

Petroplus+

GASOLINERAS

4° Reporte Anual Julio 2018



EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE



APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

www.petroplus.com.mx

Mensaje del Director General

Me llena de satisfacción el poder presentar nuestro cuarto informe de Comunicación de Progreso, mismo que nos permite ratificar una vez más nuestro compromiso de Responsabilidad Social.

En Petroplus trabajamos en línea con nuestros valores y filosofía laboral, realizando prácticas de Responsabilidad Social. Respetamos los derechos humanos y trabajamos bajo altos estándares laborales, contribuyendo con el medio ambiente y generando estrategias que promuevan las buenas prácticas en todos los niveles.

Los avances presentados en este reporte se han logrado gracias al trabajo en equipo y al apoyo de nuestros colaboradores quienes actúan siempre con honestidad, responsabilidad, integridad y respeto.

Estoy seguro de que seguiremos avanzando y logrando cada meta propuesta. Asimismo, continuaremos creando estrategias que nos permitan impulsar el desarrollo de nuestros colaboradores y de la comunidad en la que operamos, haciendo al mismo tiempo un uso responsable de nuestros recursos naturales.

Vidal Rodríguez Hernández
Director General

Somos un grupo gasolinero con más de 19 años en el mercado, esforzándonos en marcar una diferencia en calidad, servicio y atención a nuestros clientes. Esto nos ha permitido mantener un crecimiento constante que nos coloca como uno de los grupos de comercialización de combustible líderes en la zona.

Nuestros grupos de interés



Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes con los productos y servicios gasolineros que ofrecemos, en apego estricto a los valores éticos y comprometiéndonos con nuestros grupos de interés.

Visión

Ser símbolo de honestidad, integridad, respeto y calidad para trascender como el grupo de gasolineras líder en preferencia del cliente.

Valores

Estos valores constituyen una parte esencial de nuestra empresa:

- Respeto a la legalidad, comunidad, medio ambiente, clientes, proveedores y competidores.
- Servicio incomparable a nuestros clientes.
- Responsabilidad con nuestro entorno.
- Integridad en todas nuestras acciones.
- Calidad e Innovación en los productos y servicios que ofrecemos.

Año Cuatro

Como parte de nuestra estrategia anual se ha trabajado en el desarrollo de programas institucionales e iniciativas a favor de nuestros colaboradores con el objetivo crear un buen ambiente de trabajo, basado en el desarrollo humano y profesional para mejorar la calidad de vida en la empresa.

Asimismo, se han implementado procedimientos y políticas que contribuyen a encaminar los beneficios a nuestros colaboradores y sus familias.

Por otra parte, hemos logrado concretar alianzas de colaboración en beneficio de los más necesitados y continuaremos trabajando en el desarrollo de proyectos que impacten positivamente a la comunidad.

Cuidamos nuestro entorno, contamos con iniciativas y programas implementados con el fin de proteger el medio ambiente; promover la optimización de recursos y prever el impacto ambiental.

Obtuvimos por cuarto año consecutivo el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR), otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) ratificando con ello la gestión socialmente responsable como parte de nuestra cultura y estrategia de negocio.

Trabajamos de acuerdo a nuestros principios fundamentales respetando a las personas y sus valores. No permitimos la complicidad de abuso de los derechos humanos.

