



**MULTICERAS**

*Blending With You*

INFORME ANUAL DE  
**SOSTENIBILIDAD**

**2018**



# CONTENIDO

1. Carta del Presidente y Director General	1
2. Quiénes Somos	3
3. Qué Ofrecemos	5
4. Cómo lo Hacemos	9
5. Iniciativas Externas	11
6. Qué nos Caracteriza	13
7. Nuestra Responsabilidad Social	17
7.1 Pilares de Nuestra Responsabilidad Social	18
7.2 Nuestra Gente	19
7.3 Comunidades Locales	25
7.4 Medio Ambiente	27
7.5 Soluciones Innovadoras	31
8. Consulta de Grupos de Interés	35
9. Índice del GRI	38
10. Acerca de este Informe	39
10.1 Contacto	39

# 1. Carta del Presidente y Director General

GRI 102-10, 102-14, 102-15

Estimados amigos,

Desde hace 6 años ya, en que decidimos formalizar nuestro proceso de RSE, hemos estado plenamente convencidos de la relevancia de la sostenibilidad en nuestra organización. Nos interesa que nos vaya bien a corto plazo, pero, sobre todo, que nos vaya bien a largo plazo, para poder seguir siendo por muchos años una opción importante para nuestros clientes, colaboradores y para todos nuestros grupos de interés.

Una de las tantas funciones que tienen las ceras es la de protección; y tenemos un dicho interno que dice “la cera nos mantiene bien protegidos para el futuro”. Esto es porque algunas de las empresas más conocidas de ceras en el mundo tienen una tradición de haber permanecido en la industria por generaciones, y nosotros, con 40 años de existencia, tenemos arraigado en nuestra visión el llegar a ser una empresa Centenaria.

Contamos con un ejemplo claro de la manera en que abordamos esta visión a largo plazo. Se trata de la cera de Candelilla, uno de los productos que hemos comercializado casi desde la fundación de la empresa. Esta cera es extraída de una planta conocida como Candelilla, que crece en forma silvestre en el Desierto de Chihuahua, al norte de México y es utilizado en las industrias de cuidado personal, alimentos y tintas para impresión, entre otras. Desde hace dos años, en respuesta al reto de demostrar que el aprovechamiento de la planta es sostenible, creamos nuestro propio despacho forestal, con personal preparado para realizar los estudios técnicos requeridos para que las comunidades candelilleras puedan aprovechar la Candelilla. Esto nos permitirá seguir siendo el mayor exportador de cera de Candelilla en el mundo.

En 2018 decidimos hacer de la estrategia nuestro eje principal de transformación del negocio, y consolidamos un año enfocados en madurar nuestro Sistema de Gestión de esta, con resultados positivos y retos importantes. Alcanzamos resultados por encima de los objetivos, con procesos operativos más robustos y líneas de negocio con oportunidades de crecimiento. Las industrias de cuidado personal y de construcción presentaron incrementos sobresalientes y oportunidades de atraer nuevos clientes.

Durante el año 2018 realizamos cambios importantes en el área Comercial, enfocándonos por industrias clave, diseñando una propuesta integral de servicio, equipo y recursos para hacer más competitivos a nuestros clientes, buscando fomentar una mayor base de conocimiento, un aprendizaje colaborativo y poniendo a su servicio las capacidades y recursos más importantes de nuestro negocio. El equipo de investigadores de Multiceras estuvo colaborando estrechamente con personal técnico de nuestros clientes de las diferentes industrias con resultados sobresalientes.

En enero de 2018 celebramos el 40º aniversario de la empresa, y durante el evento pude agradecer a todos nuestros colaboradores su entrega y dedicación; ellos son la pieza clave para el éxito de nuestra empresa. En Multiceras reforzamos la aplicación de nuestro Código de Conducta, basado en los valores corporativos y que es una guía de cómo debemos comportarnos para mantener un clima laboral sano y con el claro objetivo de que nuestra organización se mantenga firme para enfrentar con ética los retos actuales y futuros.



Confiamos que la información presentada en este Informe de Sostenibilidad refleje el compromiso que tenemos hacia los 10 principios del Pacto Mundial, en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y rechazo a la corrupción.

Como todos los años, a nombre de los Consejos de Administración y Dirección de Multiceras, ratifico nuestra adhesión al Pacto Mundial del cual nos sentimos muy orgullosos de formar parte.

Afectuosamente,

A handwritten signature in black ink, reading "R. Marmolejo V.", enclosed within a simple rectangular border.

