuerzos y mejores prácticas en materia ambiental.

Para mayor información de nuestras prácticas para cuidado y preservación del medio ambiente:

[www.interceramicgreen.com](http://www.interceramicgreen.com)

## Declaración Ambiental de Producto

Los especificadores, arquitectos y otros profesionales del diseño y la industria de la construcción que busquen opciones sostenibles de pisos pueden acudir a la EPD de loseta cerámica, la primera en la industria, para evaluar y entender su huella ambiental. La EPD (Declaración Ambiental de Producto) para loseta cerámica es un análisis exhaustivo de más del 95% de la loseta cerámica producida en Norteamérica, basado en datos analizados por PE International, certificados y verificados por UL Environment, ambas compañías líderes en el campo de evaluación y certificación en temas de sustentabilidad.

**Para más información, visita este sitio web:**

<http://www.tcnatile.com/images/pdfs/EPD-for-Ceramic-Tile-Made-in-North-America.pdf>



G4-4, EC8, EN27, PR1

En Inter Ceramic trabajamos con entusiasmo para cuidar y preservar el medio ambiente a través de todos los procesos operativos de la empresa, de los aspectos para la identificación del impacto ambiental, la protección del ecosistema y el desarrollo sostenible de nuestras comunidades. Estamos conscientes de que el calentamiento global y el cambio climático son un problema real y que, si no hacemos algo para evitarlo, empezaremos pronto a sufrir las consecuencias.

## Somos una Industria Limpia

Desde el 2005 las plantas en México de Inter Ceramic cuentan con el **Certificado de Industria Limpia** que otorga la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. Cada dos años nuestras plantas participan en el Programa de Auditorías Ambientales Voluntarias, convocado por la PROFEPA (Procuraduría Federal de Protección al Ambiente) para los refrendos de las certificaciones.

Seleccionamos únicamente a proveedores que cuenten al menos con las normas básicas para el cumplimiento de las políticas ambientales de la empresa y de la legislación ambiental que les compete, con la finalidad de impactar positivamente nuestra cadena de valor.

Como parte de esta responsabilidad, nuestros clientes así como la comunidad externa en general reciben información clara sobre el impacto ambiental de la empresa por medio de:

- Catálogos comerciales de los productos
- Etiquetas adheridas a los productos
- Página electrónica

Nuestros productos no implican riesgos para la salud ni la seguridad. Además, cada uno de ellos trae consigo especificaciones y modos de uso muy precisos que aseguren su buen funcionamiento y manejo.

En 2018 se finalizó la **construcción de Planta 10** con una inversión de \$1,490.4 millones de pesos (USD\$80.0 millones) con la más alta tecnología, equipo y procesos ambientalmente amigables: equipos de combustión menos sonoros y menos contaminantes. Inter Ceramic alienta el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente. Innovación, procesos de tecnología de punta, altos estándares de calidad y compromiso con el medio ambiente.

## Productos y procesos verdes

Nuestra compañía está comprometida y se preocupa por mantener una armonía con el medio ambiente a través de la innovación de nuestros productos y procesos de manufactura, reduciendo así el daño al ecosistema. Ponemos especial interés en ofrecer productos que son una versátil opción para creación de espacios que semejan y sustituyen productos naturales como la madera, piel, metales, textiles y cemento. En el caso de las losetas cerámicas de las series tipo madera, estas ayudan a disminuir el consumo de maderas naturales al realizar la instalación de pisos y recubrimientos con este tipo de acabado, además que la duración de este tipo de producto es mayor y no requiere de ningún abrillantador o barniz (como en el caso de madera), por lo que ayuda a la calidad del aire en el interior de los edificios. **En 2017 de vendieron 3,245,032 m2 de maderas cerámicas y se estima que con esta venta se ha evitado la tala de más de 405,629 árboles**, pues por cada ocho metros cuadrados aproximadamente del uso de este material se salva un árbol.

Inter Ceramic cuenta con la **Certificación Green Squared<sup>SM</sup>** desde el año 2012, desarrollada por el Tile Council of North America (TCNA). Esta basada en la Norma ANSI A138.1 que incluye los criterios relevantes a través del ciclo de vida del producto, desde la extracción de la materia prima hasta la fabricación, utilización y administración del fin de la vida útil del mismo.

Esta certificación avala que nuestros productos cerámicos y su proceso de manufactura son “verdes” o sustentables. Los puntos que se evalúan son:

- ✓ Características del producto,
- ✓ Procesos productivos,
- ✓ Ciclo de vida del producto,
- ✓ Innovación,
- ✓ Gobierno corporativo
- ✓ Responsabilidad Social.





## Ciclo de Vida

La loseta cerámica y el piso porcelánico son productos de recubrimiento para pisos con la más larga duración en el mercado actual.

El piso de cerámica con una instalación adecuada puede durar toda la vida.

La loseta cerámica Interceramic es una de las opciones más higiénicas para recubrir superficies por ser fácil de limpiar. Sin embargo, los limpiadores, desinfectantes y antibacteriales comerciales que se utilizan para limpiarla son soluciones instantáneas, pero de corto plazo.

## Interceramic Antibacterial

Se diseñó y se lanzó al mercado una línea de productos antibacteriales cuyo esmalte ha sido adicionado con Nanomateriales que se incorporan a éste de manera permanente al pasar por el horno a temperaturas superiores a los 1100°C. Esta protección actúa de manera directa para prevenir y reducir drásticamente la reproducción de bacterias durante la vida útil de la loseta. La característica de estos productos es indicada por un logotipo en la ficha técnica.

## Cerámica libre de metales pesados

Con la finalidad de asegurarnos que nuestro producto no contiene características peligrosas o dañinas al medio ambiente, se realizan estudios de este material cada cuatro meses con una empresa acreditada ante la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA).

## Calidad de aire en interiores

Debido a que la cerámica se cocc a temperaturas extremadamente altas, no se presentan en el producto terminado compuestos orgánicos volátiles que puedan ser liberados en el aire que respiramos: literalmente "CERO". Adicionalmente para su instalación, se encuentran disponibles adhesivos y boquillas que contienen un porcentaje muy bajo de COV's.

## Hipoalergénicos

La loseta cerámica y el piso porcelánico son productos de recubrimiento para pisos y muros con la más larga duración en el mercado actual.



## Tecnología e Innovación

Interceramic continuamente está actualizando la maquinaria de fabricación dentro de sus plantas, de conformidad con las últimas tecnologías (máquinas y equipos más eficientes y limpios), logrando con esto mayor eficiencia de energía, menos desperdicio y optimización de materias primas. Un ejemplo es el cambio de la tecnología de decoración tradicional a la utilización de la tecnología digital que utiliza tintas serigráficas (orgánicas), donde el consumo de esmaltes disminuye considerablemente en volumen, aproximadamente en un 55%. Al procesar menor cantidad de materiales, también tenemos menores consumos de agua potable y electricidad.

### Reducción de espesor

La innovación, procesos de tecnología de punta, altos estándares de calidad y compromiso con el medio ambiente son partes fundamentales de la empresa.

Como líder en tecnología, diseño y medio ambiente de la industria de la cerámica en Norteamérica, Interceramic ha implementado la investigación y desarrollo para lograr un espesor óptimo en la loseta de cerámica.

### Disponibilidad regional

Los productos cerámicos y de instalación Interceramic son fabricados con materiales locales que se encuentran ampliamente disponibles, lo cual contribuye a la reducción de consumo de energía y combustible, así como emisiones de contaminantes al ambiente asociadas con la transportación de estos productos al lugar de producción de la loseta cerámica.

## Reciclar, reusar y reducir

En Interceramic, los empaques de cartón del producto final están fabricados con pulpa y papel 100% reciclado y a su vez es 100% reciclable. Con esto cumplimos satisfactoriamente con la norma ASTM D6868 de biodegradabilidad. Así mismo, el empaque se encuentra libre de cualquier proporción de material o sustancia que pudiera resultar tóxico para el ser humano.

En el año 2017 se utilizaron 29'117,928 cajas de cartón por concepto de embalaje del producto final. Nuestra empresa proveedora cuenta con una certificación emitida por "Forest Stewardship Council", la cual es una de las más prestigiadas organizaciones a nivel mundial, reconocida en más de 50 países en la regulación de la explotación forestal y en la industria papelera internacional.

También, en los empaques de cartón de nuestros productos finales, viene impresa la leyenda de que estos empaques son 100% reutilizables y 100% reciclables, con la finalidad de que los consumidores aprovechen al máximo la vida útil del cartón, protejan la loseta cerámica durante la instalación de los acabados en el edificio y/o participen en el reciclaje de éste, disminuyendo así sus residuos domésticos que se depositan al final en el relleno sanitario de su localidad.

Se han instalado nuevas máquinas de empaque de cartón de última generación, con el objetivo de utilizar únicamente el material necesario para cada empaque y evitar en un 100% el desperdicio, lo que conlleva a una disminución considerable en la tala de árboles.

### Cultura de reciclaje

El desperdicio de cartón resultante del embalaje de materias primas, insumos o producto final, es dispuesto en contenedores ubicados estratégicamente y debidamente identificados en las áreas para luego ser llevado a reciclaje.

Desde el 2010, se cuenta con una campaña para la segregación de las latas de aluminio provenientes del consumo personal de los empleados para su posterior reciclaje.

A finales del 2013 se inició la Campaña del "Reciclado del PET", en la cual se está recolectando el plástico PET en todas las plantas productivas y oficinas, para su reciclaje. En el año 2017 se recolectaron 1,210 kg.

Al igual que en la venta del aluminio, la venta del PET será donado a una institución de beneficencia.

Se tiene implementada una Campaña de "Reciclado del Papel" en la empresa, donde se segrega el papel para después ser reciclado por un externo.

En octubre del 2017 se llevó a cabo la tradicional fiesta familiar de Interceramic, a la cual acudieron los empleados y sus familias y se hizo difusión del reciclaje de los diferentes residuos generados en Interceramic, el cuidado del agua, la importancia de plantar árboles y el cuidado de la naturaleza.



Se lleva a cabo un proceso en el cual las tarimas de madera utilizadas para el producto final que se van a franquicias, después de cumplir con su función, se regresan a las instalaciones para su reutilización y las que se dañan dentro o fuera de la empresa, son reparadas en unos talleres dentro de nuestras instalaciones. Con esto aprovechamos al máximo las tarimas, disminuyendo así la tala de árboles, consumo de energía eléctrica y de agua.

En el año 2017 en el Complejo Sur (Plantas 1, 2 y 3) se reutilizó un 8% y en el Complejo Norte (Plantas 4, 5, 7, 8 y 9) un 10% de tarimas (del total de las tarimas requeridas para el embalaje). Por otro lado, se repararon 33,182 tarimas en Abisa Huichapan, subsidiaria de Inter Ceramic, también provenientes de franquicias y centros de distribución. Con esto se aprovecha al máximo la vida útil de las tarimas, reutilizándose un total 91,921 tarimas en este año, dejando de talar 11,754 árboles de entre 65 y 80 años y ahorrando 188,992 kw/hr aproximadamente en este periodo.

Este ahorro de energía eléctrica representa un 70% en relación a la energía utilizada para elaborar tarimas nuevas. Por otro lado, al no eliminar árboles las lluvias se aprovechan

mejor y se tiene mayor liberación de oxígeno y eliminación de CO2 y la erosión es mejor controlada por las barreras de árboles. Todas las tarimas de madera utilizadas en México son provenientes de aserraderos autorizados por el gobierno federal.