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

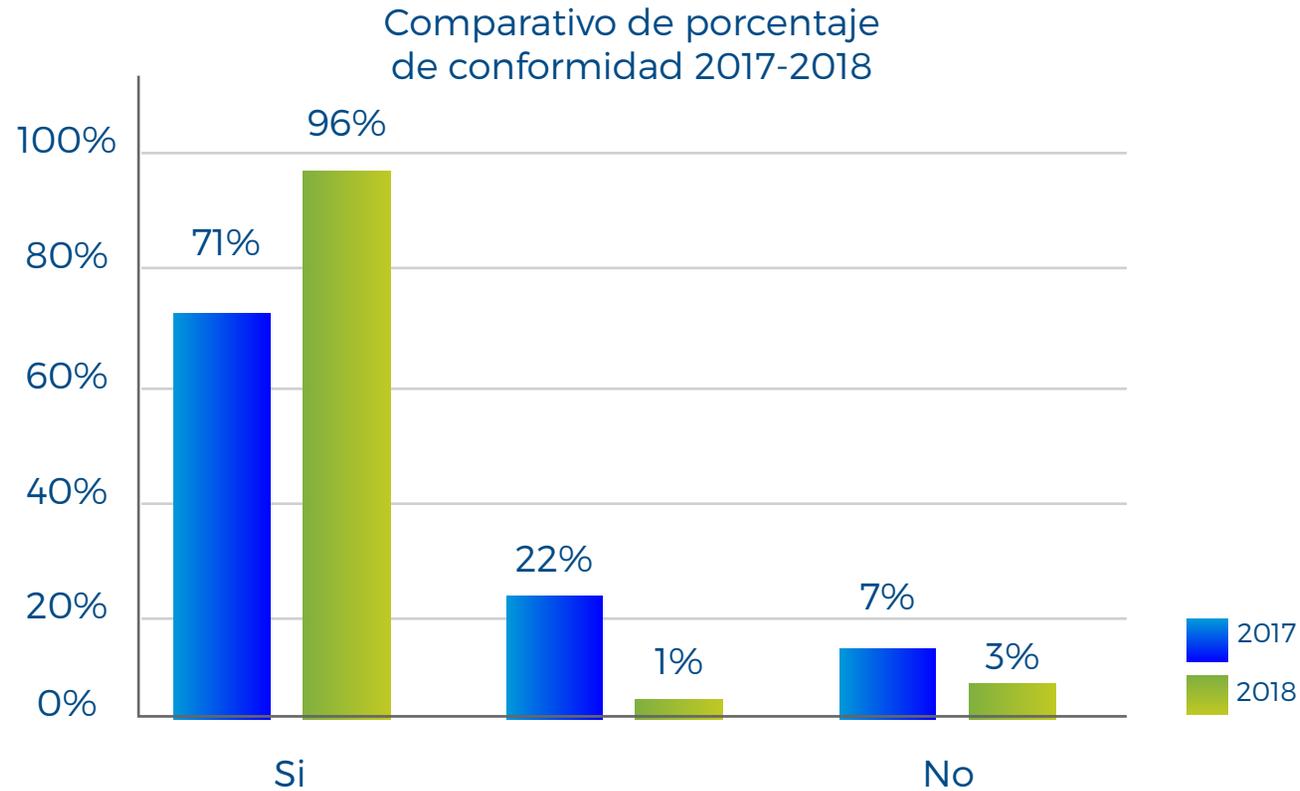


Calidad en el servicio

Protegemos los derechos de nuestros clientes y nos aseguramos de hacerlo evaluando la calidad del servicio a través de una encuesta anual.

Nuestra meta es contar con clientes 100% satisfechos, para ello implementamos la línea de atención al cliente, misma que se promueve a través de nuestras redes sociales y página web con el objetivo de brindar un canal de comunicación directo y especializado donde se atiende y solucione cualquier situación y/o solicitud de nuestros clientes. Esto también nos permite conocer lo que sucede en la operación para tomar acciones y con ello incentivar una mejora continua dentro de nuestra organización.



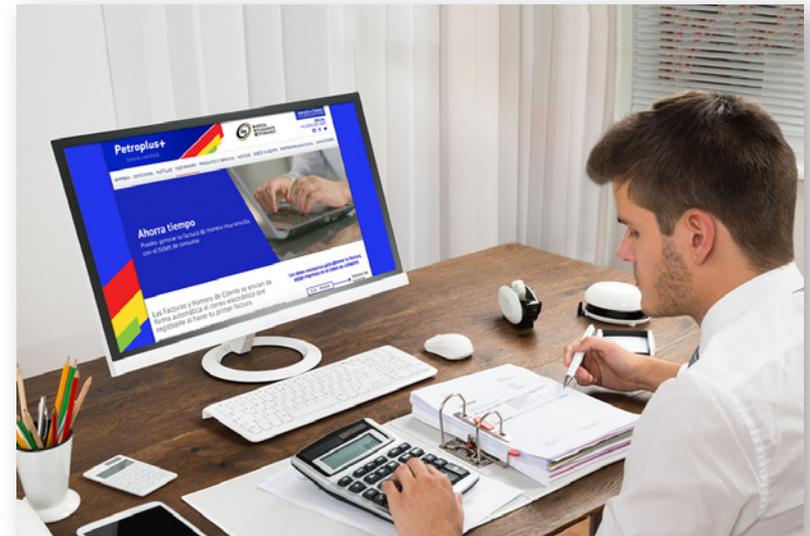


En la siguiente tabla podemos visualizar el avance obtenido; durante el 2017 mantuvimos un promedio de 11 quejas o comentarios mensuales, de los cuales el 71% fueron resueltos con satisfacción total por parte del cliente, una vez que se atendió su solicitud, en el 2018 se registraron en promedio 18 quejas o comentarios al mes, mismos que han sido resueltos logrando una conformidad de los clientes del 96%, mientras que el 1% de inconformidad se debe a la nula disponibilidad del cliente y el 3% restante se deriva de los clientes no conformes.