Raúl Marmolejo Vélez  
Presidente y Director General de Multiceras





## 2. Quiénes Somos

GRI 102-1, 102-5

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

### MISIÓN

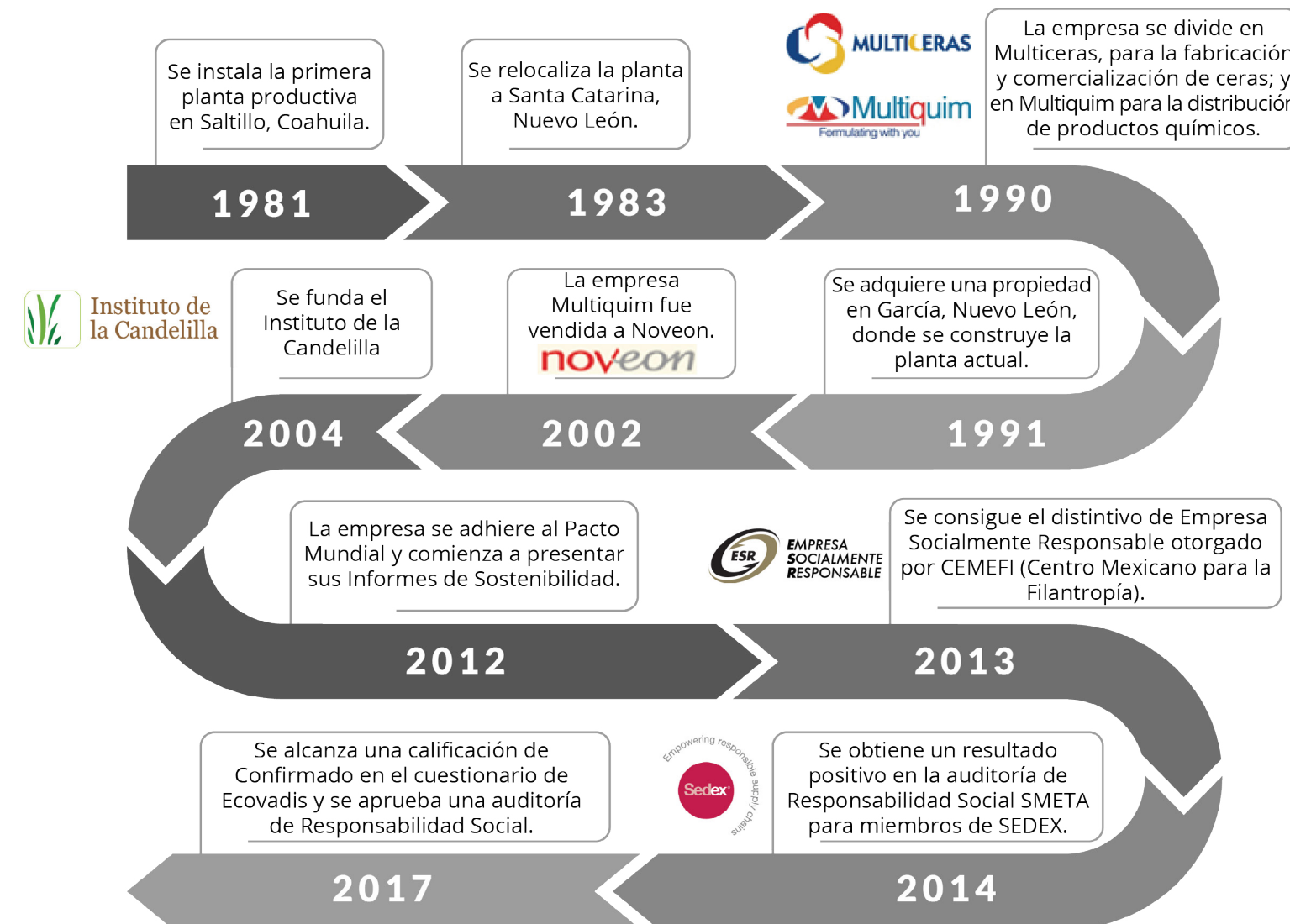
En Multiceras brindamos soluciones confiables y personalizadas que contribuyen a la competitividad de nuestros clientes.

### VISIÓN

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

La empresa fue fundada en 1978 por Noé Marmolejo y Robert Baldini con la finalidad de aprovechar la cera de abeja producida en México con una calidad acorde a las necesidades internacionales de la época.

En 1986, Robert Baldini decide vender sus acciones a Noé Marmolejo, convirtiéndose en una empresa familiar. Desde ese entonces, la empresa ha evolucionado y crecido ampliando su oferta de valor, diversificándose en distintos mercados e industrias y buscando ofrecer productos personalizados que satisfacen las necesidades de sus clientes.





### 3. Qué Ofrecemos

GRI 102-2

#### 3.1 Nuestros Productos

Ofrecemos distintos productos innovadores y de alta calidad a nuestros clientes que les permiten obtener valores agregados superiores.



Candelilla REAL®, la cual es una sustancia 100% natural, dura, estable, protectora, plástica y fácilmente moldeable. Con un color que oscila entre café y amarillo claro, su superficie puede alcanzar altos niveles de brillo.



Cartowax® es una línea de productos integrada por mezclas de ceras formuladas específicamente para mejorar las propiedades y características de las cajas de cartón corrugado.



La Candeuba® es una formulación especial, desarrollada por Multiceras sobre una base netamente vegetal, constituida principalmente por cera de Candelilla y ésteres sintéticos de origen vegetal, los cuales se complementan con homopolímeros de peso molecular medio. El nombre Candeuba deriva de la fusión de dos palabras -Candelilla y Carnauba- con el objetivo de hacer referencia a una cera que presenta las propiedades más valiosas de las dos ceras vegetales más utilizadas en la industria.