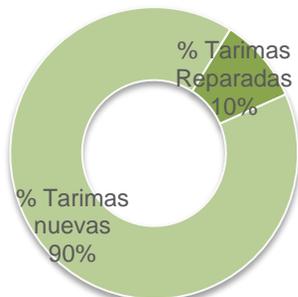
Por otro lado, las tarimas nuevas que se compran para el embalaje del producto final en una de las plantas del Complejo Norte (Planta 4), son hechas de madera reciclada, con lo cual se apoya al medio ambiente, al dejar de talar árboles para tal fin.

Desde el 2015 a la fecha, se lleva a cabo otra buena práctica, que consiste en aprovechar las tarimas de madera que llegan con materia prima y/o refacciones. Anteriormente estas tarimas al no cumplir con las especificaciones que requieren para el embalaje de nuestros productos finales, eran destinadas como madera de desecho, por lo que ahora, estas tarimas son partidas en 2 y son utilizadas para transportar saldos de materiales (refacciones, materia prima, insumos) entre las mismas plantas productivas de Inter Ceramic.

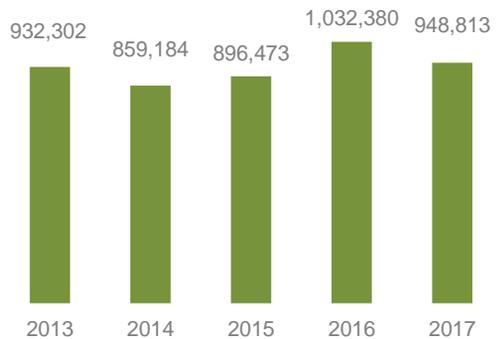
### Complejo Sur (Plantas 1,2 y 3)



### Complejo Norte (Plantas 4, 5, 7, 8 y 9)



### Residuos de madera para reciclaje (ton)



\* Únicamente incluye plantas de manufactura.



Continuamente se dan pláticas de 5 minutos a todo el personal de la empresa para concientizar acerca de la adecuada segregación de los residuos. Para esto contamos con contenedores destinados a cada tipo de residuo, distribuidos estratégicamente en las plantas, manejando los mismos empresas dedicadas y autorizadas para el reciclaje o disposición final. Los residuos susceptibles a reciclar en nuestra empresa son cartón, plástico, papel, chatarra, aluminio y madera. En la gráfica de abajo se muestra una tendencia a la alza en la generación de residuos susceptibles de reciclar, esto se debe a que los colaboradores cada vez están más conscientes de la importancia de aprovechar al máximo nuestros recursos y por tanto, la generación de basura ha disminuido al segregar correctamente lo que antes se consideraba desperdicio.

Por otra parte, se tienen implementados planes de manejo tanto de residuos peligrosos como no peligrosos, para reducir, reusar, reciclar y confinar. Estos planes de manejo han sido evaluados y aprobados por el Gobierno Federal y Estatal respectivamente. En el caso del aceite usado es vendido a un tercero para ser reciclado y posteriormente utilizado como combustible alterno (Tecnofuel).

Se realizó un proyecto en el área de Esmaltes de Planta 1 para recuperar los residuos (lodos) resultantes en el proceso y reintegrarlos a éste, lo que generó un beneficio ecológico ya que se reutilizaron 20 toneladas de lodos en el año 2017. Resultado de lo anterior, se logró un ahorro de energía eléctrica de 2,629 kw este año al disminuir las moliendas y con ello se dejó de emitir 1.76 ton de CO<sub>2</sub> a la atmósfera. Por otro lado, en esta misma planta se reutilizaron 16,589 ton de polvo de los colectores y roto crudo (chamota o arcilla prensada antes de hornos) en el 2017, reintegrándolo al proceso productivo.

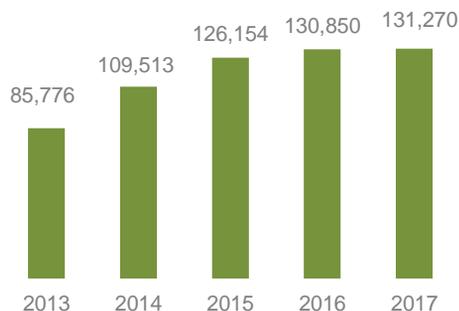
Interceramic sigue la tendencia de ser una empresa que reduce sus insumos de oficina, aprovechando los medios electrónicos para evitar el uso de papel en sus distintas áreas. Se continúa con la actividad del reúso y reciclado de papel en áreas administrativas, contribuyendo así a la conservación de los recursos naturales.



Los toners de las impresoras utilizadas en la empresa, al final de su vida útil son recolectados y regresados al proveedor para su reutilización o disposición final.

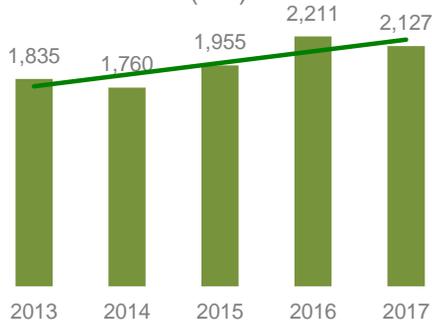
Como parte del compromiso de nuestra empresa, de transmitir nuestra cultura ambiental, se da apoyo a escuelas que así lo soliciten, impartiendo pláticas de tipo ambiental donde promovemos el cuidado del medio ambiente y las buenas prácticas. Además, se apoya año con año con donación de tambos destinados para la segregación de los residuos. En los complejos industriales norte y sur se instalaron compactadoras de basura encapsuladas, las cuales comprimen la basura reduciendo al mínimo la cantidad de remoción de ésta y mitigando además con esto los olores ocasionados por la descomposición de la basura. También con este tipo de compactador se disminuyen los viajes frecuentes hacia el relleno sanitario en una relación de 3 a 1. Lo que implica una disminución en las emisiones a la atmósfera a causa del transporte y un ahorro en combustible fósil (principalmente diesel). Los residuos peligrosos generados de nuestras operaciones son maniobrados a través de proveedores locales que garantizan su correcto manejo y disposición y están autorizados por la Autoridad Federal a través de la SEMARNAT.

### Plástico a reciclar (ton)



\* Únicamente incluye plantas de manufactura.

### Residuos susceptibles de reciclar (ton)



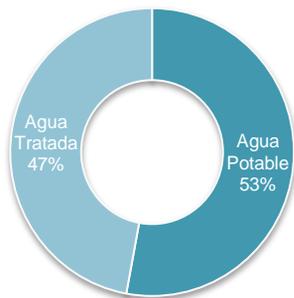
\* Únicamente incluye plantas de manufactura.

## Cuidado del agua

Interceramic en su afán de contribuir al bienestar social y conociendo las etapas de carencia de agua potable por las que en ocasiones atraviesa la ciudad, busca un uso eficiente y responsable del agua, por este motivo negoció con el parque industrial y la Junta Municipal de Aguas y Saneamiento (JMAS) de Chihuahua, e instaló una línea de abasto de agua tratada para abastecer el Complejo Norte que incluye Planta 4, 5, 7, 8 y 9, misma que se usa para el proceso de producción.

Aunado a lo anterior, en el Complejo Norte, el agua tratada además de ser utilizada en el proceso productivo también se usa para el riego de áreas verdes, lo cual permite que se tenga un considerable ahorro de agua potable, teniendo en este complejo según se muestra en la siguiente gráfica, un consumo de agua potable del 53% y tratada del 47%. Hemos dejado de consumir 208,096 m<sup>3</sup> de agua potable en el 2017.

Consumo de Agua en Complejo Norte 2017

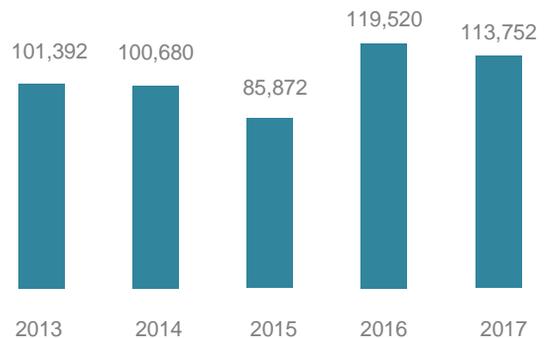


\*Incluye Plantas 4, 5, 7, 8 y 9.

Toda el agua que se utiliza en las limpiezas de equipos, en las áreas de producción (Empastes, esmaltado y decorado, molienda de esmaltes), es recolectada por medio de un sistema de canaletas en un depósito subterráneo de agua, y por medio de bombas se envía el agua para ser reusada en los procesos del área de empastes, como agua de alimentación del molino que es donde empieza el proceso productivo.

La siguiente gráfica muestra la cantidad de agua recuperada en los 5 últimos años en Planta 1 y 2.

Agua recuperada m<sup>3</sup>



\*Incluye Planta 1 y 2.

El Sistema de Reutilización de Agua se tiene en todas las plantas de manufactura. En las instalaciones de Planta 3 y Planta 5-7 se cuenta con plantas de tratamiento primario del agua residual del proceso, se lleva a cabo la separación de sólidos por medio de conos de decantación y adición de floculantes, esta agua también se reincorpora de nuevo al proceso de producción, es decir contamos con un ciclo cerrado de reutilización del agua.

En relación a las **descargas de agua residual** que en nuestro caso provienen únicamente de los servicios de comedor y drenaje sanitario, en los comedores se cuenta con trampas de grasa para evitar que se vayan al sistema de drenaje grasas y aceites.

Actualmente contamos con **mingitorios ahorradores** de agua en las instalaciones de la empresa. Reemplazamos los sanitarios tradicionales por **sanitarios de bajo consumo de agua**, reduciendo el consumo de agua de 20 a 6 litros por descarga y en la última ampliación en el complejo norte ya se instalaron sanitarios de 4.8 litros por descarga.

Otras medidas que se han estado tomando para reducir el consumo de agua potable son utilizar **hidrolavadoras de alta presión de agua fría** con motor eléctrico para la limpieza de las áreas de líneas de esmaltado y lavado de montacargas en Planta 1 y 8, esto garantiza la disminución en consumo de agua y tiempo para realizar dichas actividades.

## Energía

En materia de ahorro de energía eléctrica se está trabajando principalmente en dos áreas: el cambio de luminarias por otros de menor consumo y mayor eficiencia. Actualización de equipos de transmisión de potencia electromecánicos por otros de mayor eficiencia y de control que ayudan a la disminución de consumos energéticos.

En el caso de las luminarias, desde finales del 2011 a la fecha, se está implementando un proyecto que consiste en el cambio de luminarias de aditivos metálicos por fluorescentes en las plantas productivas y almacenes.

Las lámparas que se están instalando en sustitución son del tipo HIGH BAY Fluorescente 4 x 54w T5, estas lámparas consumen un 46% menos de energía eléctrica, el tiempo de vida es mayor, la eficiencia es del 98% y tienen menor contenido de elementos tóxicos.

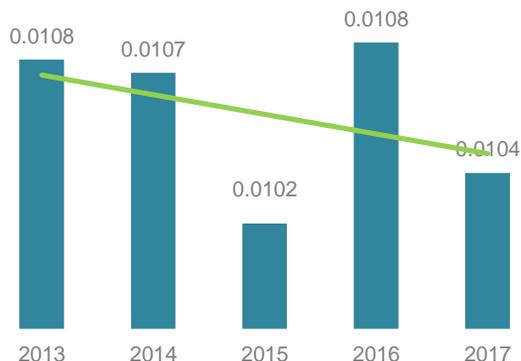
En lo referente a los sistemas de transmisión de potencia y elementos periféricos de control, se ha avanzado en:

- Reductores, estamos instalando equipos de nueva generación que tienen menos demanda eléctrica.
- La utilización de inversores o controladores de frecuencia en motores de corriente alterna nos brinda la oportunidad de ajustar los arranques mediante rampas velocidad-tiempo de los motores disminuyendo la demanda eléctrica.