Seguridad

Cumplimos y nos mantenemos a la vanguardia en todos los requerimientos de seguridad y protección a través de monitoreo, auditorías y capacitación, para hacer la visita de nuestros clientes, lo más confiable y segura posible.

Contamos con mecanismos que permiten brindar calidad en el servicio asegurando con ello la protección y seguridad de nuestros clientes en las diversas áreas de atención.



Buscamos crear sinergia con otros sectores para ayudar en la solución de problemas de nuestra sociedad.

Es por eso que realizamos alianzas de participación en inversión social creando programas para beneficiar a los sectores con mayor necesidad de la comunidad en la que operamos.

Contamos con nuestra Política de donativos donde se estipula que los recursos serán destinados a proyectos u organizaciones orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas de mayor vulnerabilidad y con ello crear un impacto social significativo.



Nuestras alianzas de participación en los últimos años



VOLUNTAD
CONTRA EL
CÁNCER



Las decisiones relacionadas con la selección y contratación de personal se basan en las habilidades, cualidades, capacidad, experiencia profesional y congruencia con los valores de la empresa.

Las mujeres han tomado mucha importancia

En nuestra empresa, las mujeres son tomadas en cuenta y su presencia es cada vez más importante en las decisiones del grupo.

Impulsamos su empoderamiento creyendo en sus capacidades, brindándoles oportunidad de empleo, permanencia y crecimiento en la empresa, promoviendo con esto la igualdad de género en todos los niveles.

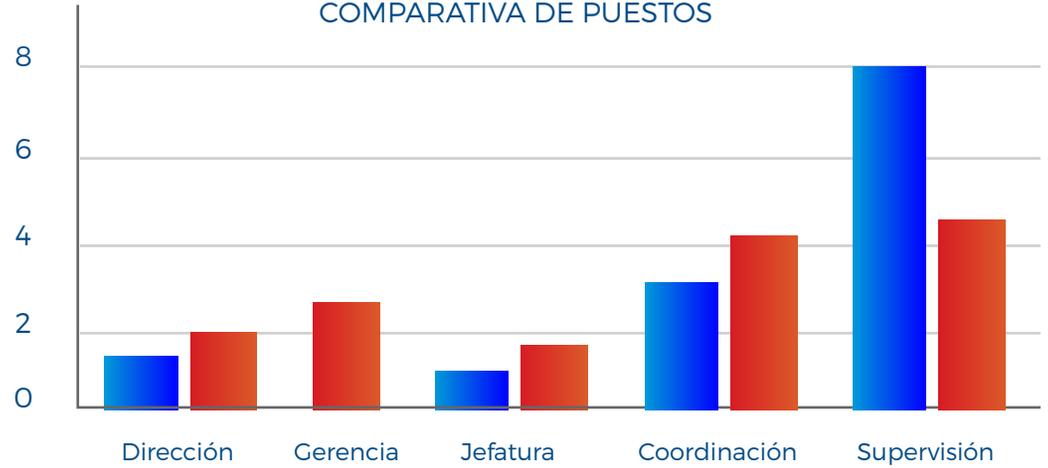
Actualmente el 53.57% de los puestos a nivel Dirección, Gerencia, Jefatura, Coordinación y Supervisión son ocupados por mujeres mientras que el 46.43% por hombres.