### 3.2 Mercados

GRI 102-6





3.3 Industrias



CARTÓN



COSMÉTICOS



TINTAS



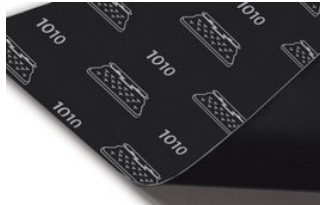
LIMPIEZA



ADHESIVOS



PAPEL



PAPEL CARBÓN



REFACTARIO



VELAS



FARMACÉUTICOS



CRAYONES



PLÁSTICOS



AGRICULTURA



MOLDEADO



RADIOLOGÍA



TEXTIL



HULES



GOMA BASE



PLASTILINA



PULIMENTOS



ANTICORROSIVO



LEÑOS ARTIFICIALES



LUBRICANTES



AGLOMERADO



CUELLOS DE CERA



ALIMENTICIA



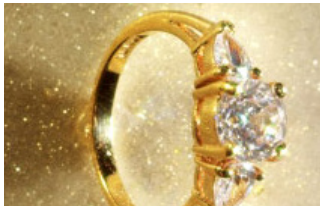
CONSTRUCCIÓN



CERILLOS



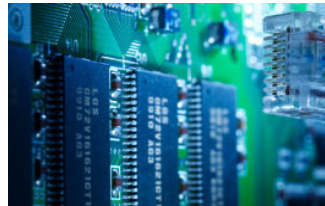
FUEGOS ARTIFICIALES



FUNDICIÓN



HISTOLOGÍA



ELECTRÓNICA



## 4. Cómo lo Hacemos

### 4.1 Ubicación

GRI 102-3, 102-4

Nuestra planta productiva se encuentra en García, Nuevo León, México; contamos con oficinas administrativas en Cuatro Ciénegas y Saltillo. Adicionalmente, contamos con presencia de vendedores en la zona del Bajío y Ciudad de México, así como diferentes distribuidores nacionales e internacionales.

### 4.2 Cadena de Suministro

GRI 102-9

En Multiceras contamos con dos cadenas de suministro bien definidas, siendo una de ellas la que provee la mayoría de nuestros productos como emulsiones, petrolatos, ceras sintéticas y varias formulaciones de mezclas de ceras. La segunda es la cadena de suministro de la cera de Candelilla, que es uno de los productos emblemáticos de la empresa.



#### Organización de Candelilleros

En algunas comunidades se han organizado Sociedades de Producción Rural, por medio de las cuáles sus miembros tienen acceso al IMSS.



#### Recolección de hierba de Candelilla

Nuestro equipo de Ingenieros Forestales apoya a las comunidades a obtener Avisos de Aprovechamiento para recolectar la hierba de Candelilla sin afectar la sostenibilidad de la especie.



#### Extracción de cera de Candelilla

Se instala equipo en las comunidades y se provee del agente extractor. En algunas comunidades se ha implementado el uso de Ácido Cítrico como agente extractor.



#### Transporte a instalaciones de Multiceras

Nuestro equipo de compradores visita las comunidades más alejadas y aisladas, dando oportunidad a los Candelilleros de tener una venta asegurada de su cera.



#### Refinación y preparación de producto final según especificaciones

Los equipos de Investigación y Desarrollo e Innovación trabajan junto con nuestros clientes para entender y resolver sus necesidades a través de productos específicos para ellos.



#### Obtención de permisos de exportación y logística

La cera de Candelilla requiere un permiso CITES para ser exportada. El área Comercial se encarga de tramitarlos y organizar la logística para su embarque.



#### Ventas y Servicio al Cliente

El equipo de Servicio al Cliente se asegura de darle seguimiento a los requerimientos de nuestros clientes.

## 5. Iniciativas Externas

GRI 102-12

En Multiceras, reconocemos nuestro deber ético para la contribución al desarrollo social y económico de México, en consecuencia, nos hemos comprometido con distintas iniciativas y estándares internacionales como la Agenda 2030 de Naciones Unidas buscando conseguir que nuestras actividades productivas maximicen el beneficio para la sostenibilidad.

### 5.1 Agenda 2030 de Naciones Unidas

Desarrollamos procesos y actividades con un enfoque en la consecución de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Específicamente nos enfocamos en los Objetivos:

# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



### 5.2 Distintivos

En 2018 recibimos por sexto año consecutivo el distintivo de Empresa Socialmente Responsable otorgado por CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía).



### 5.3 Código ETI

En la búsqueda de adoptar estándares internacionales en materia de comercio ético, hemos adoptado el Código ETI en nuestras políticas.



### 5.4 ISO 9001-2015

En materia de Calidad, desde el año 2000 contamos con la certificación ISO 9001, y en 2018 obtuvimos el certificado ISO 9001-2015.



### 5.5 Auditorías

Periódicamente, buscamos la mejora continua mediante autoevaluaciones y auditorías de Responsabilidad Social solicitadas por nuestros clientes.



### 5.6 Pacto Mundial

Desde octubre 2012 estamos adheridos a la iniciativa del Pacto Mundial, respetando y promoviendo el respeto de sus 10 principios divididos en las áreas de: Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.



APOYAMOS  
AL PACTO MUNDIAL

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

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



## 6. Qué Nos Caracteriza

GRI 102-16

En Multiceras, creemos fuertemente en la integridad y la ética, fomentamos una cultura de trabajo basada en valores y principios que impacten de manera positiva en todos los aspectos del negocio y nos permitan crecer con el dinamismo esperado.

### 6.1 Código de Conducta y Valores Corporativos

Contamos con un Código de Conducta el cual determina cuáles son las conductas y actitudes esperadas en la búsqueda de un ambiente de trabajo óptimo en cumplimiento con las buenas prácticas internacionales y el respeto a los Derechos Humanos. Desde el ingreso, nuestros colaboradores son capacitados en el Código de Conducta, el cual está basado en nuestros valores corporativos. Actualmente, el 100% de nuestros colaboradores ha recibido la capacitación.

**El Compromiso es un valor que motiva a las personas a dar todo de sí mismas para lograr sus objetivos con lealtad y responsabilidad, generando confianza en el equipo.**

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

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

**El Servicio es una actitud y una acción que nos permite anticiparnos para satisfacer las expectativas de nuestros clientes. La actitud de servir supone una franca colaboración hacia los demás.**

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

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



## 6.2 Ética

En Multiceras, nos dirigimos con un estricto apego al respeto de los Derechos Humanos y las Normas Laborales Internacionales. En nuestra Política de Responsabilidad Social respaldamos las iniciativas que prohíben el trabajo infantil y el trabajo forzoso dentro de nuestra empresa y con nuestros proveedores y contratistas. Asimismo, reconocemos el derecho de la negociación colectiva y el derecho de asociación siguiendo la ley y reglamentos aplicables dentro y fuera de la empresa.