También se han implementado otras acciones para hacer más eficiente el consumo de energía eléctrica, estas consisten en:

- En Planta de trituración de arcillas, se cuenta con un arrancador suave en el cuarto de control de motores para que el arranque sea poco a poco y no se consuma energía en un solo momento, esto permite hacer más eficiente el uso de energía eléctrica.
- Se han estado reemplazando en las plantas productivas y almacenes láminas traslucidas de los techos evitando encender lámparas durante varias horas al día.

## Agua potable consumida por cada m<sup>2</sup> de loseta producido (m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup>)



\*Incluye todas las plantas de manufactura.

Se cuenta con recuperadores de calor en más del 50% de los hornos utilizados en el proceso de cocción de la loseta cerámica, donde el aire caliente es recirculado de nuevo a la entrada del horno. Se está aprovechando el calor generado de los hornos para utilizarlo como energía alterna en el área de Selección para climatizar en temporada de invierno.

Interceramic	
Consumo de energía	Total 2017
Energía Eléctrica (kwh)	136,657,511
Gas LP (m <sup>3</sup> )	258,304
Gas Natural (m <sup>3</sup> )	114,623,716
Diesel (m <sup>3</sup> )	214
Agua potable (m <sup>3</sup> )	423,057



**Todos los montacargas** que utilizamos en las áreas de almacenamiento y producción son modelos nuevos que exceden las rigurosas normas de control de emisión de contaminantes dictadas por la EPA (Secretaría de protección ambiental de los EE.UU.) para reducir las emisiones de: monóxido de carbono (CO), hidrocarburos (HC), y óxidos de nitrógeno (NOx), y a la misma vez darle la cantidad de caballos de fuerza necesarios para un excelente rendimiento, es decir, los motores de los montacargas que utilizamos actualmente son ecológicos, cuentan con un sistema de combustible altamente eficiente, con un diseño a prueba de ajustes en los componentes que son controlados por computadora para darle un óptimo ahorro de combustible.

## Emisiones a la atmósfera

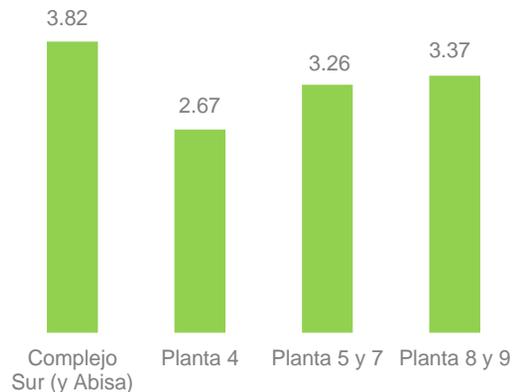
Cada año se realizan estudios de emisiones a la atmósfera para detectar desviaciones en los procesos y de esta manera tomar acciones para disminuir el impacto al medio ambiente.

Se cuentan con colectores de polvo en las distintas áreas del proceso para evitar emisiones de polvo a la atmósfera y también en las chimeneas de los atomizadores se cuenta con abatidores para atrapar las partículas de polvo.

Según se muestra en la siguiente gráfica, del año 2016 al 2017 **se dejaron de emitir 32,339 toneladas de CO2 provenientes de las fuentes fijas de todas las plantas de manufactura**. Todo esto se ha logrado mediante mejoras en el proceso y un mantenimiento preventivo a todos los equipos de combustión, es decir, mediante la actualización de los equipos se lleva a cabo de forma más eficiente el proceso de combustión y se liberan menos gases, en este caso Bióxido de Carbono.

Los equipos de combustión de las plantas utilizan gas natural que es nuestra principal fuente de energía, **emitiendo un 25%**

### Energía eléctrica Kwh/m2 2017



**menos de gases de efecto invernadero** comparado con el petróleo, ya que es una energía de las más limpias dentro de los combustibles fósiles.

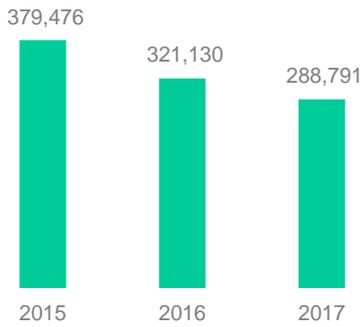
En lo que respecta al área de División Minas, los vehículos son cubiertos con lonas donde se transporta el material (arcillas) para evitar tanto el desperdicio de la materia prima, como la emisión de partículas a la atmósfera. Se ha invertido en la pavimentación de algunas áreas de la empresa con el objetivo de minimizar las emisiones de polvo a la atmósfera y crear un ambiente más limpio.

En la gráfica siguiente se puede ver la emisión de partículas de todas las plantas de manufactura del año 2017, donde cada uno de los equipos que generan partículas está **dentro de los límites permisibles que establece la NOM-043-SEMARNAT-1993**.



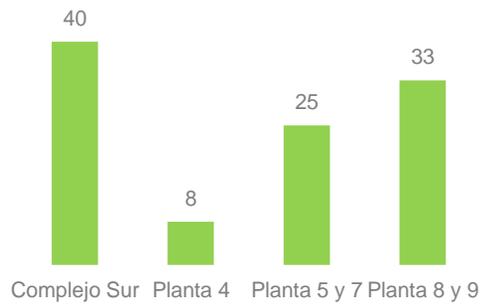


Emisión de CO<sub>2</sub> (Toneladas/año)

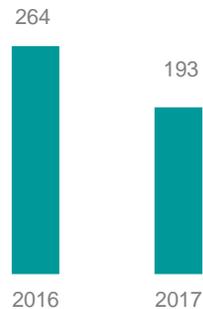


\*Incluye plantas de manufactura

Emisión de partículas (ton) 2017



NO<sub>x</sub> (Toneladas/año)



\*Incluye todas las plantas de manufactura.

Del año 2016 al 2017 hubo una mejora en la disminución de las emisiones de Óxido de Nitrógeno (NO<sub>x</sub>) provenientes de hornos y atomizadores, dejando de emitir **71 toneladas de NO<sub>x</sub>** en un año.



G4-EN11, EN12, EN13, EN14, EN15, EN16, EN17, EN18, EN19, EN20, EN21

## Biodiversidad

La empresa antes de realizar cualquier extracción de material (arcillas) en el área de División Minas de Interceramic, realiza un **estudio de impacto ambiental** para determinar la afectación al medio ambiente y recompensar si es necesario plantando especies nativas del área en ese mismo sitio o bien, se hace entrega de árboles de distintas especies al municipio que lo solicita, los cuales posteriormente los plantarán donde consideren conveniente. Asimismo, en las plantas productivas de Interceramic, se elaboran estudios de impacto ambiental con el fin de disminuir al máximo los impactos al medio ambiente de nuestras operaciones.

Aunado a que nuestras plantas están localizadas en zonas de uso industrial, en apoyo al medio ambiente que nos rodea y a la comunidad aledaña, contamos con vegetación dentro de las instalaciones y también con barreras de vegetación en algunas colindancias cercanas a centros habitacionales de nuestros complejos con la finalidad de mitigar el efecto isla de calor, barrera de polvo y mejorar el ambiente visual.

En el Complejo Sur se tienen **barreras de vegetación** de especies nativas de la región tales como ocotillo (*Fouquieria splendens*), huizache (*Acacia farnesiana*), palma Washington. Estas especies son regadas continuamente con agua no potable, en horarios donde la insolación es menor. También se riegan los caminos internos con agua no potable para mitigar en lo posible las emisiones de polvo a la atmósfera.

En una de las plantas productivas del Complejo Norte (Planta 8 y 9), en su colindancia con la colonia aledaña, se tienen plantadas las siguientes especies: palma Washingtonia, encino siempre verde y pino Eldárica. Cuenta con un sistema

de riego que permite el ahorro de agua, colocándose en cada árbol "tierra de agua" llamada también hidrogel, la cual conserva la humedad por más tiempo y con esto se obtiene un considerable ahorro de agua. Además, esta área verde es regada con agua tratada de la Red del Municipio.

Se tienen también programas anuales de donación de árboles al personal de la empresa, denominado "Adopta un árbol", con el fin de colaborar en la forestación y reforestación de sus hogares. Cada año, como parte de la cultura para promover el cuidado y preservación del medio ambiente, en octubre del 2017 se llevó a cabo la tradicional fiesta familiar de Interceramic, en donde se regalaron árboles a los empleados de Interceramic y sus familias.

En el año 2017 el Gobierno del Estado de Chihuahua a través de nuestro Departamento de Medio Ambiente, realizó la donación de más de 1000 especies de plantas tales como, palma abanico, pinos encinos, thujas, ciprés, moro macho, mezquite y arboles frutales.

Periódicamente se realizan estudios perimetrales de ruido y polvo, así como estudios de emisiones a la atmósfera, con el propósito de monitorear nuestro proceso.

Sumado a las actividades antes descritas, habitualmente personal de nuestra empresa limpia las colindancias de las Plantas Productivas, como apoyo a la comunidad aledaña, con el objetivo de mantener una ciudad limpia y dando un buen ejemplo a la sociedad.



## Transporte

Para disminuir el tiempo de llegada de la materia prima, así como reducir el consumo de combustible y las emisiones de CO<sub>2</sub>, etc., se introdujo la arcilla Caolín para elaborar el producto porcelánico, dejando de utilizar la arcilla Ball-Clay. La ventaja de esta nueva arcilla es que se encuentra a solo 39 km de las plantas productivas. Con esto **se logró disminuir los viajes tan largos de esta materia prima en un 67%, lo que se traduce en ahorros de combustible, llantas que llegan al final de su vida útil y sobretodo minimización de las emisiones a la atmósfera.** Otra de las materias primas necesarias para la loseta cerámica, es el Feldespato. Éste era transportado al 100% por vía ferrocarril desde una distancia de 670 km hasta las plantas de producción de la loseta. **Ahora se ha reducido la distancia de transportación a solo 135 km (80% más cerca)** ya que se extrajo este material desde una mina cercana, llamada Placer de Guadalupe. De esta manera, continuamos buscando materias primas más cercanas a nuestros procesos con el fin de acortar distancias, ahorrar combustible, transporte, costos y sin duda alguna, para apoyar al medio ambiente disminuyendo la contaminación.

Para trasladar el producto terminado a los almacenes de las franquicias a nivel nacional se requieren 24,667 embarques anuales con un peso promedio de 29.5 toneladas. **En 2017 embarcamos aproximadamente 561 furgones de ferrocarril que equivalen a 1,767 embarques por tráiler esto representa un 6% de los embarques al año**, un furgón de ferrocarril tiene la capacidad de cargar hasta 93 toneladas que es el equivalente a 3.15 camiones, por lo tanto hemos disminuido el desplazamiento de 1,767 camiones anuales reduciendo el consumo de combustible (Diésel), llantas y genera menor emisión de gases al ambiente en un 225% menos que el transporte rodado.