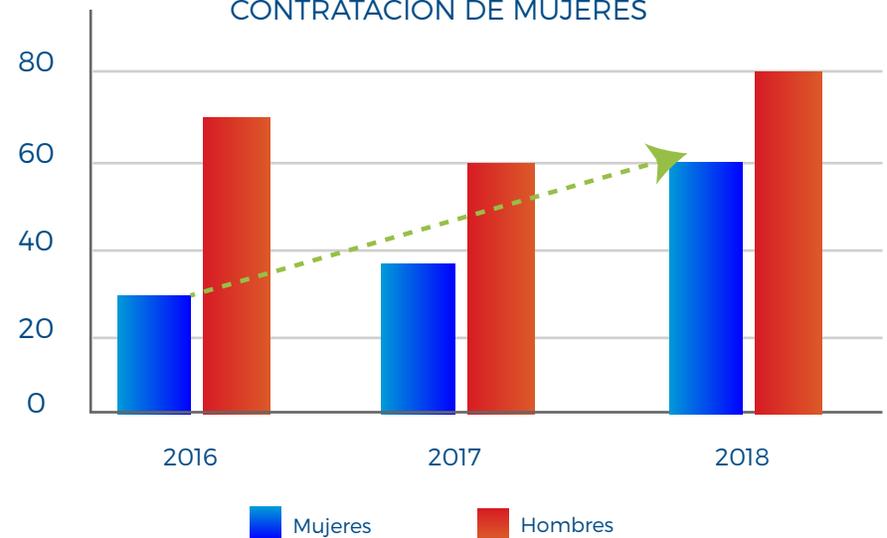
En términos generales nuestra plantilla laboral ha presentado avances favorables en los últimos años brindando igualdad de oportunidades y equidad de género.

La siguiente gráfica presenta el incremento anual de la contratación de mujeres en los últimos tres años, actualmente contamos con un 35% de incremento en su reclutamiento.

COMPARATIVA DE PUESTOS



CONTRATACIÓN DE MUJERES



Metas de Derechos Humanos

2018 ✓ **Extender Ideología de Negocio en el Interior de la empresa**

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

- *Campaña de Valores
- *Difusión de Código de Ética
- *Mejoras en la Comunicación interna

2018✓ **Incrementar el uso de buzón de contacto**

*Se incrementó un 28% la recepción de llamadas atendidas y resueltas a través de nuestra línea de atención telefónica.

Meta 2019

Mantener la excelencia en el servicio en atención a nuestros clientes aumentando nuestro porcentaje de conformidad

Monitoreo y Evaluación

- *Encuestas de Calidad en el Servicio
- *Reporte de Medición de comunicación
- *Gobernanza Institucional

Procesos responsables

Con el fin de mejorar la calidad y productividad en la empresa, desarrollamos la estandarización de procesos y políticas de manera que funcionen como guía para su adecuada ejecución. Dichos procesos facilitan la formación y ayudan a comprobar la conformidad de las actividades que contribuyen al logro de los objetivos planteados.

La información de nuestros procesos y políticas constituyen nuestra forma de trabajo y conforman nuestro Sistema de Gestión de Calidad.



PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

DOCUMENTOS	DERECHOS HUMANOS	ESTÁNDARES LABORALES	MEDIO AMBIENTE	ANTICORRUPCIÓN
Reclutamiento y Selección	●	●		●
Incorporación e Inducción	●	●		
Clima Laboral	●	●		
Capacitación	●	●		
Evaluación de Desempeño	●	●		
Desincorporación	●	●		●
Administración de Personal	●	●		●
Fianza de Fidelidad	●	●		●
Detección de malas prácticas y acciones correctivas	●	●		●
Programa Vendedor-Capacitador	●	●		
Inversión	●	●		
Prospección de Cliente y Cierre de Ventas	●	●		
Atención de Quejas	●	●		
Seguimiento de Atención al Cliente	●	●		
Compras	●	●	●	●
Cálculo de Nómina	●	●		
Comunicación Interna	●	●		
Auditoría de Procesos	●	●	●	●
Mejora Continua		●		
Política General Ambiental		●	●	
Registro de Evidencias ESR		●	●	
Responsabilidad Social Empresarial	●	●	●	
Donativos	●	●		
Gobierno Corporativo	●	●		
Plan Ambiental		●	●	●

Uno de los objetivos estratégicos logrados en el año 2017 fue la elaboración formal de procesos y políticas de áreas Administrativas y Operativas, a través de la mejora continua y el desarrollo de nuevos programas. En el 2018 damos continuidad a la elaboración de procesos que nos permitan seguir avanzando.



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



Capacitación

Mantenemos distintos programas para elevar el conocimiento y generar mayores oportunidades a los colaboradores incrementando su preparación y desarrollo profesional.

Consideramos que la capacitación es un factor fundamental que proporciona a los colaboradores mejoras en sus competencias profesionales y capacidades interpersonales, abriendo oportunidades para su crecimiento al interior de la empresa.

