

2017



# Reporte de Sustentabilidad



SOLUCIONES DE  
CAPITAL HUMANO



Para GRUPO **C1EN**, significa una gran satisfacción el poder compartir con todos nuestros grupos de interés, de relación y nuestra cadena de valor; que desde hace tiempo hemos venido acuñando, alineando, adoptando, incorporando y ejecutando diferentes políticas y prácticas en materia de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad.

Por ello tenemos el firme propósito de contribuir a tener y generar más y mejores prácticas de negocios de forma sostenible en beneficio de nuestros clientes, nuestros empleados y sus familias, basándonos en claros lineamientos y altos estándares de calidad, seguridad e innovación para lograrlo, con personal altamente profesional, comprometidos con nuestros valores éticos y diferenciadores, económicos y sociales: Igualdad, Respeto, Conciliación, Lealtad, Humildad, Honestidad e Integridad, Calidad, Innovación y Servicio.

Es por tal razón que consideramos de manera incluyente para nuestra toma de decisiones, gestiones y operaciones a todos y cada uno de nuestros entornos, al medio ambiente y las generaciones futuras, a nuestros clientes, accionistas e inversionistas, colaboradores, sindicatos, familias, proveedores, organizaciones de la sociedad civil, vecinos, autoridades de gobiernos municipales, estatales y federales, grupos comunitarios y competidores.

Estamos conscientes sobre la importancia de mantener nuestras prácticas de negocio transparentes, legales, seguras e incorruptibles, para ser congruentes con nuestro Códigos de Conducta Ética y Políticas de Responsabilidad Social, partiendo desde el más alto nivel en nuestro Gobierno Corporativo aglutinando y comprometiendo a toda nuestra estructura empresarial, para manejarse siempre con Excelencia y Equidad brindando la mejor; Información, Confidencialidad, Supervisión y Conducta.

Reconocemos la importancia positiva del impacto económico de nuestra empresa, por lo que hemos invertido tiempo, talento y recursos en el empoderamiento y generación de nuevos y mejores empleos, así como en el emprendimiento y financiamiento de varias acciones socialmente responsables.

En dicho sentido, renovamos y reiteramos nuestro compromiso al habernos adherido de manera voluntaria al empoderamiento de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, referentes a los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Así como al emprendimiento de diversas acciones internas y externas para contribuir al alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su Agenda 2030.

Atentamente,  
Mtro. Carlos Tovar Pulido  
Presidente y Director Asociado

# ÍNDICE

Carta del Presidente	2
Reporte de Sustentabilidad	5

## PERFÍL

• Nosotros	7
• Filosofía	8
• Objetivos de Calidad	9
• Nuestros Servicios	10
• Sectores de Especialización	11
• Cobertura	12

## GOBIERNO CORPORATIVO

• Equipo Directivo	14
• Matriz de Riesgos	15
• Ética Empresarial	16
• Buzón de Quejas y Sugerencias	17
• Código de Ética	18

## SERVICIO Y CALIDAD AL CLIENTE

• Servicio y Calidad al Cliente	20
• Procesos de Encuestas	21
• Clientes Encuestados	22

# ÍNDICE

## CAPITAL HUMANO

- En búsqueda del Mejor Talento 24
- Capital Humano 25-26

## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

- Capacitación 28-29
- Evaluación de Desempeño 30
- Desarrollo 31
- Desgaste Ocupacional 32

## RELACIONES CORPORATIVAS

- Alianzas 34
- Distintivos 35-36

## EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

- Comité de Ética y Responsabilidad Social 38
- Vinculación de la empresa con la comunidad 39-40
- Calidad de Vida 41-44
- Preservación y Cuidado del Medio Ambiente 45-49

## AGENDA 2030

- Objetivos de Desarrollo Sostenible 51

La información presentada en este Reporte de Sustentabilidad 2017 Grupo **C1EN** abarca las actividades realizadas en un periodo de Enero a Diciembre de 2017.

La documentación es respaldada bajo nuestro **Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015**, así como por los responsables de cada área que integran a Grupo Cien.

A los cuales agradecemos la información proporcionada para realizar el Reporte de Sustentabilidad 2017.

**Perfil**

# NOSOTROS

Somos una empresa mexicana formada por un grupo de profesionistas dedicados a la consultoría de Recursos Humanos con más de 10 años de experiencia.

Diseñamos, creamos e implementamos soluciones integrales a la medida de nuestros clientes, que les permitan el manejo óptimo de su negocio, con un enfoque de resolver problemas, disminuir costos,eficientar procesos, en el área corporativa y de recursos humanos.

Grupo **C1EN** es una empresa de alta productividad y tecnología de vanguardia, con el recurso humano más especializado, que ofrece los mejores productos dentro del marco legal vigente.

# FILOSOFÍA

## MISIÓN

Diseñar, Crear e Implementar soluciones integrales a la medida de nuestros clientes, enfocados en el Recurso Humano, bajo los principios de Calidad, Innovación y Servicio.

## VISIÓN

Ser una consultoría integral de negocios en Recursos Humanos a nivel nacional e internacional, logrando la máxima calidad de sus servicios, basados en el servicio, desarrollo e innovación.