Para nuestros embarques de exportación a Estados Unidos requerimos un promedio de 500 camiones al mes, con un peso máximo permitido de 20 toneladas por camión. Se estableció un acuerdo con el Gobierno de Nuevo México, E.U.A., el cual nos permite cruzar la frontera con camiones que lleven hasta 27 toneladas de peso. **Por lo que en 2017, se embarcaron 1,985 camiones aproximadamente un peso de 27 toneladas, y esto nos ha hecho más eficiente en un 37%.**

En lo que respecta al área de Minas, los vehículos con lo que se cuenta, también son verificados a través de un mantenimiento programado y son cubiertos con lonas donde se transporta el material para evitar tanto el desperdicio de la materia prima, como la emisión de partículas a la atmósfera.

Se tiene una revisión de montacargas y trascabos que es llevada a cabo a principio de cada turno laboral, con el objetivo de asegurar su buen funcionamiento y su óptimo consumo de combustible.

Todos los montacargas que utilizamos en las áreas de almacenamiento y producción son nuevos y exceden las rigurosas normas de control de emisión de contaminantes dictadas por la EPA (Agencia de Protección Ambiental de los EE.UU.) para reducir las emisiones de: monóxido de carbono (CO), hidrocarburos (HC), y óxidos de nitrógeno (NOx), y a la misma vez darle la cantidad de caballos de fuerza para un excelente rendimiento. Los motores de los montacargas que utilizamos actualmente son ecológicos, cuentan con un sistema de combustible altamente eficiente, con un diseño a prueba de ajustes en los componentes que son controlados por computadora para darle un óptimo ahorro de combustible (GAS LP).

Todo vehículo que ingresa a las instalaciones es revisado de fugas, emisiones, o alguna otra avería visible por parte del área de Seguridad Patrimonial. Las anomalías, se reportan al transportista para que las corrija. Además, el Departamento de Medio Ambiente. Asimismo, se cuenta con un procedimiento de seguridad para contratistas, que ingresan a las instalaciones en sus vehículos, esto con la finalidad de que conozcan, sigan y respeten las reglas de seguridad dentro de la empresa. Se tienen implementados procedimientos tanto para gente externa como interna para casos de derrames de alguna sustancia (diesel, gasolina, entre otros), contando con equipo para derrames en los accesos a las instalaciones.

También se llevan a cabo otros procedimientos en términos de transporte para la seguridad del personal, de las instalaciones y del medio ambiente, tales como:

- Cambio de tanques de gas L.P. para montacargas.
- Cargado de diesel.
- Cargado de gas L.P.
- Acciones básicas para control de derrames.

### Movimiento anual por FFCC



# Normatividad y estándares

En la actualidad InterCeramic cuenta con estándares y lineamientos ambientales reconocidos internacionalmente.

La loseta de cerámica producida en Norte América contribuye a proporcionar un largo ciclo de vida, calidad de aire en interiores y beneficios regionales de fabricación a todos ellos.

El TCNA-Tile Council of North América (Consejo Cerámica de Norte América es miembro de U.S. Green Building Council).

Nuestros productos cumplen con los Estándares Nacionales para la Calidad del Aire y Limitaciones de Emisión (EPA) National Emission Standards for Hazardous Air Pollutants (HAPs).

Cumplimiento con estándares de la ADA en Estados Unidos (DCOF>0.42).

Certificación Ecológica para productos Italianos y Españoles.

ONNCCE Organismo Nacional de Normalización y Certificación de la Construcción y Edificación, S.C.

De acuerdo con los Estándares de la Agencia Federal de Alimentos y Drogas (FDA - Food and Drug Administration Standards), se define como superficie en contacto con alimentos aquella superficie, equipo o utensilio el cual normalmente está en contacto con algún alimento; o la superficie, equipo o utensilio del cual algún alimento o líquido pueda escurrir, gotear, o salpicar en otro alimento o en alguna otra superficie normalmente en contacto con comida.

ASTM (American Society for Testing and Materials). Establece los métodos para realizar las prueba, es decir como debe de ser la prueba.

ANSI (American National Standard Institute). Establece los valores o parámetros que debe cumplir cada prueba.

EN (Normatividad Europea). Equivale a ANSI pero con criterio más abierto.



European Committee for Standardization  
Comité Européen de Normalisation  
Europäisches Komitee für Normung



LEED®

LEED® es un programa desarrollado por el **U.S. Green Building Council (USGBC)** que ha ganado reconocimiento en el mercado comercial e institucional. El programa LEED ha desarrollado un sistema de puntos para construcción de edificios verdes que permite a los constructores y propietarios de los mismos, evaluar el impacto del diseño o energía utilizada en el proyecto de acuerdo a aspectos ambientales. Se pueden obtener puntos para lograr la certificación LEED en un proyecto como resultado de diferentes alternativas que se toman al momento de diseñar, construir y operar un edificio nuevo, una ya existente, una renovación, o diseño de interiores en escuelas o comercios.

Ningún producto puede obtener la Certificación LEED, solamente los edificios pueden ser certificados. Sin embargo **los productos fabricados en las plantas Interceramic pueden contribuir a la obtención de puntos** en proyectos de construcción para lograr la certificación LEED:

#### MR Crédito 4:

Contenido de Materiales Reciclados, 10%.

1 posible punto

Contenido de Materiales Reciclados 20%

2 posibles puntos

#### IEQ Crédito 4.3:

Calidad del Aire en Interiores y Baja Emisión de Materiales (Componentes Volátiles Orgánicos (VOC).

1 posible punto

#### MR Crédito 5:

Materiales Regionales, 10% extraídos, procesados y manufacturados regionalmente.

1 posible punto

Materiales Regionales, 20% extraídos, procesados y manufacturados regionalmente.

2 posibles puntos

#### SS Crédito 7.1:

Efecto Isla de Calor SRI>29; Color de la cerámica.

1 posible punto

## LEED® Facts

[Your Project Here]

[City, State, Country]

LEED for New Construction

**Platinum 110\***

	Sustainable Sites	26
	Water Efficiency	10
	Energy & Atmosphere	35
	Materials & Resources	14
	Indoor Environmental Quality	15

\*Out of a possible 100 points + 10 bonus points

	Innovation & Design	6
	Regional Priority	4



Para mayor información:  
[www.usgbc.org/leed](http://www.usgbc.org/leed)



Desde hace **13 años** continuamos trabajando en respetar y cumplir los indicadores del Pacto Mundial de las Naciones Unidas a través del respeto a los Derechos Humanos, condiciones de trabajo favorables y justas, prácticas de cuidado con el medio ambiente, así como la consecución de un mundo libre de violencia.

# Principios del Pacto Mundial



**Interceramic**<sup>®</sup>  
Simplemente lo mejor

# Compromiso



## Principios del Pacto Mundial

Cada año mediante este Informe de Sustentabilidad, comunicamos nuestro avance y reforzamos nuestro compromiso con los **Diez Principios del Pacto Mundial** mediante el respeto a los Derechos Humanos, condiciones de trabajo favorables y equitativas, prácticas de cuidado con el medio ambiente, así como la consecución de un mundo libre de violencia. Nos enfocamos en el desarrollo y el bienestar de nuestros colaboradores y de sus familias para que tengan una mejor calidad de vida y contribuimos al progreso de las comunidades donde tenemos presencia.

En Interceramic mantenemos un diálogo abierto y transparente con nuestros grupos de interés acerca del desempeño de la empresa, integrando en la estrategia de negocio acciones que promuevan la sustentabilidad. Para poder ser agentes de cambio y permear nuestra filosofía de operación y responsabilidad social, buscamos que nuestra operación, productos y servicios se encuentren dentro del marco legal de los países en los que operamos.

## Derechos Humanos

Interceramic conoce y respeta la Declaración Universal de los Derechos Humanos, a través de su adhesión oficial el 9 de junio de 2005 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Año con año refrendamos el compromiso de cumplir, fomentar y promover el respeto a los derechos humanos en toda su extensión. El Código de Ética incluye una sección en donde se detallan los lineamientos y la postura de Interceramic y sus colaboradores en relación al respeto de los Derechos Humanos. Por la naturaleza de su puesto a todo el personal de seguridad patrimonial se le imparte capacitación aplicada a su función, para darle a conocer acerca de derechos, así como el límite de su actuación en el ejercicio de sus funciones, con el propósito de que su trabajo lo realicen con sensibilidad y apego a la ley y políticas corporativas.

### Área

### Página

#### Derechos Humanos

<b>Principio 1.</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.	3, 19, 26, 27, 28, 40, 61, 62, 66
<b>Principio 2.</b> Evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos.	19, 26, 61, 62, 66

#### Trabajo

<b>Principio 3.</b> Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	26
<b>Principio 4.</b> La eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.	26, 66
<b>Principio 5.</b> La abolición del trabajo infantil.	26, 66
<b>Principio 6.</b> La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	26, 27, 28

#### Medioambiente

<b>Principio 7.</b> Las empresas deben apoyar la aplicación de un enfoque preventivo frente a los retos ambientales.	43 – 58
<b>Principio 8.</b> Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	45, 46
<b>Principio 9.</b> Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.	43, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55

#### Anticorrupción

<b>Principio 10.</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas el soborno y la extorsión.	3, 17, 19, 20, 61, 62
---	-----------------------



## Anticorrupción

Interceramic conoce y respeta la Declaración Universal de los Derechos Humanos, a través de su adhesión oficial el 9 de junio de 2005 al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**. Año con año refrendamos el compromiso de cumplir, fomentar y promover el respeto a los derechos humanos en toda su extensión. El **Código de Ética** incluye una sección en donde se detallan los lineamientos y la postura de Interceramic y sus colaboradores en relación al respeto de los **Derechos Humanos**.

Interceramic actualmente es miembro certificado del **Programa C-TPAT**; Dentro del rubro que consecutivamente se verifica bajo el capítulo de Revisión Anual del Perfil de Seguridad. En 2014 nuestra empresa recibió la revalidación de aprobación al programa C-TPAT, ejecutado por parte del Departamento U.S. Customs and Border Protection, que avala la vigilancia y observación de los procesos seguros de exportación en la cadena de suministros. Los lineamientos que aplican al cumplimiento de las normas establecidas para este fin aplican no solamente a las operaciones entre México y Estados Unidos, sino también se extienden a las de Centroamérica y China.

Por la naturaleza de su puesto a todo el personal de seguridad patrimonial se le imparte capacitación aplicada a su función, para darle a conocer acerca de derechos, así

como el límite de su actuación en el ejercicio de sus funciones, con el propósito de que su trabajo lo realicen con sensibilidad y apego a la ley y políticas corporativas.

Actualmente nos encontramos en proceso para ser Operador Económico Autorizado (OEA), programa impulsado por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), con el que se busca la obtención de una certificación a través de la implementación de los estándares de seguridad reconocidos internacionalmente, elevando la seguridad, confiabilidad y certeza de las operaciones de comercio exterior recibiendo a cambio los beneficios como empresa participativa por parte de la autoridad aduanera.

En nuestros procesos contamos con puntos internos de inspección y revisión; Sistemas de monitoreo las 24 horas vía circuito cerrado; Equipo especial de perros entrenados K-9 para revisar transportes y detectar sustancias ilícitas; Personal altamente calificado para la operación de los procesos de seguridad. Como cada año se aplicaron exámenes antidoping a todo el personal de vigilancia. Estos exámenes sirven de herramienta para identificar el nivel de honestidad y valores, la tendencia a robo, soborno, acoso, deslealtad y honestidad, también se detecta la tendencia al uso de sustancias, áreas de incidencia y el respeto al orden social.



Fueron revisados **5,503** transportes por el grupo especial K-9.

Del área de seguridad privada **83** colaboradores han recibido **176** horas de capacitación en temas de derechos humanos, ética, trabajo en equipo y para fortalecer su valores sociales, éticos y morales.