Integramos en nuestras políticas y operación un estricto apego al Código de Conducta para lograr fortalecer a nuestro equipo, contribuyendo al desarrollo de una mejor calidad de vida en el trabajo, la igualdad de oportunidades de desarrollo y una mejora en el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias.

### 6.3 Equidad y No Discriminación

En Multiceras, la inclusión es parte de la cultura organizacional, buscamos el progreso de los colaboradores sin ningún tipo de discriminación. En nuestras políticas y procedimientos internos se prohíbe cualquier tipo de discriminación ya sea por género, religión, origen étnico, preferencias sexuales o cualquier situación que menoscabe los derechos de las personas.

Buscamos el progreso tanto de hombres y mujeres sin ningún tipo de discriminación; 33% del personal administrativo son mujeres y el 54% de las mujeres se encuentra ocupando posiciones clave dentro de la organización.

### 6.4 Anticorrupción

GRI 102-25

Con el objetivo de evitar que intereses personales influyan en las decisiones a nombre de la empresa, nuestro personal es capacitado en nuestra Política de Conflicto de Intereses. Como parte de nuestros valores y los principios del Pacto Mundial, rechazamos tajantemente cualquier tipo de corrupción, extorsión y soborno.





## 6.5 Mecanismos de Denuncia

GRI 102-17

### 6.5.1 Denuncia Externa

Estamos abiertos a la recepción de denuncias de cualquier persona que detecte una violación a nuestro Código de Conducta por parte de cualquiera de nuestros colaboradores, a través de nuestro correo electrónico: [cuentanos@multiceras.com](mailto:cuentanos@multiceras.com).

### 6.5.2 Denuncia Interna

Contamos con distintos mecanismos para que nuestros colaboradores sugieran, denuncien conductas y violaciones al Código de Conducta y en general, externen retroalimentación a la empresa.

Las denuncias externas e internas recibidas son procesadas de manera confidencial, con garantía de no represalias y el respeto a los Derechos Humanos.

## 6.6 Gobierno Corporativo

GRI 102-26

El Consejo de Administración es el máximo órgano interno, busca garantizar el cumplimiento con las políticas internas de la empresa, autorizar el presupuesto y la estrategia anuales y da seguimiento al cumplimiento de los objetivos.

La Dirección General de Multiceras es responsable de la gestión, operación y ejecución de la estrategia estipulada por el Consejo de Administración. La Dirección General opera con el apoyo de la Dirección de Operaciones y las diferentes gerencias.





## 7. Nuestra Responsabilidad Social

Multiceras desde su fundación ha procurado incidir en el desarrollo de comunidades vulnerables a través del aprovechamiento de los recursos naturales de manera responsable.

Respondiendo al crecimiento de la empresa y a una adopción voluntaria de estándares para lograr la visión de ser una empresa global, desde hace 6 años hemos trabajado íntegramente para adoptar en todas las áreas de la empresa un enfoque de equilibrio en nuestros impactos sociales, económicos y ambientales.

Nos hemos planteado impulsar en mayor medida nuestros logros y comenzar una nueva etapa en la Responsabilidad Social, promoviendo iniciativas que formalicen nuestra labor, aumentando nuestras alianzas estratégicas con los grupos de interés y adoptando estándares e iniciativas de nivel internacional que nos permitan tener una mayor calidad en nuestros procesos y productos.

### 7.1 Pilares de Nuestra Responsabilidad Social

#### MISIÓN RSE

Orientamos la sostenibilidad como un eje transversal que contribuye a la generación de valor en nuestros productos y el impacto positivo en los grupos de interés.

#### VISIÓN RSE

Ser identificados globalmente como un referente en prácticas sostenibles soportadas en la innovación y la cultura organizacional.



Nuestra Gente



Medio Ambiente



Soluciones Innovadoras



Comunidades Locales





7.2 Nuestra Gente

GRI 102-7, 102-8, 102-41

Uno de nuestros pilares de la responsabilidad social se centra en los colaboradores, cada uno de ellos ha sido una parte esencial del éxito que ha situado a Multiceras como una empresa líder.

•Respetamos la libertad sindical, el 100% de nuestros colaboradores en el área de operaciones cuentan con un Contrato Colectivo de Trabajo depositado ante la autoridad local.

•Además del personal de Multiceras, se cuenta con empresas contratistas que otorgan los servicios de vigilancia, limpieza y primeros auxilios.

2018

91  
hombres

28  
mujeres

28%

Porcentaje de Personal con Contrato Colectivo

2017

75

hombres

28

mujeres

23%

Porcentaje de Personal con Contrato Colectivo

2016

73

hombres

23

mujeres

30%

Porcentaje de Personal con Contrato Colectivo



7.2.1 Capacitación

Con el objetivo de fomentar el desarrollo de nuestros colaboradores a través de la adquisición de conocimiento, la capacidad de innovación y el incremento de la productividad, invertimos recursos para ofrecer cursos y entrenamientos. Estos son los resultados de 2018.

125 cursos

32  
internos

93  
externos

533

horas de capacitación

4

becas  
inglés

1

beca  
maestría

Inversión

Total MXP:

\$1,298,230

7.2.2 Cultura y Valores

Para Multiceras, resulta una prioridad incrementar la calidad de vida y el bienestar integral de nuestro equipo. Es por ello que fomentamos nuestros valores en cada persona de nuestra organización.