## VALORES

- Igualdad
- Respeto
- Lealtad
- Honestidad e Integridad

## POLÍTICA DE CALIDAD

Nos comprometemos a brindar un excelente servicio en Recursos Humanos dando cumplimiento a los requerimientos específicos de nuestros clientes internos y externos, optimizando los recursos materiales, financieros y humanos, a pegándonos a las normas oficiales, teniendo siempre una visión de mejora continua.



## OBJETIVOS DE CALIDAD

Mantener el crecimiento de la organización.

Mejorar los procesos administrativos.

Mejorar la satisfacción de nuestros clientes.

Procurar el desarrollo humano y profesional.

“ El espíritu de la Norma es la Mejora Continua  
Lic. Verónica Villaraos  
Coord. Calidad y Capacitación ”

# NUESTROS SERVICIOS

## Atracción y Gestión del Talento



Nos especializamos en la búsqueda de talento acorde al perfil y descripción del puesto, utilizando los medios y las fuentes de reclutamiento más eficaces para la atracción de talento. Somos asertivos en la selección de candidatos y con apego a los tiempos de respuesta de nuestros clientes.

## Headhunting (HRRH)



Nuestro principal objetivo es encontrar talento de alto rendimiento y que su experiencia presente una afinidad precisa con la cultura organizacional de nuestros clientes.

Contamos con diversos convenios a nivel mundial que nos permiten acceder a bases de datos, contactos de diferentes sectores e industrias, hunting directo, publicaciones en diversos medios, intercambios especializados de cartera, entre otros.

## Consultoría



Brindamos soluciones para impulsar la estrategia y transformación de negocios, diseñadas en el análisis interno de la organización y del entorno que la rodea permitiendo la evolución conforme a las exigencias o demandas del medio, logrando la eficiencia y el éxito de la organización.

- Administración del Cambio
- Desarrollo Organizacional
- Coaching
- Evaluación y Descripción de Puestos
- Mapeo de Procesos
- Desarrollo de Modelos de Competencias
- Planeación Estratégica

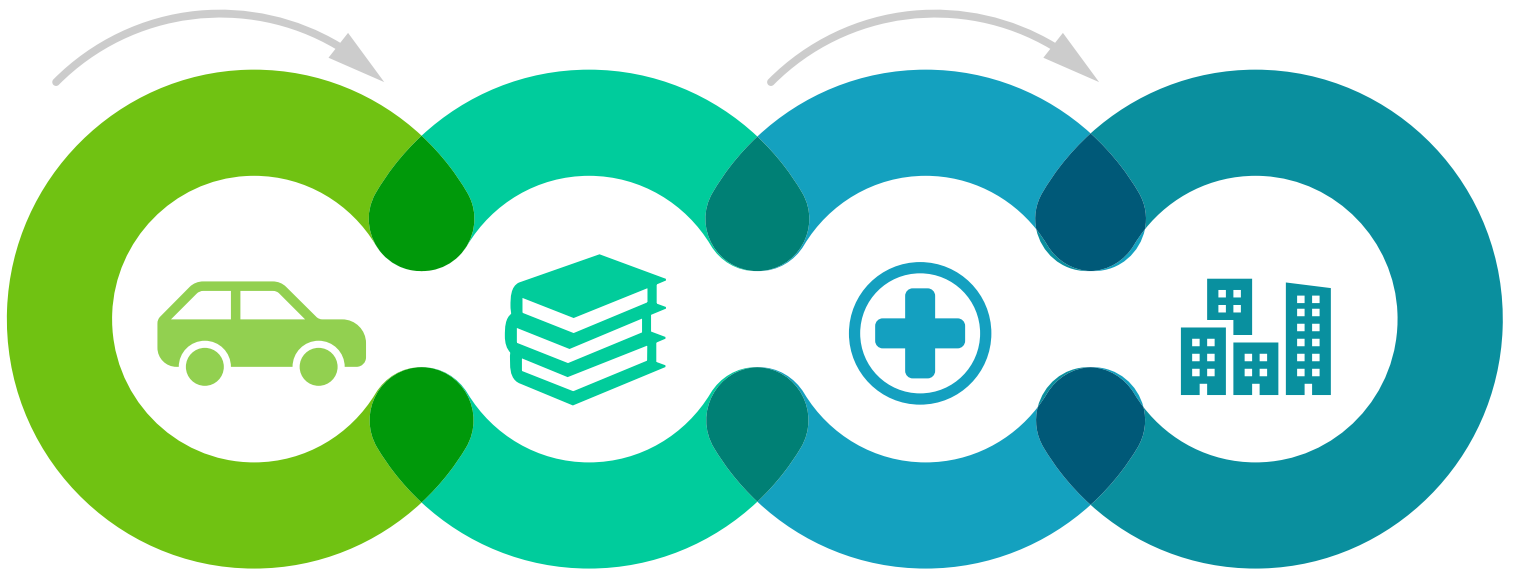
## Capacitación



En **C1EN** brindamos diplomados, talleres, seminarios y cursos, cuyos programas son especialmente diseñados para cubrir las necesidades de cada uno de nuestros clientes en temas de actualidad como SON:

- Estrategias de Venta
- Mercadotecnia Directa
- Competencias Gerenciales
- Telemarketing
- Negociación
- Coaching

# SECTORES DE ESPECIALIZACIÓN



## Automotriz

- Ensambladoras
- Agencias Automotrices
- Agencias de Tractocamiones
- Autotransportes

## Educativo

- Universidades
- Escuelas:  
Primarias  
Secundarias  
Preparatorias

## Salud

- Hospitales
- Farmacias
- Laboratorios

## Hotelería y Turismo

- Hoteles
- Timeshare
- Agencia de Viajes
- Restaurantes y Cafeterías
- Centros de Entretenimiento
- Marinas



## Industrial

- Textileras
- Maquiladoras
- Procesadoras

## Construcción

- Constructoras
- Desarrolladoras
- Empresas energéticas
- Mineras
- Acereras

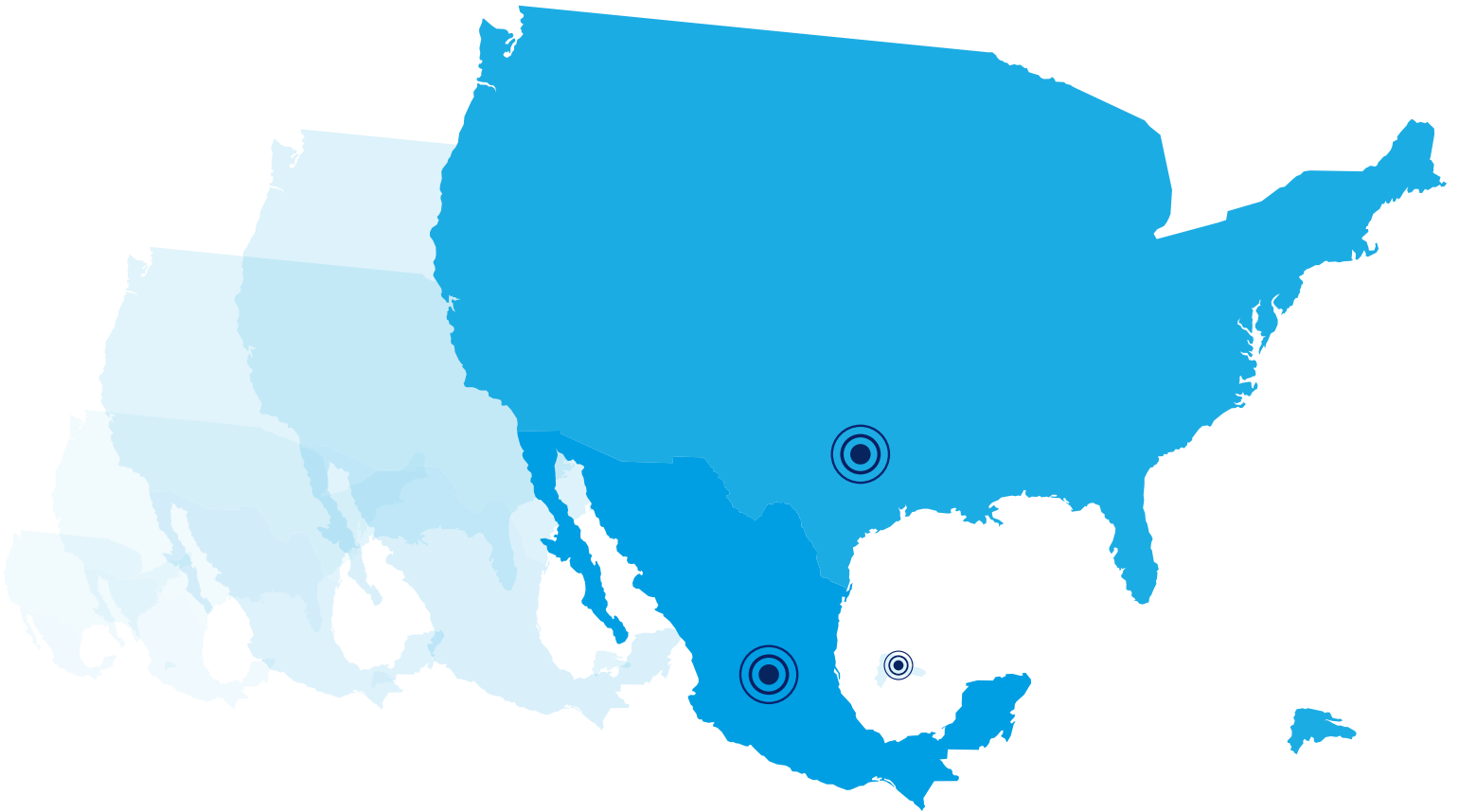
## Tecnológico

- Empresas de Telefonía
- Empresas de TI
- Empresas de Investigación y Desarrollo

## Empresarial

- Consultorías
- Promotorias
- Despachos contables
- Notarías
- Corredurías
- Aduanas