Se aplicaron más de **2,951** exámenes antidoping a personal de oficinas y plantas en México.

# Objetivos de Desarrollo Sostenible

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	PÁGINA	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	PÁGINA
 <p><b>1 FIN DE LA POBREZA</b></p> <p>Centrarse en los más vulnerables, aumentar el acceso a los recursos y servicios básicos y apoyar a las comunidades afectadas por conflictos y desastres ocasionados por el clima.</p>	35, 37, 40, 41	 <p><b>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</b></p> <p>Reducir la desigualdad. Fomentar el desarrollo y la inversión extranjera directa para regiones que lo necesiten. Promover la inclusión económica sin tomar en cuenta género o raza.</p>	6, 7, 8, 9, 21, 22, 23, 26, 27
 <p><b>2 HAMBRE CERO</b></p> <p>Velar por el acceso de las personas en especial los niños, a una alimentación suficiente y nutritiva durante todo el año.</p>	40	 <p><b>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</b></p> <p>Garantizar acceso a viviendas seguras, sostenibles inclusivas y asequibles y contribuir al mejoramiento de asentamientos marginales.</p>	4, 35, 37, 38, 41, 43, 46, 58
 <p><b>3 SALUD Y BIENESTAR</b></p> <p>Garantizar la salud y el bienestar. Facilitar medicamentos y vacunas seguras y asequibles para todos.</p>	34, 41	 <p><b>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</b></p> <p>Reducción de huella ecológica a través de producción de bienes y una gestión eficiente de recursos naturales y de eficiencia en reciclaje y reducción de desechos tóxicos.</p>	45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58
 <p><b>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</b></p> <p>Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad para todos. Lograr el acceso universal a educación superior de calidad.</p>	31, 32, 40	 <p><b>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</b></p> <p>Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. Identificar el impacto ambiental, la protección del ecosistema y desarrollo sostenible de nuestras comunidades.</p>	43, 45 - 58
 <p><b>5 IGUALDAD DE GÉNERO</b></p> <p>Lograr los derechos igualitarios entre los géneros, así como el acceso a recursos económicos, la remuneración equitativa y el empoderamiento de la mujer en el área laboral y pública.</p>	26, 27, 28, 30	 <p><b>14 VIDA SUBMARINA</b></p> <p>Conservar y proteger de manera sostenible los ecosistemas marinos y costeros de la contaminación terrestre.</p>	N/A
 <p><b>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</b></p> <p>Acceso universal al agua potable segura proporcionando instalaciones sanitarias y prácticas de higiene en todos los niveles. Mediante la eficiencia hídrica y tecnologías de tratamiento,</p>	41, 51, 52	 <p><b>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</b></p> <p>Conservar y recuperar el uso de ecosistemas terrestres como bosques. Tomar medidas para reducir la pérdida de hábitats naturales y la biodiversidad, parte del patrimonio de la humanidad.</p>	4, 43, 45, 46, 48, 49, 55, 56
 <p><b>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</b></p> <p>Expandir infraestructura, nuevas tecnologías para contar con energía limpia. Adoptar estándares eficaces y prácticas sostenibles y para el cuidado del medio ambiente.</p>	43, 45, 46, 47, 48, 52, 53	 <p><b>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</b></p> <p>Reducir sustancialmente todas las formas de violencia y trabajar con los gobiernos y comunidades para encontrar soluciones duraderas a conflictos e inseguridad.</p>	3, 11, 19, 61, 62
 <p><b>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b></p> <p>Promover el crecimiento económico sostenible mediante la productividad y la innovación tecnológica. Erradicar el trabajo forzoso. Lograr el empleo productivo, equitativo y digno.</p>	3, 6, 7, 8, 9, 10, 23, 26, 27, 28, 30, 31, 61	 <p><b>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</b></p> <p>Promover el comercio internacional y ayudar a los países en desarrollo a que aumenten sus exportaciones para lograr un sistema de comercio universal, equitativo, basado en reglas, abierto y benéfico para todos.</p>	7, 8, 9, 10, 11, 39, 56, 57, 58, 62
 <p><b>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</b></p> <p>Promover la inversión en infraestructura y la innovación, así como el crecimiento de nuevas industrias, tecnologías de la información y comunicaciones. Acceso igualitario a la información conocimiento, y la innovación.</p>	3, 4, 6, 7, 8, 9, 13, 14, 31, 37, 39, 41, 44, 45, 47, 48	 <p><b>OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE</b></p> <p>17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO</p>	



# Acerca del Informe



G4-18, 28, 29, 30, 32, 33, HR2, SO4

En el presente informe compartimos lo más destacado de las estrategias y acciones de nuestra gestión reiterando nuestro compromiso en cada uno de los diferentes ámbitos de Responsabilidad Social y Desarrollo Sustentable en los que Interceramic se desempeña.

Este documento es el catorceavo informe que la empresa publica anualmente y es sucesivo al informe publicado del 2016. La información de este Informe de Sustentabilidad comprende el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017. Los criterios para presentar la información incluida en este informe se establecen en: seguimiento a las acciones y gestión de programas de responsabilidad social del año 2016 y del actual (2017) que la empresa considera de mayor relevancia y materialidad de los indicadores para el sector de la industria a la cual pertenece.

Las políticas contables, los montos que se reportan y las unidades de negocio que se contemplan en este documento son: oficinas corporativas, plantas, subsidiarias y franquicias independientes localizadas en los países donde Interceramic opera que son: México, Estados Unidos, Centroamérica y China. La mayoría de las acciones descritas se llevan a cabo en México siendo éste el país sede. Cabe mencionar que hay actividades y eventos que se realizan a nivel organizacional

en las franquicias subsidiarias, sin embargo se detalla brevemente aquellas que toman lugar en Estados Unidos y Centroamérica.

Para la elaboración de este informe tomamos como referencia la guía G4 de Global Reporting Initiative (GRI). La referencia a cada uno de los indicadores GRI-G4 se encuentra en cada sección del informe. Adicionalmente, se incluye un Índice de Contenido GRI-G4. Por cuestiones de control y gestión de la empresa se tomó la decisión de validar la calidad de la información y el análisis del desempeño de indicadores de manera interna a través de los diferentes comités y órganos reguladores y de auditoría. Así mismo, a través de este documento reforzamos nuestro compromiso con los Principios Pacto Mundial de las Naciones Unidas y realizamos nuestra Comunicación sobre el Progreso (COP) del 2017.

Los métodos utilizados de medición se establecen en indicadores internos, así como en los lineamientos establecidos por el GRI. El tipo de cambio que se utilizó para hacer conversiones de pesos mexicanos a USD es consistente con los criterios utilizados para la elaboración del Informe Anual Financiero a la Bolsa de Valores de México para el mismo periodo terminado el 31 de diciembre de 2017.





## Interceramic en Estados Unidos

Total de empleos directos:

### Calidad de Vida en la Empresa

**La Familia Interceramic.** El factor detrás del éxito de Interceramic no es solo elaborar cerámica sino desarrollar personas. En un ambiente saludable y ético, cada miembro de la familia Interceramic está comprometido y motivado para enfrentar cualquier reto; creemos que cada persona tiene un rol clave que contribuye al crecimiento de la empresa. Nuestro objetivo es crear un gran equipo integrado por la mejor gente, esto se ve reflejado en una buena operación, buena participación y un agradable ambiente de trabajo.

**Condiciones Laborales.** Interceramic se compromete en todas sus operaciones a brindar oportunidades de empleo inclusivas y equitativas para todas las personas sin importar raza, color, religión, sexo, edad, estado civil, origen nacional, estado de ciudadanía, discapacidad o condición de veterano. La igualdad de oportunidades abarca todos los aspectos laborales, incluyendo contratación, transferencias, promociones, capacitación, terminaciones, condiciones de trabajo, compensación, beneficios y otros términos y condiciones de empleo.

**Apoyamos la erradicación efectiva del trabajo infantil.** En nuestras políticas, reglamentos internos, Código de Ética y Manual del Empleado (Employee Handbook), se prohíbe en el interior de la Empresa, el uso de mano de obra infantil. Así mismo rechazamos su uso en nuestra cadena de suministro y grupos de interés. Al estar adheridos al Pacto Mundial reiteramos el compromiso de Interceramic de no poner en peligro la escolarización ni el desarrollo social, moral o físico del menor.

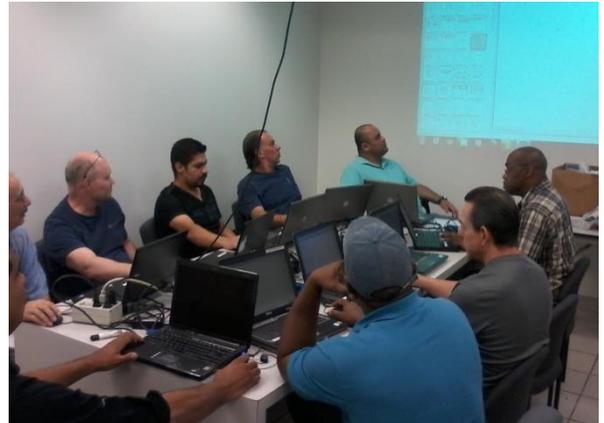
**Eventos y Tradiciones.** Cada año se llevan a cabo actividades de agradecimiento y para fomentar la integración para los empleados del Corporativo y manufactura, así como en todas las tiendas en Estados Unidos. Algunas de las más importantes son la cena de Día de Gracias, el Concurso de disfraces, el Día de las Madres, el Día de Campo, torneos de Golf organizados por las tiendas entre otros concursos que se llevan a cabo de acuerdo a la temporada.

Cada año se realiza el evento de Reconocimientos a la Constancia para agradecer por sus años de labor y lealtad a los colaboradores. Este año fueron festejados 64 empleados por sus 5, 10, 15, 20, 25 y 30 años de permanencia en la empresa.

**Desarrollo y Profesionalización.** A todos los colaboradores en Estados Unidos que se encuentran estudiando la universidad o sus estudios superiores se les invita a formar parte del Programa de Educación Continua. En este programa la empresa les brinda apoyo económico para que logren completar sus estudios incluyendo el idioma Inglés.

Se llevan a cabo diferentes Programa de Capacitación y Profesionalización del personal de manufactura. A través de diferentes cursos para desarrollar a técnicos de la Planta 6 de Estados Unidos y brindarles herramientas y competencias para el desempeño de su trabajo. haciendo hincapié en el proceso productivo de la cerámica y sobre todo la seguridad laboral para llevar a cabo esos procesos. Interceramic en colaboración con la Asociación de Manufactura del Condado de Dallas y el Colegio Richland han ofrecido entrenamiento a los colaboradores en temas de Liderazgo, Microsoft, Control de Motores, Seguridad eléctrica, HVAC, Herramientas de medición Control de Sistemas PLC y Certificaciones en procesos técnicos y productivos.

**Salud y Seguridad.** Recursos humanos realiza una feria de salud para los empleados corporativos y de manufactura brindando material informativo acerca de la salud, exámenes médicos y vacunas gratis contra la gripe. Interceramic también implementó el **programa WOW**, que es un programa de salud y vida saludable a través del cual se ofrecen membresías de gimnasio gratuito para empleados, como incentivos y recompensas para asistir regularmente al gimnasio. Durante el año más de 350 empleados participan en el programa WOW. Se entregan trofeos y premios a los ganadores. Interceramic también es patrocinador del Rock and Roll Marathon, DRC Marathon, y el BMW Dallas Marathon, Interceramic también fue patrocinador del equipo de basquetbol varonil conformado por empleados del corporativo.