Para ello contamos con un plan de capacitación anual en el que se considera a todos los colaboradores a través de la elaboración previa del diagnóstico de necesidades de capacitación que permite una correcta elección y programación de cursos a los cuales se les da cumplimiento de forma puntual.



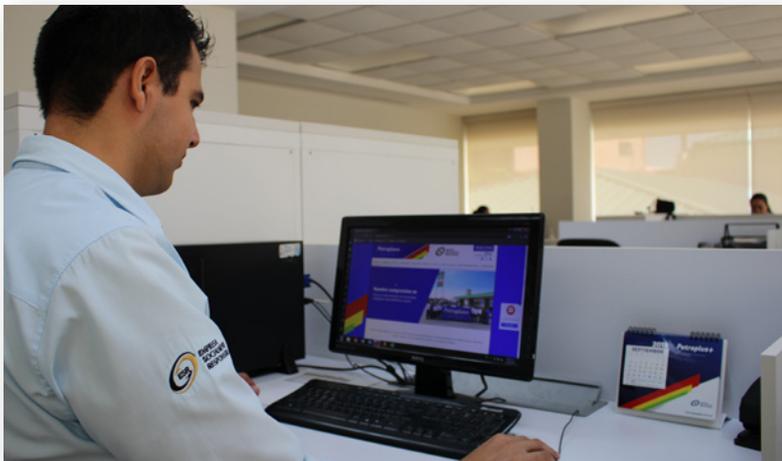
Comunicación Interna

Consideramos fundamental el crear una cultura de conocimiento compartido implicando a todos los colaboradores.

Para ello contamos con un departamento de comunicación interna que canaliza, selecciona y comunica de forma sistemática y estratégica.

A través de diversos medios de comunicación nuestros colaboradores se mantienen informados de lo que sucede en la empresa.

- Comunicación digital
- Comunicación en tableros



Clima Laboral

Nuestros colaboradores son la parte más importante, ya que a través de ellos la organización toma sentido. Debido a esto establecemos como compromiso conocer su nivel de satisfacción y motivación para establecer acciones concretas en beneficio de todos.

Por segundo año consecutivo realizamos la encuesta de clima laboral dirigida a todo el personal de la empresa, de ella se derivaron diversas actividades con el objetivo de fomentar un balance entre el trabajo y el hogar involucrando en ellos temas como:

- Integración
- Recreación
- Reconocimiento /Motivación
- Familia
- Voluntariado



Metas Estándares Laborales

2018 √ Plan de Capacitación con 50 cursos programados y 1242 número de horas programadas para finales del 2018. Hasta el mes de Julio se lleva un avance del 49% de dicho programa, esperando cerrarlo con excelencia en cumplimiento al finalizar el año.

Meta 2019

Disminuir el nivel de rotación a través de Implementación de programa de capacitador operativo.

Mejorar la comunicación dentro de la empresa elevando el porcentaje de espectadores de nuestro sistema de comunicación.

Monitoreo y Evaluación

- *Encuestas de Clima Laboral
- *Auditoría de procesos
- *Presentación de reportes y resultados de RH



Proteger el planeta para las generaciones futuras es una obligación que tenemos como empresa. Sabemos que es necesario invertir en el cuidado del medio ambiente, por lo que nos respaldamos con profesionales para acatar las regulaciones necesarias y mantener procesos responsables.