Anualmente, reconocemos a las personas que han demostrado vivir los valores y manifiestan un compromiso con la empresa a través de los años. En el 2018 se entregaron 16 reconocimientos de valores:



3 COMPROMISO  
EXCELENCIA  
SEGURIDAD  
SERVICIO  
RESPETO

1 CREATIVIDAD

“Testimonio de Lucía – Reconocimiento de Servicio”

“Los valores representan para mí una guía promotora de superación tanto en el aspecto profesional como personal. En Multiceras, nos invitan a esforzarnos a ser mejores cada día siendo respetuosos de nosotros mismos, de nuestros colaboradores y de nuestro entorno.

Siempre será muy gratificante que tu trabajo sea valorado. En este premio en particular, es aún más motivante ya que la organización valora tu esfuerzo, el apoyo y trabajo en equipo. Genera confianza y compromiso entre los mismos compañeros.”

Asimismo, entregamos reconocimientos a las personas que cumplen múltiplos de 5 años laborando en la empresa. En el 2018 se entregaron 12 reconocimientos:

25 años

3 personas

15 años

1 persona

10 años

4 personas

5 años

4 personas



### 7.2.3 Comunicación y Transparencia

Para lograr un entorno de transparencia y confianza con los colaboradores, fortalecemos continuamente nuestros canales de comunicación interna a través de prácticas y eventos que nos permitan escuchar a nuestra gente.

#### a) Desayunos con Dirección

Mensualmente favorecemos la comunicación de los trabajadores con la alta dirección mediante la invitación a un desayuno donde puedan externar sus preocupaciones, sugerencias y quejas.

#### b) Comunicación de la Dirección

El Director General convoca a una reunión general presencial y virtual donde expone los resultados obtenidos en los distintos periodos del año.

#### c) Boletín Somos MAZ

Cada trimestre emitimos un boletín interno que comunica a los colaboradores las acciones realizadas por cada departamento, los logros y los retos.

### 7.2.4 Seguridad

Para Multiceras, la seguridad de nuestros trabajadores es imprescindible, constantemente realizamos inversiones en infraestructura y trabajamos de manera constante y cercana con nuestro personal para la formación de competencias y habilidades que les permitan estar preparados ante emergencias.

#### a) Mejoras en infraestructura

- Incremento de señales visuales y auditivas para el área de producción
- Instalación de candados electrónicos en tanques
- Programa de transición a lámparas LED
- Instalación de cerca perimetral electrificada

#### b) Capacitaciones

- Brigada de Evacuación
- Brigada de Rescate
- Brigada de Bomberos

#### c) Simulacros

Apegándonos a la regulación nacional realizamos simulacros de evacuación, además, siguiendo recomendaciones de buenas prácticas internacionales, comenzamos con la implementación de simulacros nocturnos.



### 7.2.5 Salud

Procuramos la salud y el bienestar de nuestros colaboradores a través de distintos mecanismos.

- Exámenes anuales de salud
- Campañas de vacunación
- Primeros auxilios
- Servicio de Ambulancia
- Apoyo Nutricional
- Promoción de prácticas deportivas (Equipo de fútbol, participación en carreras mensuales)
- Instalaciones libres de humo

### 7.2.6 Infraestructura

Constantemente hacemos inversiones en infraestructura y equipamiento que permita una mayor productividad de nuestros colaboradores.

- Ampliación de Comedor
- Nuevas oficinas del área de mantenimiento
- Nuevas oficinas de Capital Humano
- Equipamiento para el almacén de Saltillo y el despacho del área forestal

### 7.2.7 Apoyos Económicos y Beneficios

Adicionalmente a las prestaciones de ley que reciben nuestros empleados, implementamos otros beneficios e incentivos que les permitan elevar su calidad de vida.

- Apoyo para salud visual
- Transporte de personal
- Uso de centro recreativo para eventos
- Bonos por nacimiento o adopción de hijos, defunción de familiares y matrimonio
- Ayuda escolar para hijos estudiantes de nuestros colaboradores
- Bono navideño para hijos de colaboradores

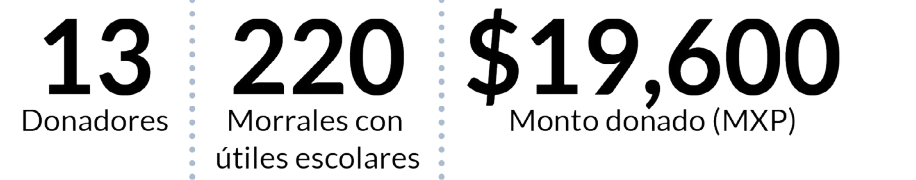


7.2.8 Voluntariado y Donaciones

Buscando permear en nuestro equipo la cultura del voluntariado y la responsabilidad social, creamos programas para fomentar en nuestro equipo el apoyo a causas benéficas para grupos vulnerables.

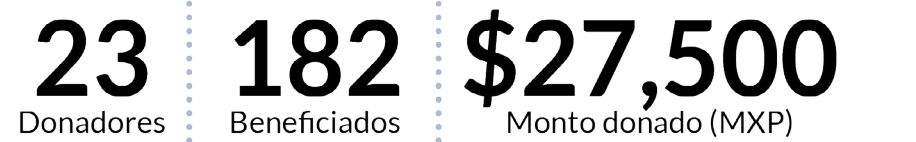
a) Donación de útiles escolares

Buscamos evitar la deserción escolar apoyando a estudiantes de comunidades del desierto de Chihuahua con útiles escolares, a través de donativos de nuestros colaboradores. Estos son los resultados en 2018:



b) Donación de ropa invernal

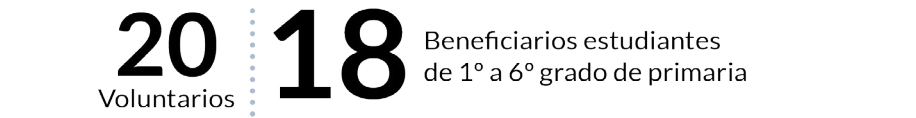
Apoyamos a las familias y grupos vulnerables de las comunidades del desierto a mitigar las bajas temperaturas que imperan en la región durante la temporada invernal, a través de donativos de nuestros colaboradores. Estos son los resultados de 2018:



c) Voluntariados

Para fomentar en los niños la cultura de la legalidad y el fomento a la participación ciudadana, realizamos voluntariados en la Escuela Primaria Fundación San José, en García, Nuevo León, impartiendo cursos en colaboración con la Asociación Formando Emprendedores.