## Vinculación con la Comunidad

### Proyectos de apoyo y mejora para la comunidad

Cada año es mayor el alcance de apoyo que Interceramic USA brinda en efectivo y en especie, a diferentes organizaciones que se ven beneficiadas para cumplir sus objetivos en sus diferentes causas.

En 2017 se realizaron donativos por más de USD\$150,000, Interceramic ha contribuido económicamente con diferentes organizaciones para que logren sus sueños y sus objetivos, tal es el caso de la Cámara Regional de Dallas, Hábitat para la Humanidad USA, La Casa Hogar Bautista de Texas, El Albergue para Personas sin Hogar, el AT&T Performing Arts Center y FTW Dream Home. Interceramic también ha apoyado a diferentes organizaciones con donativos en especie para personas sin hogar a través de la organización Jake's Heart. También se recabaron fondos para Fundación Vida Digna por un total de USD \$3,500. Durante el año los colaboradores también apoyan voluntariamente y de manera constante a Vida Digna a través de descuentos vía nómina. Interceramic continúa su alianza con Sunshine on a Rainy Day (SOARD) organización que realiza remodelaciones a hogares y recamaras bajo las regulaciones de ADA para niños con enfermedades prolongadas o crónicas.

Así mismo, los colaboradores de la tienda de San Antonio, TX compitieron en la carrera "Red Dress Run" para apoyar a personas afectadas por enfermedades del corazón. Interceramic también estuvo presente a través de nuestros compañeros Houston brindando ayuda a las víctimas del Huracán Harvey y participando en la campaña de recolección de desechos para el Banco de Alimentos de Houston. El personal de Oklahoma participó en un evento organizado por la Sociedad Americana del Cáncer "Relay for Life"



## Preservación del Medio Ambiente

### Reciclar, Reusar y Reducir

Interceramic cuenta con la certificación **Green Squared®** por parte de Scientific Certification Systems (SCS) por cumplimiento de la norma ANSI A138.1, avalando que nuestros productos cerámicos y su proceso de manufactura son "verdes" o sustentables. Desde el 2012, Interceramic es miembro del programa LEED que es una herramienta voluntaria que busca optimizar el uso de los recursos naturales para minimizar los impactos ambientales en las construcciones de edificios o proyectos "verdes". Se realizan prácticas dentro del proceso productivo de reciclaje, reúso y reducción, reciclando al año aproximadamente 20,000 lb. de cartón, y 650 yardas de plástico y papel lo que equivale a la longitud de 8.5 campos de fútbol o 300,000 lb. de material.



## Alianzas Intersectoriales

Interceramic mantiene su compromiso social de identificar y monitorear las condiciones del contexto económico, social y ambiental, participando activamente y sumando esfuerzos con diferentes confederaciones, cámaras, instituciones de gobierno, organizaciones, instituciones y asociaciones de la sociedad civil, entre las que destacan: consejos educativos, consejos estatales y municipales de fomento industrial y educativo:

Estas son algunas de las asociaciones con las que participamos:

TCNA (Tile Council of North America).  
 USGBC (U.S. Green Building Council).  
 ASTM (American Society for Testing and Materials).  
 ANSI (American National Standard Institute).  
 ONNCCE (Organismo Nacional de Normalización y Certificación de la Construcción y Edificación, S.C).  
 Coparmex (Confederación Patronal de la República Mexicana).  
 Canacintra (Cámara Nacional de la Industria y la Transformación).  
 Canaco (Cámara Nacional de Comercio).  
 CCE (Consejo Coordinador Empresarial).  
 CONCAMIN (Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos).  
 PROFEPA (Procuraduría Federal de Protección al Ambiente).  
 Coalición Empresarial Pro-Libre Comercio, S.C.  
 FECHAC (Fundación del Empresariado Chihuahuense A.C.).  
 PERSÉ (Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial Chihuahua).

Durante 13 años hemos refrendado nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, a través del cual nos reiteramos nuestro compromiso en el cumplimiento de los principios en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Algunos miembros del equipo directivo de Interceramic participan de manera voluntaria en consejos administrativos

o patronatos de instituciones educativas, fundaciones empresariales y organizaciones no lucrativas: Fundación Vida Digna A.C. CELIDERH (Centro de Liderazgo) ULSA (Universidad la Salle) entre otros.

Colaboradores de diferentes áreas de especialización de Interceramic participan como invitados especiales en conferencias y paneles de diversas instituciones educativas, como catedráticos, personal docente o miembros de consejo de carrera en diferentes Universidades regionales como la UACH (Universidad Autónoma de Chihuahua) y la UTCH (Universidad Tecnológica de Chihuahua).

Interceramic debido a su giro, tiene la labor de realizar iniciativas y proyectos que apoyen a su sector buscando la optimización de sus procesos de una forma ambientalmente responsable. Desde de el 2005 todas las plantas de Interceramic en México cuentan con el Certificado de Industria Limpia que otorga la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente y participamos en el Programa de Regulación Ambiental del Estado de Chihuahua.

Desde hace 38 años se mantiene una excelente relación con la Federación de Trabajadores del Estado de Chihuahua, CTM con quienes se celebran contratos colectivos de acuerdo a la normatividad. Se cuenta con comités sindicales que físicamente laboran en las plantas 1, 2, 3 y 4 con un Secretario General que atiende de tiempo completo todos los asuntos concernientes a la relación obrero-patronal. En estas colaboraciones continuamente se revisan temas de beneficio mutuo. Adicionalmente a estas participaciones, damos seguimiento a los medios de comunicación y documentamos las publicaciones, declaraciones de terceras personas, donde se identifican y monitorean los temas o asuntos éticos, sociales o ambientales relativos a nuestra operación, reputación y comercialización de nuestros productos o servicios.



## Certificaciones y Reconocimientos

Las acciones y mejores prácticas de Interceramic en materia de Sustentabilidad han sido reconocidas por instituciones del sector público y privado. Estos son algunos de los reconocimientos que obtuvimos en 2017.

- CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía) otorga a Interceramic por decimo tercera ocasión el distintivo “**Empresa Socialmente Responsable**”.
- Segundo galardón como **Promotor de Cadena de Valor ESR** otorgado por CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía). Nuestro **Proveedor RIPIPSA** obtiene **2º ESR** dentro de este programa.
- Interceramic recibe galardón de CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía) y Fechac (Fundación del Empresariado Chihuahuense) como empresa pionera y única en el Estado de Chihuahua en obtener por 13 años consecutivos el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable.
- Revalidación de la certificación **Green Squared®** por parte de Scientific Certification Systems (SCS) por cumplimiento de la norma ANSI A138.1, avalando que nuestros productos cerámicos y su proceso de manufactura son “verdes” o sustentables.
- Las Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) otorga nuevamente a todas las Plantas Interceramic el “**Certificado de Industria Limpia**”, al haber participado de manera voluntaria dentro del Programa Nacional de Auditoría Ambiental (PNAA).
- La empresa también cuenta con la **certificación otorgada por Coalición Empresarial Pro-Libre Comercio, S.C.** organismo regional que reconoce la alianza entre los programas certificadores **C-TPAT / BASC** para la vigilancia y observación de los procesos seguros de exportación
- La revista **Obras**, referente de la industria de la construcción en el país, reconoció a Interceramic como el **Proveedor más Transparente del 2017** por sus mejores prácticas en cumplimiento de contratos ,claridad de negociación, prestigio, política de precios , políticas anticorrupción, publicación de informes financieros y gobierno corporativo.
- Interceramic calificó en el ranking de México y Centroamérica y el Caribe entre las mejores empresas con más de 3,000 colaboradores, en el premio **Súper Empresas Expansión-The Top Companies- El Economista**.



 **Interceramic**<sup>®</sup>  
 Simplemente lo mejor

# Índice de Contenido GRI G4

G4-32

G4	Contenido	Respuesta	Página
<b>Estrategia y Análisis</b>			
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización	Ver Carta de Presidente del Consejo y Director General	3
G4-2	Efectos, riesgos y oportunidades	Para ver factores de riesgo Reporte Anual BMV 2017, página 9. <a href="https://interceramic.com/application/public/pdf/inversionistas/reportes/anales-bmv/Reporte%20Anual%202017.pdf">https://interceramic.com/application/public/pdf/inversionistas/reportes/anales-bmv/Reporte%20Anual%202017.pdf</a>	22
G4-3	Nombre de la organización	Internacional de Cerámica S.A.B. de C.V.	76
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	Ver información acerca de productos y servicios que ofrece Interceramic. También visitar nuestra página en internet: <a href="http://www.interceramic.com">www.interceramic.com</a>	7, 8, 45, 46, 47, 48
G4-5	Sede de la organización	Chihuahua, Chih. México	7
G4-6	Países donde opera la organización	México, Estados Unidos Guatemala, Panamá, China	7, 8, 65
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Ver panorama operativo y estructura corporativa	7
G4-8	Mercados que sirve	México, Estados Unidos, Guatemala, Panamá, China, Canadá	7, 8
G4-9	Dimensiones de la empresa	Ver Perfil de la Empresa	7
G4-10	Empleados y Plantilla	Ver tema Vida y Trabajo	3, 6, 7, 26
G4-11	Porcentaje empleados convenio colectivo	El porcentaje de empleados sindicalizados es 9%. El 100% está bajo por convenio colectivo.	26
G4-12	Cadena de suministro de la organización	Ver Perfil de la Empresa	7, 8
G4-13	Cambios significativos relac. período actual	Visitar desempeño económico y desempeño social	9, 10
G4-14	Principio de precaución	Interceramic integra a su estrategia de negocios un enfoque social de políticas y programas cimentados en reconocer y analizar los riesgos e impactos positivos y negativos en la comunidad. enfocado a la mejora continua, con una visión responsable a largo plazo.	22
G4-15	Cartas o iniciativas externas económicas, ambientales, y sociales	Desde el 2005 Interceramic se adhirió voluntariamente y esto comprometida con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y promueve acciones en Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción Declaración ambiental del producto: <a href="http://www.tcnatile.com/images/pdfs/EPD-for-Ceramic-Tile-Made-in-North-America.pdf">http://www.tcnatile.com/images/pdfs/EPD-for-Ceramic-Tile-Made-in-North-America.pdf</a>	45, 61, 62, 63
G4-16	Asociaciones a las que pertenece	Ver Alianzas Intersectoriales	57, 58, 68
<b>Aspectos Materiales y de cobertura</b>			
G4-17	Información financiera: entidades y consolidadas	Ver Desempeño Económico	3, 9
G4-18	Limitaciones en alcance o cobertura	Ver definición de proceso de contenido del Informe	65
G4-19	Aspectos materiales	Ver detalle para identificación de temas de enfoque	12
G4-20	Límite de cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización	Mecanismos y Canales de diálogo	12, 13
G4-21	Límite de cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización	Mecanismos y Canales de diálogo	12, 13
G4-22	Consecuencias de cambios en la información proporcionada en reportes anteriores y sus causas	No hay cambios relevantes	-
G4-23	Cambios significativos en el alcance y límite de cobertura de cada aspecto material con respecto a informes anteriores	No hay cambios relevantes	-
<b>Participación de los Grupos de Interés</b>			
G4-24	Grupos de interés	En Interceramic contamos con los siguientes grupos de interés: colaboradores y familias, comunidad, clientes, proveedores, accionistas e inversionistas, gobierno, competencia y medio ambiente.	12, 13
G4-25	Elección de grupos de interés	Ver Estrategia de Sustentabilidad	12
G4-26	Participación de grupos de interés	Ver temas de Grupos de Interés y Comunicación y diálogo	12, 13
G4-27	Temas de enfoque identificados de grupos de interés	Ver Estrategia de Sustentabilidad (Temas de enfoque por orden de prioridad de acuerdo a gráfica de materialidad)	12