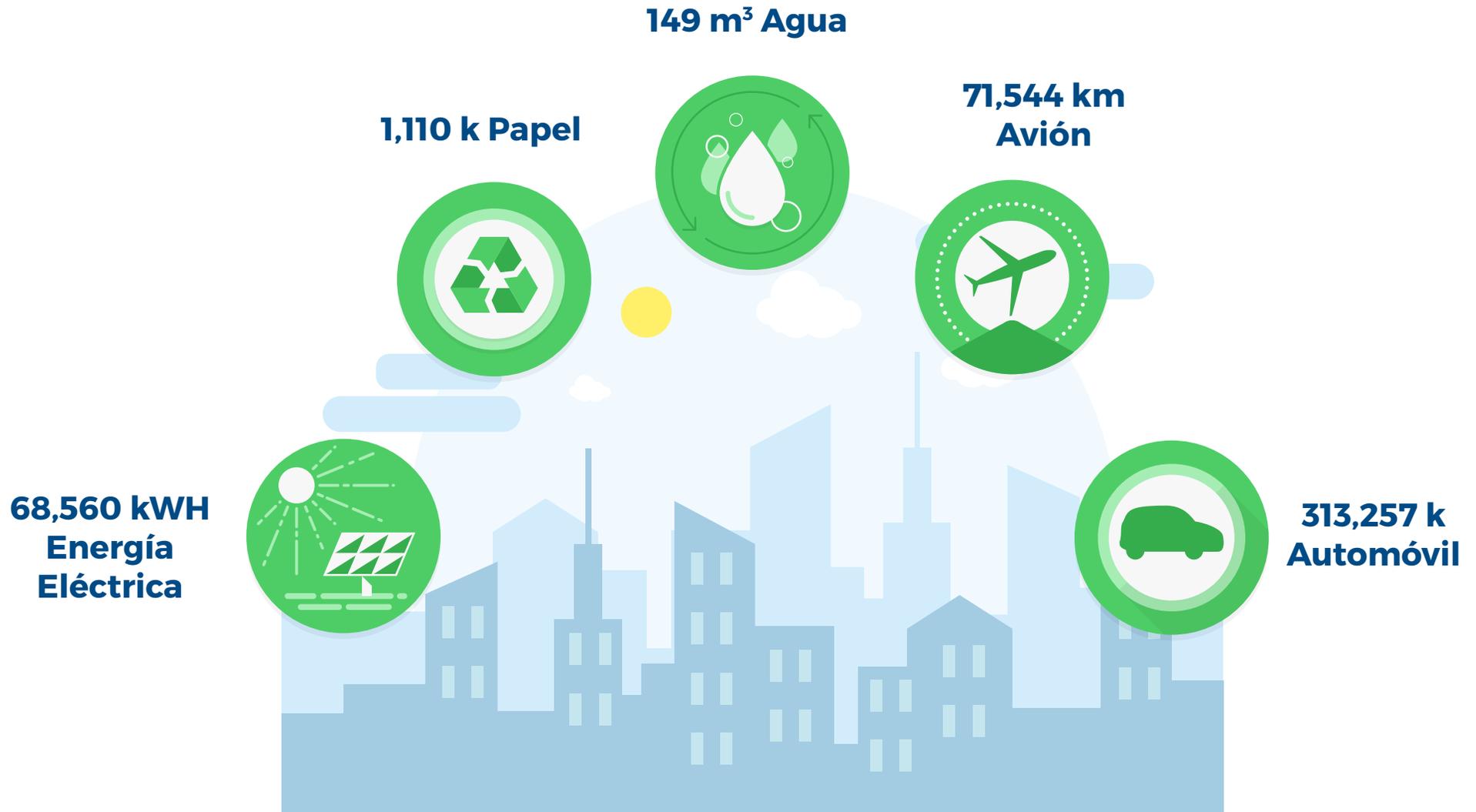
PROGRAMAS SUSTENTABLES

USO EFICIENTE DE RECURSOS	CORRECTA DISPOSICIÓN DE MATERIALES	PROTECCIÓN DE RECURSOS NATURALES Y RECICLAJE
Consumo responsable de agua ●	Recolección de pilas ●	Jornada de limpieza de playa ●
Consumo responsable de energía ●	Recolección de basura electrónica ●	Reciclaje de uniformes ●
Mantenimiento de Vehículos ●		Reciclaje de calendarios ●
Consumo responsable de papel ●		

Programas sustentables

Nos apegamos a los lineamientos establecidos de nuestra Política General Ambiental y damos cumplimiento a las diversas practicas sustentables desarrolladas y plasmadas en nuestro plan ambiental actualizado anualmente.





Reporte Ambiental Corporativo - Petroplus 2017

Estamos comprometidos con el bienestar de la sociedad presente y futura. La sustentabilidad es un elemento esencial de nuestra estrategia de negocios. Nuestros valores nos llevan a poner en práctica principios de sustentabilidad para el cuidado de nuestro ambiente y el beneficio hacia la comunidad.

Objetivo

Medir y reportar el impacto al medio ambiente generado por nuestro negocio en sus operaciones.

Alcance

Comprende las oficinas corporativas de Petroplus.