Realizamos un voluntariado en la escuela del Ejido de Acámbaro, en el Municipio de Castaños, Coahuila. Voluntarios y sus familiares ofrecieron su mano de obra para el acondicionamiento del área del comedor, renovación de la pintura exterior e interior, acondicionamiento del área de juegos, renovación de repisas para biblioteca, etc.





7.3 Comunidades Locales

La cera de candelilla por sus características únicas es altamente demandada por mercados internacionales, y es uno de los productos emblemáticos de Multiceras, quien es la responsable del 50% de las exportaciones globales de esta cera.

La cera de candelilla es extraída de la planta de candelilla, la cual es endémica del Desierto de Chihuahua. En México, se encuentra principalmente en las zonas semiáridas de los estados de Chihuahua, Zacatecas, Durango, Nuevo León y Coahuila, siendo este último donde se encuentra el mayor número de personas dedicadas a la extracción de Cera de Candelilla.

Trabajamos en conjunto con las comunidades Candelilleras para obtener las materias primas con una calidad de talla mundial a través de prácticas sostenibles y de respeto para las comunidades en desarrollo.

Creamos oportunidades para fomentar el desarrollo de las familias y comunidades a través de la habilitación de predios para el aprovechamiento de la candelilla, permitiéndoles acceder a una actividad económica legal y con los beneficios que solo Multiceras puede aportar.



7.3.1 Seguridad Social

En un esfuerzo único, desarrollamos un programa mediante el cual logramos ofrecer a Candelilleros el acceso a la Seguridad Social, permitiéndoles obtener atención médica hospitalaria, protección financiera en caso de accidente y/o lesión y acceso a fondos para el retiro. En el año 2018 apoyamos a 380 Candelilleros con el acceso al IMSS.

7.3.2 Compra Asegurada

Aseguramos montos de compra a Candelilleros independientemente de la oferta o demanda internacional del producto, permitiéndoles obtener un ingreso fijo que les asegure un trabajo digno y constante.

7.3.3 Infraestructura

Proveemos a los Candelilleros de las herramientas que necesitan para extraer la cera de Candelilla, además, suministramos todos los insumos necesarios para el proceso de extracción, incluyendo el agente extractor y los recipientes contenedores. En 2018 se apoyó con la reparación de algunos equipos de extracción, y además otorgamos:

40 Pailas

65 Cortadores

74 Juegos de parrillas

\$996,788  
Inversión Total (MXP)

7.3.4 Financiamiento de Gastos Administrativos

En cumplimiento con la legislación, para poder recolectar hierba de candelilla en un ejido es necesario realizar un Estudio Técnico Justificativo, el cual se presenta ante la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) para la obtención de un Aviso de Aprovechamiento.

Para apoyar la economía de las comunidades, desde 2017 establecimos un Despacho Forestal, que cuenta con un equipo de Ingenieros Forestales, quienes realizan los estudios correspondientes y dan seguimiento a los trámites. El monto financiado durante 2018 fue de:

MXP\$ 5 millones





7.4 Medio Ambiente

En Multiceras, estamos comprometidos para innovar y hacer más eficientes nuestros procesos operativos, disminuyendo nuestros impactos negativos al medio ambiente.



POLÍTICA DE MEDIO AMBIENTE

En Multiceras estamos comprometidos a proteger y conservar el medio ambiente, prevenir lesiones y enfermedades de trabajo, suministrando un ambiente laboral seguro, cumpliendo con los requisitos legales aplicables y otros requisitos, en un proceso de mejora continua del desempeño y de los procesos de nuestro sistema de gestión integral.

METAS AMBIENTALES

ENERGÍA

Reducir el 20% de las emisiones a la atmosfera de CO<sub>2</sub> para el año 2025.

AGUA

Reducir en 10% el consumo de agua limpia en servicios generales para el año 2025.

Energía Eléctrica 220W (kW)  
Energía Eléctrica 440W (kW)  
Agua (m³)  
Gas Natural (m³)

2017	415,570	2018	414,496
	275,751		169,219
	6,952		7,244
	471,720		478,417

7.4.1 Donación de Plantas

Para celebrar el Día Internacional del Medio Ambiente, con el fin de fomentar la población de abejas, donamos 105 plantas a los colaboradores que se comprometieron a cuidar de ellas.







### 7.4.2 Gestión Ambiental

Contamos con un sistema de gestión enfocado en la búsqueda de la eficiencia mediante la innovación.

### 7.4.3 CITES

La planta de Candelilla se encuentra listada en el apéndice II de la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Silvestres Amenazadas de Fauna y Flora (CITES), por lo que su aprovechamiento está regulado nacional e internacionalmente para evitar una utilización incompatible con su supervivencia.

Para exportar la cera de Candelilla es necesario tramitar un permiso CITES antes la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), quienes verifican la legal procedencia del producto y el cumplimiento con el Aviso de Aprovechamiento de los ejidos de donde proviene la cera. Multiceras solamente exporta cera de Candelilla que cumple con todos los requisitos.