# COBERTURA



## México

- Puebla
- CDMX
- Cancún
- Guadalajara
- Monterrey
- Tampico
- Querétaro
- Mérida
- Hermosillo
- Mexicali
- Tijuana

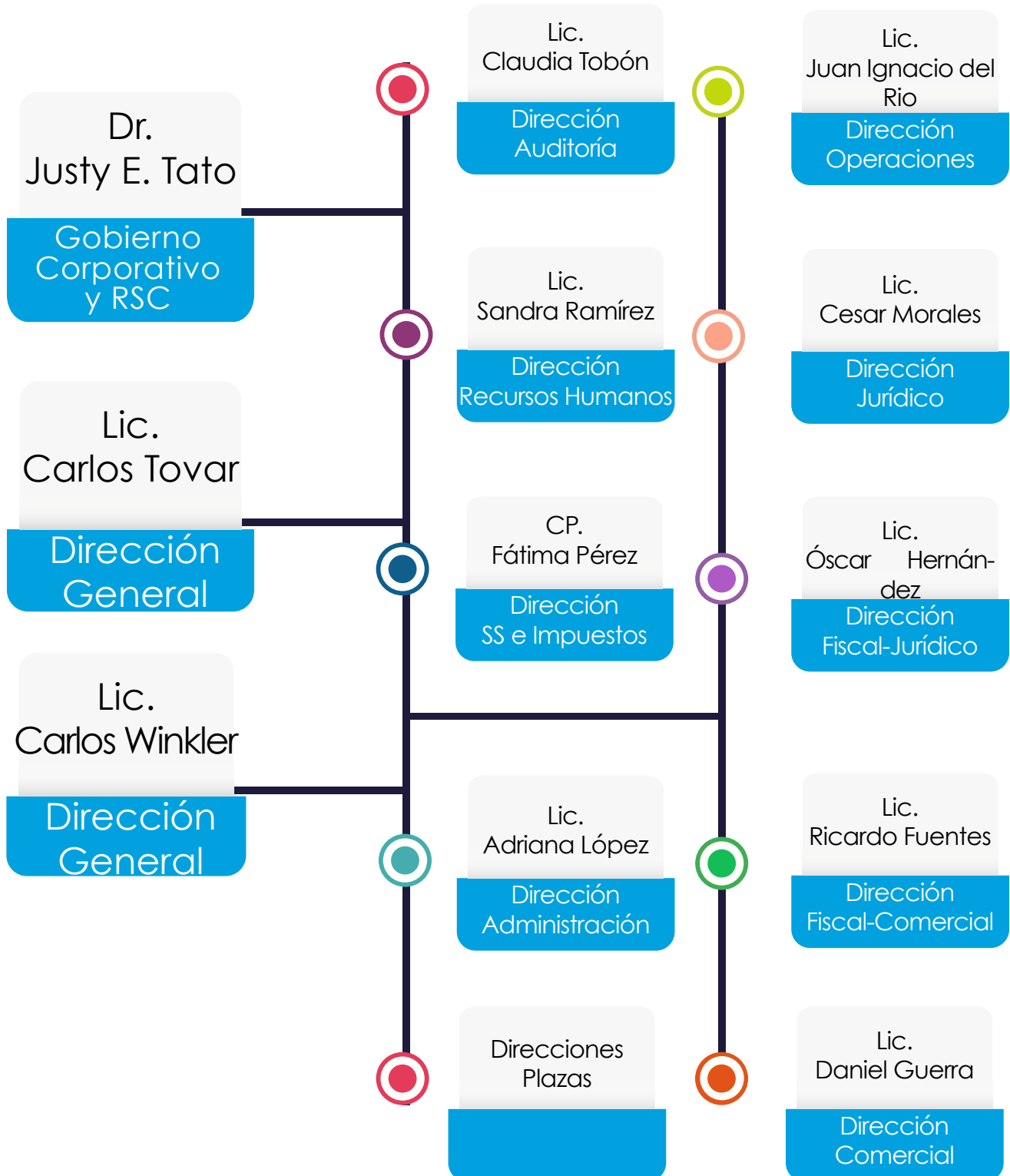
## Internacionales

- Punta Cana RD
- Santo Domingo RD
- Dallas., TX, USA

# Gobierno Corporativo

El equipo de los Directivos esta conformado por 9 Direcciones quienes en conjunto se encargan de la correcta administración y desempeño de Grupo **C1EN**.

# EQUIPO DIRECTIVO



# MATRIZ DE RIESGOS

En Grupo **C1EN** contamos con una Matriz de Riesgos administrada por la Lic. Verónica Villaraos Coord. de Calidad y Capacitación que tiene la responsabilidad de detectar los posibles riesgos a los que la organización está expuesta., así como las estrategias para resolver, mitigar o disminuir los riesgos por área.