Reporte

Con el fin de implementar una estrategia de consumos responsable y cuidado del medio ambiente, se realiza este reporte ambiental. A través de éste se podrá tener mayor control sobre nuestras actividades y su afectación al medio ambiente. Esta información nos permite medir nuestros consumos y compararlos año con año, tomando las medidas necesarias para disminuir los impactos negativos.

Inventario organizacional

El número promedio de empleados anuales dentro del corporativo es de 50 personas.

Reto a futuro

Contar con indicadores de consumo generales de la empresa, considerando todas las ubicaciones de área operativas.

CONSIDERACIONES

Agua

Se consideró el periodo de enero-diciembre 2017. La información fue extraída de los recibos de agua del corporativo. Es importante considerar que para los meses de enero a mayo se utilizaron datos promedio, debido al cambio de oficinas y ubicación del corporativo.

Electricidad

Se consideró el periodo de enero-diciembre 2017. La información fue extraída de los recibos de CFE del corporativo. Es importante considerar que para los meses de enero a mayo se utilizaron datos promedio, debido al cambio de oficinas y ubicación del corporativo.

Papel

Se consideró la compra de cajas de hojas convencional tamaño carta A4. Cada caja contiene 37k de papel. En promedio se utilizan dos cajas de papel mensuales.

Automóviles

Se consideraron los kilómetros recorridos de 16 vehículos utilitarios.

Avión

Se consideraron los kilómetros recorridos por el inventario organizacional.

Petroplus+

GASOLINERAS

Metas Medio Ambiente

Meta 2018

Programas sustentables (pilas, reciclaje de uniformes, basura electrónica).

Monitoreo y Evaluación

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

Tenemos la firme convicción de actuar en todo momento de forma íntegra, jamás incurriendo en actividades corruptivas.

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



Código de Ética

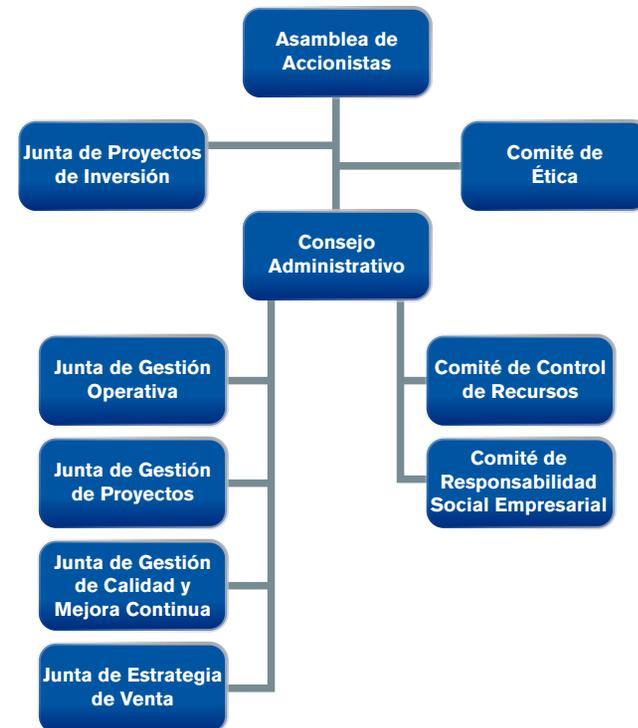
Contamos con un Código de Ética formal, que norma la conducta personal y profesional que deben cumplir todos los colaboradores, directivos, socios, accionistas y proveedores.



Gobierno Corporativo

Buscamos fortalecer y gestionar de forma responsable las relaciones con todos nuestros grupos de interés, generando un beneficio mutuo.

Entendemos la importancia de tener un Gobierno Corporativo apegado a principios éticos y de transparencia, que permitan el manejo óptimo de la dirección y administración de toda la organización, para lo cual, existen los siguientes órganos:





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

Mecanismo de Transparencia

Nuestro compromiso con las buenas prácticas de gobierno corporativo hace que establezcamos mecanismos de reporte de denuncia de actos deshonestos. Por esta razón mantenemos nuestra Línea de Transparencia, para que los colaboradores informen de manera confidencial algún incumplimiento a nuestro código de ética.



Metas Anticorrupción

Meta 2018

Firma de Código de Ética por Proveedores
Implementación exitosa de aplicación de mecanismo de detección de prácticas inapropiadas vía telefónica

Meta 2019

Realizar campaña sobre el uso de la línea de transparencia.

Monitoreo y Evaluación

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

Petroplus+

GASOLINERAS



www.petroplus.com.mx