### 7.4.4 Reforestaciones

Durante 2018 iniciamos un programa con el cual buscamos contribuir a la recuperación de las zonas semiáridas del Desierto de Chihuahua minimizando el impacto por el aprovechamiento de la Candelilla.

Con el fin de promover la sostenibilidad de la Candelilla, ofrecemos a los Candelilleros una retribución por realizar servicios ambientales de reforestación en sus comunidades.

#### REFORESTACIÓN 2018

850

hectáreas  
de candelilla

9

comunidades  
del desierto

\$900,000

Inversión Total (MXP)

### 7.4.5 Residuos

Para reducir los residuos que emitimos, promovemos el reciclaje de materias primas y materiales sobrantes de la operación, tales como tarimas, cartón, PET, aluminio.

En el caso de los residuos, cumplimos con todas las regulaciones sobre el almacenaje, manejo, y disposición de residuos sólidos y peligrosos.



## 7.5 Soluciones Innovadoras

Desarrollamos soluciones que les permitan a nuestros clientes satisfacer las necesidades en sus distintas industrias. Colaboramos de manera cercana para conocer sus necesidades y poder ofrecerles productos acordes a sus requerimientos.

Para Multiceras, la innovación es uno de los pilares del negocio, fomentamos en nuestro personal valores como la innovación y la creatividad. Contamos con laboratorios y personal altamente capacitado para la investigación y el desarrollo de productos con estándares de alta calidad, higiene y funcionalidad.

Contamos con espacios físicos destinados al esparcimiento y el desarrollo de ideas que permitan crear un diferencial con nuestros competidores.



### 7.5.1 Innovación en el Proceso de Extracción

El proceso de extracción de cera al que es sometido la planta de Candelilla se ha practicado por décadas. Nuestro equipo de Innovación y Desarrollo trabaja en proyectos de innovación con el objetivo de modernizar el proceso de extracción de la cera, buscando un mayor rendimiento, seguridad y calidad en el proceso y el producto.

La extracción de cera con Ácido Cítrico, en vez del tradicional Ácido Sulfúrico, ha sido uno de los grandes logros de Multiceras en términos de investigación y desarrollo, impactando directamente a los Candelilleros al hacer más seguro el proceso de obtención de la cera mediante un agente extractor que minimiza los riesgos físicos.

Actualmente contamos con 33 comunidades en las que la totalidad de producción de cera se realiza con el uso del Ácido Cítrico, representando el 20% del total de las compras de cera de Candelilla. Durante 2018 hemos financiado a las comunidades más de 83 toneladas de Ácido Cítrico con una inversión de más de MXP\$ 2 millones.





7.5.2 Alianzas Estratégicas



Gracias a la colaboración con nuestro cliente Yokozeki, quien aportó la cantidad de USD\$ 5,000 para mejorar la calidad de vida de los habitantes y las condiciones de trabajo de los Candelilleros en las comunidades de La Joya y Acámbaro en el estado de Coahuila, se pudieron realizar las siguientes acciones:

- Reparación y mantenimiento de escuelas rurales.
- Reparación y mantenimiento de infraestructura para el suministro y saneamiento del agua en el ejido de Acámbaro.
- Instalación de techos rígidos para evitar la exposición a condiciones extremas en las unidades de extracción de cera de candelilla.



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

En el acuerdo de cooperación, L'Oréal y Multiceras comparten al 50% el costo de las aportaciones al Seguro Social de los Candelilleros afiliados al programa. Además, L'Oréal aporta la diferencia del costo para que los productores utilicen Ácido Cítrico en lugar de Ácido Sulfúrico para producir toda la cera de candelilla que ellos consumen. Los objetivos para el segundo año del acuerdo se cumplieron al 81% y seguiremos trabajando para cumplir los objetivos. Es un orgullo para Multiceras poder trabajar de la mano con empresas internacionales tan importantes como L'Oréal.



7.5.3 Afiliación a Asociaciones

GRI 102-13

Multiceras participa en diversos grupos como cámaras y asociaciones, encaminadas a promocionar mejores prácticas comerciales. Dichas organizaciones promueven el tráfico de información en dos vías, que ayudan a proteger el mercado y buscan soluciones ante normatividad gubernamental o internacional.

Las organizaciones en las que participamos son las siguientes:





8. Consulta de Grupos de Interés

GRI 102-20, 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

Grupo de Interés	Expectativas	Acciones Realizadas	Canales de Comunicación y Frecuencia
ACCIONISTAS	Maximizar de manera sostenida el valor económico de la empresa asegurando su permanencia y liderazgo en el mercado, cumpliendo con los requisitos legales y éticos.	Establecimiento y cumplimiento de la Estrategia de Negocio. Participación de un Consejero como Líder de Sostenibilidad.	Informes financieros mensuales. Juntas de Consejo semestrales. Reuniones ejecutivas.
CLIENTES	Brindar a nuestros clientes soluciones confiables y personalizadas que contribuyan a su competitividad.	Auditorías por parte de nuestros clientes, en materia de calidad, inocuidad, gestión ambiental y responsabilidad social. Cumplimiento de normas y certificaciones.	Encuestas de satisfacción semestrales. Visitas a sus instalaciones. Participación en eventos nacionales e internacionales como In Cosmetics, Supplier’s Day, etc.
COLABORADORES	Garantizar un ambiente grato de trabajo, impulsando iniciativas que promuevan el desarrollo personal y profesional, asegurando su integridad física, promoviendo la diversidad e igualdad de oportunidades dentro de la organización.	Esquema de bonos y reconocimientos. Código de Conducta. Programa de capacitación y entrenamientos. Programa de becas. Programa de Vida Saludable (nutrición, deportes).	Boletín de comunicación trimestral. Desayunos mensuales con la Dirección. Encuesta de clima laboral semestral. Evaluaciones de desempeño y de valores semestrales. Línea de denuncia permanente.