Área: Atención a Clientes					
Riesgo	Nivel de Riesgo	Parte interesada Afectada	Acción de Prevención	Responsable	Tiempo de Respuesta
Información incompleta en ficha técnica	Muy Alto	Ciente ATC Nóminas Jurídico IMSS Tesorería	Se genera Check List de Viabilidad para verificar la información completa y correcta de la ficha técnica y sus negociaciones	Área comercial	Inmediato
Recepción de costo social tardío	Alto	Ciente ATC Nóminas	Se genera llamada de solicitud al coordinador de IMSS	Coordinación de ATC	24 HRS
No contar con información completa para procesar altas y contratos de los colaboradores	Muy Alto	Ciente ATC Nóminas IMSS	Llamar al socio comercial y al cliente para informar el status y solicitar apoyo con la información pendiente	Ejecutiva ATC Coordinación de ATC Gerente de ATC	Inmediato

Área: Jurídico					
Riesgo	Nivel de Riesgo	Parte interesada Afectada	Acción de Prevención	Responsable	Tiempo de Respuesta
Envío de contratos de Nuevo Cliente con requerimiento específico	Alto	Ciente Área Comercial Área de ATC	Equilibrar carga de trabajo del Ejecutivo Jurídico	Coordinador Jurídico	Mismo día
Envío de contratos con error	Alto	Ciente Área Comercial Área de ATC	Realizar supervisión aleatoria al eslabón débil con Cliente problemáticos	Coordinador Jurídico	Inmediato

Área: Dispersión					
Riesgo	Nivel de Riesgo	Parte interesada Afectada	Acción de Prevención	Responsable	Tiempo de Respuesta
Falla de la funcionalidad de los portales bancarios	Alto	Dispersión Cliente	Dispersar por portal funcional	Coordinación de Dispersión	Mismo día
Información de entrada errónea	Medio	Ciente Trabajador	Actualización constante de la información por parte de Nominas	Coordinación de Nominas	Mismo día
Bloqueo de Token	Muy Alto	Dispersión Cliente	Precaución al ingreso de las claves de acceso	Ejecutivos de Dispersión Coordinación de Dispersión	72 horas

“ Los riesgos se convierten en oportunidades para el cambio...  
Lic. Sandra Ramírez  
Directora de Recursos Humanos ”

# ÉTICA EMPRESARIAL

Para Grupo **C1EN** lo más importante es la opinión de sus colaboradores es por esto que en el año 2017 se implemento un Buzón de Quejas y Sugerencias electrónico., el cual es administrado por un tercero para evitar conflictos de interés.

El Buzón es anónimo,confidencial, totalmente gratuito y esta disponible las 24 horas del día.

Las quejas que son recibidas se envían directamente a la Dirección General para su análisis y resolución.

“ Gracias Grupo **C1EN** por proporcionarnos este medio para poder expresarnos  
Comentario anónimo ”