G4	Contenido	Respuesta	Página
<b>Perfil de la memoria</b>			
G4-28	Periodo cubierto por la memoria	Ver información: Acerca del Informe	65
G4-29	Fecha del último informe	El último informe fue el correspondiente al cierre del periodo 2016.	65
G4-30	Ciclo de presentación de informes	Ver información: Acerca del Informe	65
G4-31	Contacto	Ver Contacto e Información	76
G4-32	Opción de conformidad con la guía elegida e índice GRI	En Índice de Contenidos GRI de este documento	65, 69
G4-33	Verificación externa de la memoria	Por cuestiones de control y gestión de la empresa se tomó la decisión de validar la calidad de la información y el análisis del desempeño de indicadores de manera interna a través de los diferentes comités y órganos reguladores y de auditoría	65
<b>Gobierno</b>			
G4-34	Estructura de Gobierno de la organización	Ver conformación de Gobierno Corporativo, roles y responsabilidades	20, 21
G4-35	Proceso del órgano superior de gobierno en el que delega su autoridad a la alta dirección	El Consejo de Administración es el máximo órgano regulador, y es quien nombra y destituir al Director General. El consejo está conformado de Comités que están integrados por los miembros del consejo quienes tienen funciones y responsabilidades asignadas para apoyar al Director General en sus funciones.	20, 21
G4-36	Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales	La Alta Dirección: Director General y Comité Directivo son quienes revisan, evalúan y autorizan estas cuestiones de acuerdo a su viabilidad, riesgo e impacto. El Director General es quien rinde cuentas al Consejo de Administración sobre estas acciones y decisiones: Ver: <a href="https://interceramic.com/inversionistas">https://interceramic.com/inversionistas</a>	12, 20, 21
G4-37	Proceso de consulta entre grupos de interés con el órgano superior de gobierno y a quien delega dicha consulta	Ver Estrategia de Sustentabilidad Ver Gobierno Corporativo	12, 20, 21
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	Ver estructura de Gobierno Corporativo y funciones	20, 21
G4-39	Persona que preside órgano superior	El Lic. Victor Almeida García es quien funge como Presidente del Consejo y Director General y el C.P. Jesús Olivas Corral es quien funge como Director General Adjunto.	21
G4-40	Procesos de selección de gobierno corporativo	Ver Gobierno Corporativo. También visitar: <a href="https://interceramic.com/application/public/pdf/inversionistas/reportes/anales-bmw/Reporte%20Anual%202017.pdf">https://interceramic.com/application/public/pdf/inversionistas/reportes/anales-bmw/Reporte%20Anual%202017.pdf</a>	20, 21
G4-41	Mecanismos de prevención de conflictos de interés	Ver Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, Comité de Ética, y Dirección de Control Interno. Ver Etica Interceramic	19, 20
G4-42	Funciones de gobierno corporativo y alta dirección	Ver Gobierno Corporativo. Visitar: <a href="https://interceramic.com/application/public/pdf/inversionistas/reportes/anales-bmw/Reporte%20Anual%202017.pdf">https://interceramic.com/application/public/pdf/inversionistas/reportes/anales-bmw/Reporte%20Anual%202017.pdf</a>	20
G4-43	Conocimiento de órgano superior de gobierno en asuntos económico, ambiental, y social	Anualmente el comité de Responsabilidad Social, realiza reuniones de planeación con el Equipo Directivo, con el staff y representantes de unidades de negocio para establecer y evaluar temas con orden de prioridad, así como impactos y riesgos en cada una de los ámbitos de nuestra Estrategia de Sustentabilidad.	12
G4-44	Evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno	El Comité de Auditoría y Prácticas Societarias es nombrado por el Consejo de Administración y formado por consejeros independientes de la sociedad, y su principal función es la revisión y supervisión de todas las operaciones de la sociedad, buscando mantener la confiabilidad de los registros contables y de las operaciones en general a través de informes presentados a los accionistas en la asamblea anual ordinaria de la sociedad.	20
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia del proceso de gestión de riesgos	Ver Gestión de Riesgos. Para ver factores de riesgo Reporte Anual BMW 2017, página 9. <a href="https://interceramic.com/application/public/pdf/inversionistas/reportes/anales-bmw/Reporte%20Anual%202017.pdf">https://interceramic.com/application/public/pdf/inversionistas/reportes/anales-bmw/Reporte%20Anual%202017.pdf</a>	22
G4-46	Función del órgano superior del gobierno en la identificación y gestión de impactos, riesgos y oportunidades	Para ver factores de riesgo Reporte Anual BMW 2017, página 9. <a href="https://interceramic.com/application/public/pdf/inversionistas/reportes/anales-bmw/Reporte%20Anual%202017.pdf">https://interceramic.com/application/public/pdf/inversionistas/reportes/anales-bmw/Reporte%20Anual%202017.pdf</a>	12, 22
G4-47	Frecuencia de revisión de impactos sociales, económicos, y ambientales por órgano superior de gobierno	Para ver factores de riesgo Reporte Anual BMW 2017, página 9. <a href="https://interceramic.com/application/public/pdf/inversionistas/reportes/anales-bmw/Reporte%20Anual%202017.pdf">https://interceramic.com/application/public/pdf/inversionistas/reportes/anales-bmw/Reporte%20Anual%202017.pdf</a>	12, 22
G4-48	Comité que aprueba el Informe de Sustentabilidad de la empresa	El Comité de Responsabilidad Social de Interceramic tiene la autoridad y coordina el análisis, esfuerzos y rediseño de la Estrategia de Sustentabilidad.	12
G4-49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	Ver Estrategia de Sustentabilidad Ver Gobierno Corporativo	12, 19, 20, 21

G4	Contenido	Respuesta	Página
G4-50	Naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno y mecanismos	Ver Programa ETHOS	19
G4-51	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y alta dirección	Ver Gobierno Corporativo. Visitar: <a href="https://interceramic.com/application/public/pdf/inversionistas/reportes/ anuales-bmv/Reporte%20Anual%202017.pdf">https://interceramic.com/application/public/pdf/inversionistas/reportes/ anuales-bmv/Reporte%20Anual%202017.pdf</a>	20, 21
G4-52	Proceso mediante los cuales se determina la remuneración	Ver Gobierno Corporativo. Visitar: <a href="https://interceramic.com/application/public/pdf/inversionistas/reportes/ anuales-bmv/Reporte%20Anual%202017.pdf">https://interceramic.com/application/public/pdf/inversionistas/reportes/ anuales-bmv/Reporte%20Anual%202017.pdf</a>	20, 21
G4-53	Opinión de los grupos de interés en relación a la remuneración del órgano superior	No Aplica	-
G4-54	Relación de retribución anual de la persona mejor pagada	Información Confidencial	-
G4-55	Incremento porcentaje de retribución total anual de personal mejor pagada	Información Confidencial	-
<b>Ética e integridad</b>			
G4-56	Valores, principios, estándares y Código de Ética	Ver valores fundamentales, valores diferenciadores y Filosofía de Operación	17
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento, ética e integridad de la organización	Ver Ética Interceramic Ver Programa ETHOS y Comité de Ética	19
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas	Ver Ética Interceramic Ver Programa ETHOS y Comité de Ética	19
<b>Indicadores de Desempeño</b>			
<b>Desempeño Económico</b>			
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Ver tabla de desempeño económico	9
G4-EC2	Riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático que pueden provocar cambios significativos	Se pueden presentar los siguientes riesgos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en la disponibilidad de los recursos naturales para la materia prima</li> <li>• Inundaciones, sequía y temperaturas extremas</li> <li>• Variación en los fenómenos meteorológicos</li> </ul> Consecuencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afectación en la logística y distribución del producto</li> <li>• Aumento en costos de operación</li> </ul>	-
G4-EC3	Obligaciones de la organización derivadas del Plan de Prestaciones	Interceramic ofrece beneficios y prestaciones que van más allá de los requeridos por ley.	30
G4-EC4	Ayuda financiera significativa recibida de gobierno	No Aplica	-
G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local	La remuneración general en Interceramic no está basada en salarios mínimos	30
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos de la comunidad donde desarrollan operaciones	El 67% de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local.	28
G4-EC7	Impacto de las inversiones en infraestructura y servicios prestados para el beneficio público	Programas de apoyo a la comunidad \$19.2 millones de pesos mexicanos (USD \$1,021.2 millones). Para apoyos económicos y en especie a diferentes organizaciones para que cumplan con sus objetivos en diferentes causas.	6, 10, 35, 37,41
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance	Ver desempeño económico a inversiones en los ámbitos, económico, social y ambiental.	6, 7, 9, 10, 39, 40, 41
G4-EC9	Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales	El porcentaje de gasto correspondiente a proveedores locales en 2017 fue de 95%. Se consideran como proveedores locales los originarios del país donde se realiza la compra.	-
<b>Desempeño Ambiental</b>			
G4-EN1	Materiales utilizados por peso y volumen	Ver prácticas de reciclado, reúso y reducción de cartón, madera, PET y papel.	48, 49, 50
G4-EN2	Materiales reciclados	Ver prácticas de reciclado, reúso y reducción de cartón, madera, PET y papel.	48
G4-EN3	Consumo energético interno	Ver Energía	52, 53
G4-EN4	Consumo energético externo	Ver Energía y Ver Transporte	52, 53, 56

G4	Contenido	Respuesta	Página
G4-EN5	Intensidad energética	Ver Energía	52
G4-EN6	Reducción del consumo energético	Ver tabla de reducción de consumo de energía	52
G4-EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones	Ver Energía	52, 53
G4-EN8	Captación total de agua por fuentes	Ver fuentes de agua	51, 52
G4-EN9	Fuentes de agua afectadas por captación	Ver fuentes de agua por captación	51
G4-EN10	Porcentaje de volumen de agua reciclada y reutilizada	Ver gráfico de agua recuperada y sistema de reutilización de agua	51
G4-EN11	Espacios naturales o de áreas de alta biodiversidad	Ver Biodiversidad	55
G4-EN12	Espacios naturales o de áreas de alta biodiversidad	Ver Biodiversidad	55
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Ver Biodiversidad	55
G4-EN14	Especies en hábitats afectados	Ver Biodiversidad	55
G4-EN15	Emisiones directas de gases efecto invernadero	Ver Emisiones a la Atmósfera	53
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases efecto invernadero	Ver Emisiones a la Atmósfera	52, 53, 54
G4-EN17	Otras emisiones de gases efecto invernadero	Ver Emisiones a la Atmósfera	52, 53
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases efecto invernadero	Ver Emisiones a la Atmósfera	52, 53
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases efecto invernadero	Ver Emisiones a la Atmósfera	52, 53, 54, 56
G4-EN20	Emisión de sustancias que afectan la capa de ozono	Ver Emisiones a la Atmósfera	52, 53, 54, 56
G4-EN21	Óxido de Nitrógeno, Óxidos de Azufre y otras emisiones significativas al aire	Ver Emisiones a la Atmósfera	52, 53, 54, 56
G4-EN22	Vertimiento de aguas residuales	Ver Agua	51, 52
G4-EN23	Peso de residuos gestionados	Ver prácticas de reciclado, reúso y reducción	48, 49, 50
G4-EN24	Derrames accidentales significativos	No hay derrames registrados	-
G4-EN 25 DMA	Residuos peligrosos transportados	Los residuos peligrosos generados son maniobrados a través de proveedores locales garantizando su correcto manejo y disposición con Autorización Federal: SEMARNAT	50
G4-EN26	Valor en términos de biodiversidad agua	No aplica	-
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de productos y servicios	Ver productos y procesos verdes	45, 46, 47, 48
G4-EN28	Porcentaje productos vendidos y materiales de embalaje que se recuperan al final de la vida útil	Ver prácticas de reciclado, reúso y reducción	48, 49
G4-EN29	Multas significativas y sanciones no monetarias por incumplimiento ambiental	No aplica	-
G4-EN30	Impactos del transporte	Ver prácticas ambientales para diferentes tipos de transporte	56
G4-EN31	Desglose de gastos o inversiones para el medio ambiente	Ver inversiones en Medio Ambiente	6, 10, 43
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores examinados en criterios ambientales	Los Departamentos de Ecología y el de Abastecimientos cuentan con procesos y políticas para asegurar que nuestros proveedores cuenten con altos estándares de calidad, servicio y distribución, así como la solvencia económica y sólida reputación para cumplir con obligaciones, leyes y reglamentos de los países donde operan incluyendo certificaciones y permisos y buenas prácticas para mitigar el impacto ambiental.	48
G4-EN33	Impactos ambientales significativos reales y potenciales en la cadena de suministro	No hay impactos ambientales significativos reales registrados, reportados ni cuantificados	19
G4-EN34	Reclamaciones ambientales	No hay reclamaciones ambientales	-