Grupo de Interés	Expectativas	Acciones Realizadas	Canales de Comunicación y Frecuencia
COMUNIDAD	Contribuir a la mejora en la calidad de vida de las comunidades candelilleras donde tenemos participación e influencia, además de las comunidades locales donde operamos.	Detección de necesidades de las comunidades candelilleras. Voluntariados. Donativos. Participación con organizaciones de la sociedad civil. Participación con empresas aledañas para tratar temas comunes.	Encuestas anuales a Candelilleros. Comunicación con autoridades y representantes locales y candelilleros a través del departamento de Agronegocios. Seguimiento al plan de trabajo anual.
GOBIERNO	Garantizar el cumplimiento del marco legal en todas nuestras operaciones.	Cumplimiento a los requisitos municipales, estatales y federales en temas de seguridad y medio ambiente. Cumplimiento a los requisitos de SEMARNAT para asegurar la sostenibilidad de la candelilla. Colaboración con autoridades locales en regiones con operación e influencia.	Comunicación con personal de SEMARNAT cuando es necesario tramitar permisos. Comunicación directa con gobiernos municipales, estatales y el gobierno federal. Participación en foros y comités gubernamentales.
PROVEEDORES	Establecer una relación a largo plazo como socios estratégicos de nuestra cadena de valor.	Comunicación con proveedores clave para asegurar la calidad de los productos y servicios. Participación en los eventos de la AFPM (American Fuel & Petrochemical Manufacturers), y la EWF (European Wax Federation).	Evaluación de proveedores mensual. Visitas a proveedores.







## 9. Índice del GRI

GRI 102-55

Indicador	Contenido	Título/Subtítulo dentro del Informe	Página
<b>Contenidos Generales</b>			
GRI 102-1	Nombre de la organización	2. Quiénes Somos	3
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	3.1 Nuestros Productos	5
GRI 102-3	Ubicación de la sede	4.1 Ubicación	9
GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	4.1 Ubicación	9
GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	2. Quiénes Somos	3
GRI 102-6	Mercados servidos	3.2 Mercados	6
GRI 102-7	Tamaño de la organización	7.2 Nuestra Gente	19
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	7.2 Nuestra Gente	19
GRI 102-9	Cadena de Suministro	4.2 Cadena de Suministro	9
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	1. Carta del Presidente y Director General	1
GRI 102-12	Iniciativas externas	5. Iniciativas Externas	11
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	7.7.3 Afiliación a Asociaciones	34
<b>Estrategia</b>			
GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables en la toma de decisiones	1. Carta del Presidente y Director General	1
GRI 102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	1. Carta del Presidente y Director General	1
<b>Ética e Integridad</b>			
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	6. Qué Nos Caracteriza	13
GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	6.5 Mecanismos de Denuncia	15
<b>Gobernanza</b>			
GRI 102-20	Responsabilidad a Nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	8. Consulta de Grupos de Interés	35
GRI 102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	8. Consulta de Grupos de Interés	35
GRI 102-25	Conflicto de intereses	6.4 Anticorrupción	14
GRI 102-26	Función del máximo organo de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	6.6 Gobierno Corporativo	15
GRI 102-32	Función del máximo organo de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	10. Acerca de este Informe	39
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
GRI 102-40	Lista de Grupos de Interés	8. Consulta de Grupos de Interés	35
GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	7.2 Nuestra Gente	19
GRI 102-42	Identificación y gestión de grupos de interés	8. Consulta de Grupos de Interés	35
GRI 102-43	Enfoque de participación de los grupos de interés	8. Consulta de Grupos de Interés	35
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	8. Consulta de Grupos de Interés	35
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	10. Acerca de este Informe	39
GRI 102-50	Periodo objeto del informe	10. Acerca de este Informe	39
GRI 102-51	Fecha del último informe	10. Acerca de este Informe	39
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informe	10. Acerca de este Informe	39
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	10.1 Contacto	39
GRI 102-55	Índice de Contenidos GRI	9. Índice de GRI	38



## 10. Acerca de este Informe

GRI 102-32, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52

A través de este Informe de Sostenibilidad, presentamos los resultados, actividades y compromisos de Multiceras, S.A. de C.V. de enero de 2018 a diciembre de 2018. Este reporte es publicado anualmente cada 1 de marzo, siendo la presente la sexta edición aprobada por el Consejo de Administración.

El área de Responsabilidad Social es responsable de reunir la información que se presenta en este informe. Aun cuando este informe es el sexto que se elabora y se publica en la plataforma del Pacto Mundial, es el primer año en que se presenta siguiendo los lineamientos del GRI 4. Por esta ocasión no se solicitará la verificación del Informe.

Al ser Multiceras una empresa privada, en este Informe de Sostenibilidad no se muestran los estados financieros. El área de Administración y Finanzas es responsable de mantener toda la información debidamente documentada y controlada, así como cumplir con los requisitos legales.

Para la consulta de los anteriores informes, puede visitar el perfil de la empresa en la página del Pacto Mundial. <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/17892-Multiceras-S-A-de-C-V->

Este reporte se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: Opción Esencial.

### 10.1 Contacto

GRI 102-3, 102-53

Para enviar cualquier retroalimentación o solicitar información sobre este informe, favor de comunicarse con:

**Mireya Marmolejo**  
Líder de Sostenibilidad  
[mireya.marmolejo@multiceras.com](mailto:mireya.marmolejo@multiceras.com)  
Rectángulos No.100  
Colonia Arco Vial. CP: 66023  
García, Nuevo León