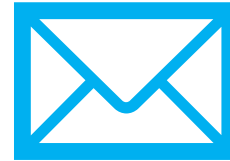
Powered by



**QUALITY  
VIRTUAL  
COMPANION**

Empresa administradora del Buzón de Quejas y Sugerencias

## Proceso de Queja



Denunciante

Recepción de la queja por parte del tercero

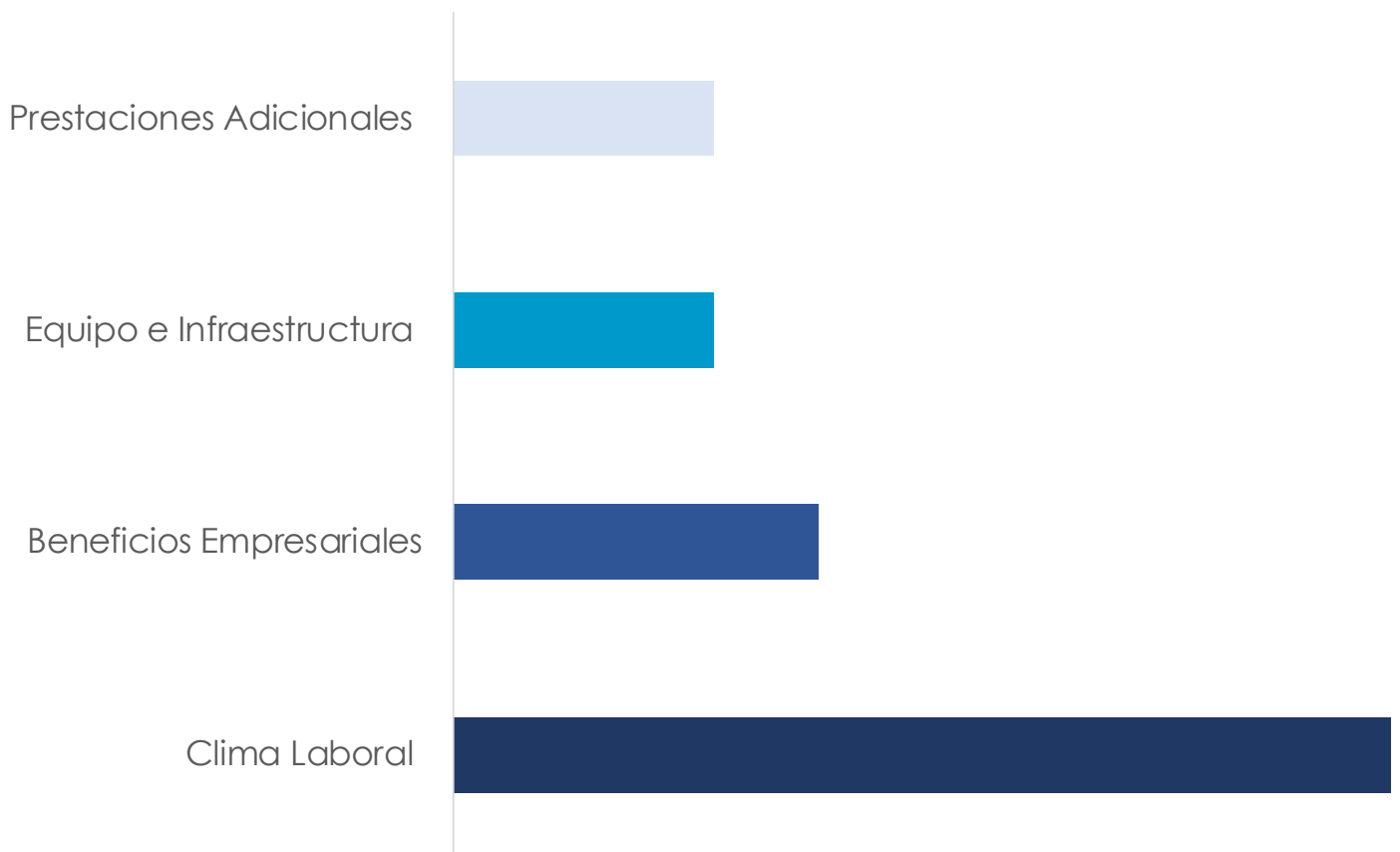
Envío de reporte a Dirección General

La Dirección General reporta la situación a Recursos Humanos para su análisis y acción correctiva



# BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Motivo	Número	Porcentaje
Clima Laboral	18	52%
Beneficios Empresariales	7	20%
Equipo e Infraestructura	5	14%
Prestaciones Adicionales	5	14%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>



# CÓDIGO DE ÉTICA

Los principios éticos de la empresa, así como la ética profesional de nuestros Socios, Accionistas, Inversionistas, Directivos, Ejecutivos, Gerentes, Asociados, Colaboradores, Empleados, y Cadena de Valor, constituyen los pilares en los que se sienta la actividad de Grupo **C1EN**.

Los objetivos del presente Código de Ética, son promover la honestidad y la excelencia en la Conducta Ética y la Responsabilidad Social Empresarial y Corporativa entre los Altos Directivos, Ejecutivos y Gerentes encargados de administrar y fungir como el **GOBIERNO CORPORATIVO de GRUPO C1EN, S.A. DE C.V.**

## Lealtad

En Grupo **C1EN** buscamos que se genere un sentido de pertenencia que se refleja al ser honorables, fieles, honestos, y comprometidos con nosotros mismos, con nuestras actividades diarias y con nuestros compañeros de trabajo, así como nuestros clientes.

## Humildad

Es una virtud de las personas modestas al actuar de manera sencilla y reconocer sin arrogancia ni prepotencia lo que poseen. Jamás debemos sentirnos más importantes o mejores.

## Honestidad

En Grupo **C1EN** reconocemos la importancia de que nuestras acciones y conductas sean congruentes con lo que expresamos. Consideramos que esto se demuestra al comportarnos y hablando siempre con sinceridad y de acuerdo a la verdad y la justicia.

## Igualdad

Para Grupo **C1EN** es un principio básico de actuación proporcionar las mismas oportunidades laborales y de promoción profesional, asegurando en todo momento la ausencia de situaciones de discriminación por razón de sexo u orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil o condición social.

# **Servicio y Calidad al Cliente**

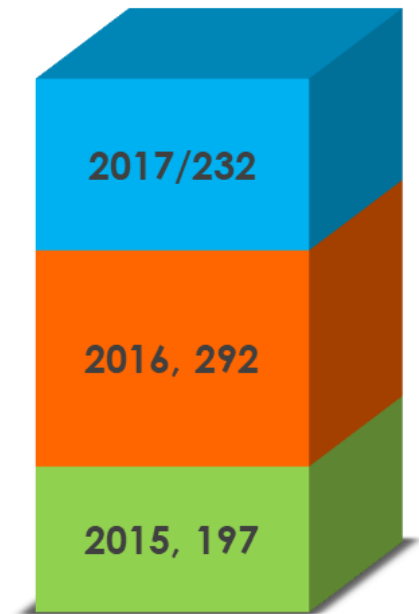
# SERVICIO Y CALIDAD AL CLIENTE

En el año 2017 Grupo **C1EN** implemento un nuevo departamento dentro de la organización

La cuál se encarga de realizar encuestas del servicio a los clientes y en caso de que se tenga un problema se canalice con el área correspondiente para su oportuna solución.

El objetivo de esta área es conocer las necesidades de los clientes y poder brindar un mejor servicio y así poder incrementar el número de los mismos.