G4	Contenido	Respuesta	Página
<b>Desempeño Social - Empleo</b>			
G4-LA1	Total tasa contratación y rotación media	El total de nuevas contrataciones en 2017 fue de: 2,652 Rotación media del 4.75%	-
G4-LA2	Prestaciones sociales a los empleados de jornada completa	Ver compensación, prestaciones y reconocimiento	30
G4-LA3	Niveles de reincorporación maternidad y paternidad	Ver en sección de Vida y Trabajo el tema lactancia y embarazo	26
G4-LA4	Preaviso de cambios organizacionales y especificación de convenios colectivos	Para preavisos de cambios operativos organizacionales se realizan reuniones con el sindicato o personal hasta 30 días antes de proceder con dichos cambios. En el caso de cambios operativos individuales los preavisos se realizan al menos con 24 horas.	-
G4-LA5	Comités de Salud y Seguridad	Los colaboradores miembros de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene se recertificaron en 2017 como cada año para dar cumplimiento a la norma mexicana NOM-019-STPS. Para tal efecto más de 160 colaboradores reciben capacitación para reafirmar el cumplimiento de la normatividad de seguridad e higiene así como la prevención de accidentes.	33
G4-LA6	Días perdidos, enfermedades y fatalidades	En 2017 el índice de accidentabilidad se redujo en un 34% en comparación con 2016. Para índice general de días perdidos por accidente se redujo de un total de 1,747 a 1,610. Para conocer el Índice de Accidentabilidad ver: Trabajando con Seguridad.	33
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad	A través del área de Seguridad e Higiene, el Depto. Médico y el Programa Permanente de Prevención y Reducción de Accidentes mantenemos un alto nivel de bienestar físico, cuidando la integridad de nuestros colaboradores y reduciendo el riesgo de enfermedades originadas por condiciones laborales siempre dentro del marco legal de los países en donde la empresa opera.	33, 34
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	Ver detalle de programas y acciones de Seguridad Laboral, salud y bienestar	33, 34, 66
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anual por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral	Ver tabla de horas promedio de capacitación en sección de Desarrollo y Profesionalización.	31
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua	Ver temas de Desarrollo y Profesionalización, Desarrollo de Habilidades, y Gestión de Personal Interceramic.	31, 32, 66
G4-LA11	Porcentaje de empleados con evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	Ver temas de Desarrollo y Profesionalización, Desarrollo de Habilidades, y Gestión de Personal Interceramic.	31, 32
G4-LA12	Diversidad	Ver tema Vida y Trabajo en Sección de ámbito de Calidad de Vida en la Empresa	26, 66
G4-LA13 DMA	Enfoque de gestión de igualdad de retribución entre hombres y mujeres	En Interceramic se busca que no se presenten diferencias basadas en el género en cuanto a las escalas salariales establecidas para los hombres y las mujeres que desempeñan un mismo trabajo, ocupan un mismo puesto o tienen la misma categoría profesional.	26, 27, 28, 66
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores seleccionados en base a criterios laborales	Se cuenta con Políticas Comerciales de Operación y Relación con Clientes y Proveedores en donde se establecen los lineamientos o criterios para selección de acuerdo a sus altos estándares de Operación, Calidad, Servicio y buenas prácticas en derechos humanos, derechos laborales y que su gestión esté alineada a nuestra Filosofía de Operación, valores corporativos y lo establecido en el Código de Ética.	-
G4-LA15	Impactos negativos significativos reales y potenciales en prácticas de cadena de valor	No aplica	-
G4-LA16	Mecanismos reclamaciones sobre prácticas laborales	Ver Canales de Diálogo y Programa ETHOS en sección de Etica Interceramic	13, 19
<b>Desempeño Social - Derechos Humanos</b>			
G4-HR1	Acuerdos de inversión con cláusulas de derechos humanos	No aplica	-
G4-HR2	Horas de formación de empleados sobre Derechos Humanos	Ver tema de Derechos Humanos en sección de Principios del Pacto Mundial	61
G4-HR3	Incidentes en discriminación y medidas	Ver Casos de denuncias por faltas al Código de Ética en sección de Relaciones con el Personal – Derechos Humanos / Discriminación	19
G4-HR4	Libertad de asociación	Ver Relaciones Laborales,	26, 61
G4-HR5	Medidas contra explotación infantil	Ver tema Vida y Trabajo en sección de Calidad de Vida en la Empresa	26, 61, 66
G4-HR6	Medidas contra trabajo forzado	Ver tema Vida y Trabajo en sección de Calidad de Vida en la Empresa	26, 61, 66
G4-HR7	Formación de personal de seguridad en Derechos Humanos	En el Código de Ética en la sección de Relaciones con los colaboradores contamos con un Apartado en materia de Derechos Humanos.	62

G4	Contenido	Respuesta	Página
G4-HR8	Derechos de los indígenas	Para Interceramic y Fundación Vida Digna uno de los principios más importantes es promover entre los niños y jóvenes Rarámuris los valores, la convivencia con su familia y su entorno socio-cultural, respetando sus tradiciones y costumbre y continuando con su formación para evitar discriminación y abusos por su condición de indígenas.	40
G4-HR9	Operaciones con revisiones en derechos humanos	No se han identificado impactos potenciales. La operación de Interceramic la audita una firma externa y certificadoras que revisan temas relacionados a derechos humanos.	61
G4-HR10	Proveedores examinados en Derechos Humanos	Ver indicador G4-LA14	-
G4-HR11	Impactos en Derechos Humanos en la Cadena de Suministro	No aplica	-
G4-HR12	Número de quejas relacionadas con los Derechos Humanos	Ver tabla de denuncias de Programa ETHOS en sección de Ética Empresarial	19

#### Desempeño Social - Sociedad

G4-SO1	Impacto en las comunidades	Ver carta del Presidente de Consejo, Desempeño Social y Vinculación con la Comunidad.	3, 10, 35-42
G4-SO2	Operaciones con impactos significativos posibles o reales en comunidades locales	No se tienen registrados impactos negativos significativos, reales o potenciales en las comunidades donde operamos.	-
G4-SO3	Centros evaluados en riesgos relacionados con la corrupción	Ver Casos ETHOS en sección de Ética Empresarial	19
G4-SO4	Empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción	Los colaboradores de nuevo ingreso reciben capacitación en el tema de Código de Ética el cual incluye el tema de Anticorrupción. Todo el personal de seguridad patrimonial recibe capacitación en políticas y procedimientos anticorrupción.	19, 62
G4-SO5	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Ver Casos ETHOS en sección de Ética Empresarial	19
G4-DMA	Enfoque gestión política pública	Cumplimos con los requisitos legales establecidos por las leyes de los países en donde operamos relacionadas a contribuciones a campañas políticas. Ver Código de Ética.	-
G4-SO7	Demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra libre competencia.	No se presentaron demandas en contra Interceramic, relacionadas con la competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia, por lo que no existe ninguna multa o sanción impuesta a la empresa.	19
G4-SO8	Sanciones y multas por incumplimiento de la legislación normativa	No aplica	-
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores examinados en función de criterios de repercusión social	Ver indicador G4-LA14	-
G4-SO10	Impactos en la sociedad significativos actuales y potenciales en la cadena de suministro	Ver indicador G4-LA15	-
G4-SO11	No. de reclamaciones de impactos sociales	Ver sección de Ética Empresarial y Programa ETHOS	19

#### Desempeño Social - Responsabilidad sobre productos

G4-PR1	Evaluación de productos y servicios significativos con impactos en materia de salud y seguridad	Contamos con los más altos estándares en calidad y procesos productivos para la elaboración de cerámica, materiales de instalaciones y complementarios.	14, 45, 46, 47, 57, 58
G4-PR2	Incidentes por incumplimiento a la normativa de salud y seguridad	No se presentaron incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos relativos a los impactos de productos y servicios en la salud y la seguridad	-
G4-PR3	Información y etiquetado de productos	Ver tema de Mercadotecnia Responsable	14
G4-PR4	Incumplimiento a las regulaciones y códigos voluntarios sobre etiquetados	No se presentaron multas y/o sanciones monetarias relacionadas con el incumplimiento de la normativa, regulación o de los códigos voluntarios relativos a la información, ni respecto del etiquetado de los productos y servicios.	-
G4-DMA	Prácticas de satisfacción del cliente	Nuestra Filosofía de Operación tiene como objetivo exceder las expectativas del cliente.	13, 14, 57, 8
G4-PR6	Venta de productos prohibidos	No vendemos productos prohibidos. Brindamos productos y servicios dentro de las normas internacionales y dentro del marco legal de los países en donde operamos.	-
G4-PR7	Incidentes relación. mercadotecnia, publicidad, promoción y patrocinios	No se presentaron incidentes derivados del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio.	-
G4-PR8	Reclamaciones por la violación de la privacidad de datos de clientes	No se han identificado reclamaciones por violación de la privacidad de datos de clientes	19
G4-PR9	Multas por incumplimiento a normativa sobre uso y suministro de productos y servicios	No se presentaron multas y/o sanciones monetarias relacionadas con el incumplimiento de la legislación o de la normativa, relacionadas con el suministro y el uso de productos y servicios.	-

## Contacto e información



### Capital Humano y Responsabilidad Social

responsabilidadsocial@interceramic.com  
Internacional de Cerámica S.A.B de C.V.  
Av. Carlos Pacheco 7200 Col. Madera 65  
C.P. 31060 Chihuahua, Chih. México  
Tel. +52 (614) 429 1111  
Fax +52 (614) 429 1166

[www.interceramic.com](http://www.interceramic.com)







## Informe de Sustentabilidad 2017

Internacional de Cerámica S.A.B de C.V.  
Av. Carlos Pacheco 7200 Col. Madera 65  
C.P. 31060  
Chihuahua, Chih. México  
Tel. +52 (614) 429 1111 Fax +52 (614) 429 1166

Interceramic Inc.  
1950 E. Parker Road  
Carrollton, TX 75010  
Phone (214) 503 5500 Fax (214) 503 5515



**Interceramic**<sup>®</sup>