No de Clientes



## Número de Clientes por Estado

COAHUILA	CHIAPAS	CDMX	GUADALAJARA	HERMOSILLO
3	1	54	7	4
MAZATLÁN	MEXICALI	MICHOACAN	MONTERREY	SONORA
11	7	4	38	3
TIJUANA	QUERETARO	PUEBLA	TUXTLA	
4	7	82	7	

# SERVICIO Y CALIDAD AL CLIENTE

La Coordinadora de Servicio y Calidad realiza 5 tipos de encuestas:

- **Encuesta de Cortesía:**

Se seleccionan 40 clientes aleatoriamente para realizar la encuesta.

La finalidad es de conocer si todos nuestros servicios y atención están siendo de la total satisfacción del cliente.

- **Encuesta de Cumplimiento:**

Se realiza 2 meses después de su ingreso a Grupo Cien.

La finalidad es de revisar que se cumpla con lo acordado en el cierre de la propuesta y en caso de no ser así realizar los ajustes correspondientes.

- **Encuesta de Primer Dispersión:**

Se realiza después de su primera dispersión. La finalidad es conocer si el ingreso del cliente ha sido satisfactorio en todos los aspectos y que no exista ningún pendiente.

- **Encuesta de Baja:**

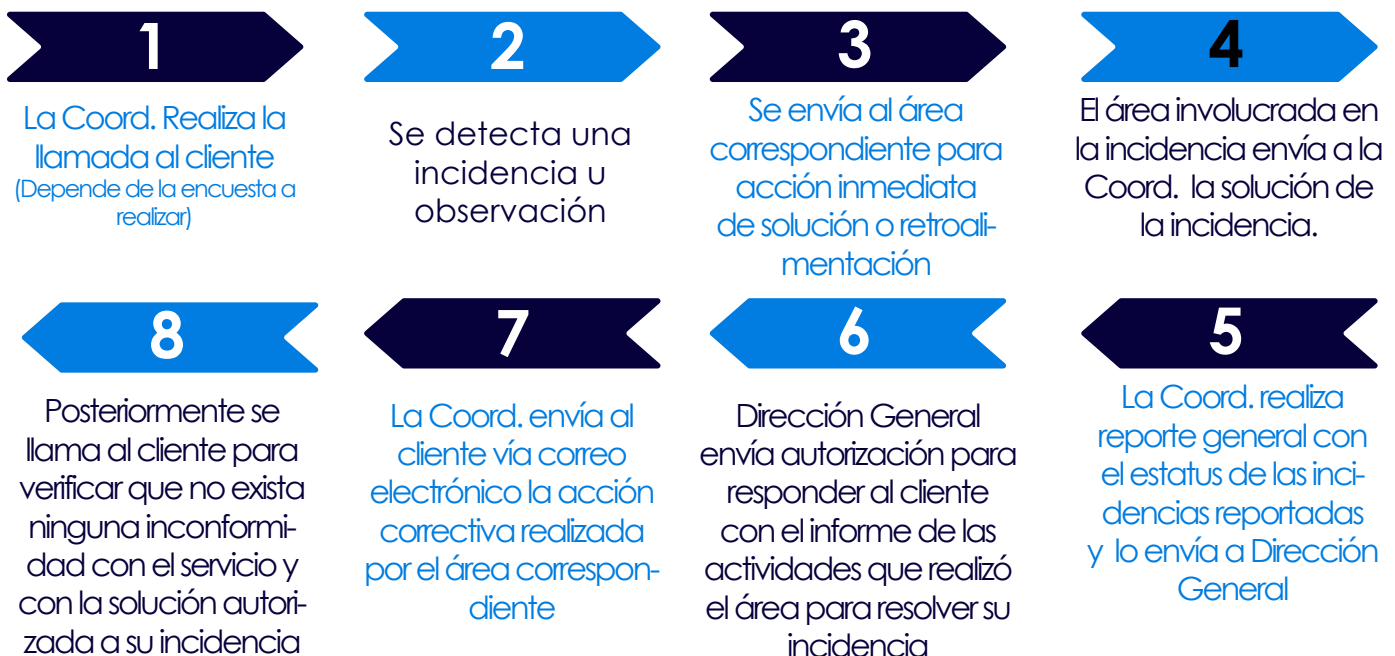
Se realiza la primera semana del mes posterior a su baja.

La finalidad es conocer el motivo por lo cual el cliente deja de requerir nuestros servicios y tomar en cuenta sus comentarios para generar acciones de mejora en nuestros clientes actuales.

- **Encuesta de Satisfacción de Clientes:**

Se realiza 2 veces al año a todos los clientes para saber el nivel de satisfacción.

## Proceso de encuestas



# CLIENTES ENCUESTADOS

**161**  
Clientes Encuestados

**76%**  
De los clientes están satisfechos con el servicio

**24%**  
De los clientes reportaron sugerencias al servicio

## Comentarios

“ La ejecutiva Alma Ureña es una profesional competente y enfocada al cliente, su atención y servicio.  
**SIMM SOLUTION** ”

“ El servicio que brindan es muy bueno. Como observación el manifiesto es lo único que cambiaría porque las formulas nunca coinciden ,aunque se revisan creo que les funcionaria mejor algo más sencillo y simplificado, el formato lo siento deficiente.  
**DACO EAD** ”

“ Realmente nos sentimos muy contentos y satisfechos con el personal que nos atiende , la comunicación es muy asertiva., la Ejecutiva Alma Ureña muy amable y atenta siempre trata de dar solución y buena atención.  
**SOAPAMA** ”



“ Cuando te gusta lo que haces., se refleja en el servicio al cliente y los resultados hablan por si solos  
Alma Ureña  
Ejecutiva de ATC ”

# Capital Humano

# EN BÚSQUEDA DEL MEJOR TALENTO

Grupo **C1EN** utiliza las mejores fuentes para la búsqueda de su capital humano., realizando los filtros necesarios para tener al candidato con las habilidades y competencias que se requieren para pertenecer a Grupo Cien.

En Grupo **C1EN** no discriminamos por raza,género, edad,credo,estado civil,condición física, afiliación política o cualquier motivo.



## Fuentes de Reclutamiento

- Computrabajo
- OCC
- Periódico
- Volanteo y Posteo
- Radio
- Perifoneo
- Redes sociales
- Lonas
- Recomendaciones
- Bolsas de empleo locales
- Etc



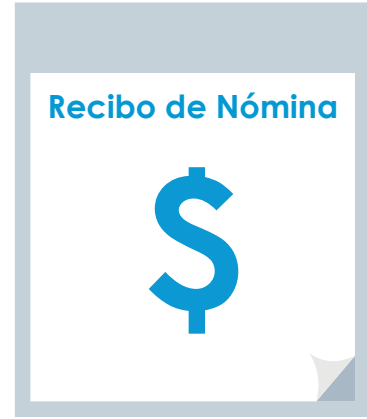


# CAPITAL HUMANO



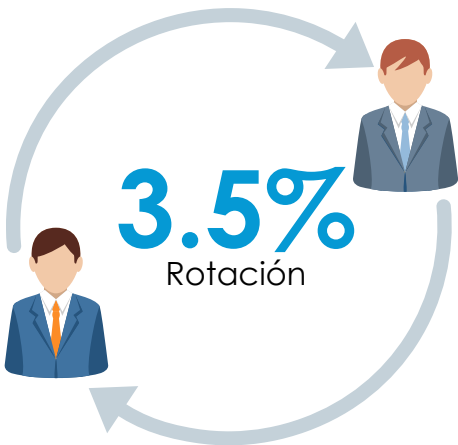
**249** **+10%**

Colaboradores de crecimiento  
ante el 2016



**\$3,433,432.00**

Promedio Invertidos Mensualmente en Nómina

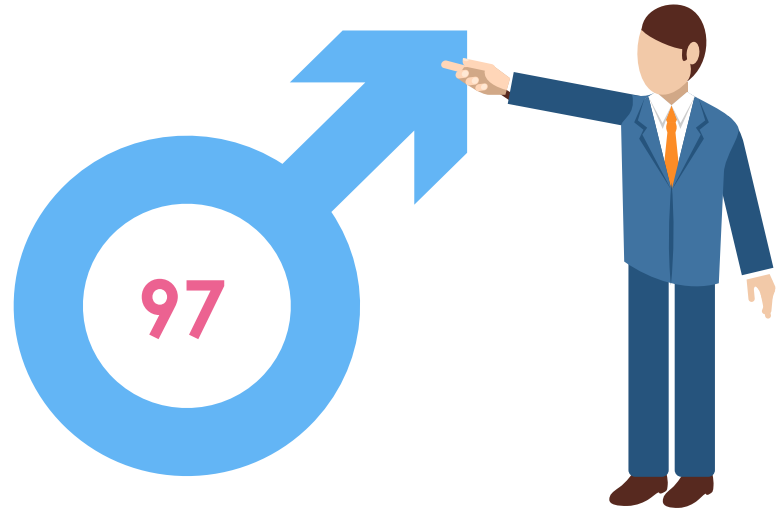
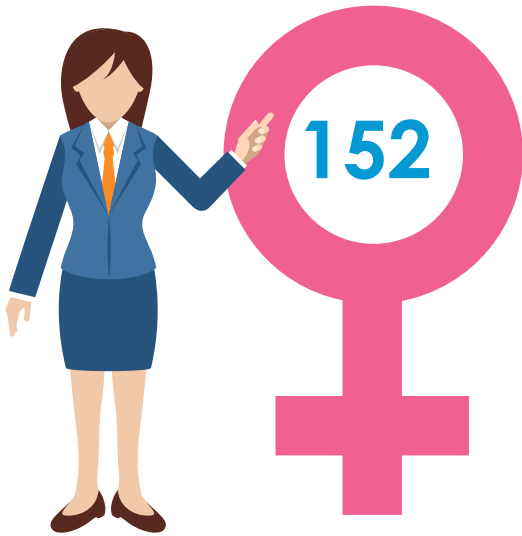


**.8%**  
Ausentismo

**\$3,820.00**

Promedio Invertidos Mensualmente  
en Estudios  
Socioeconomicos





**32**  
años

Edad promedio de los colaboradores de Grupo **C1EN**.

Colaboradores por País

México	240
Rep.Dom.	3
E.U.	6



Para nosotros el requisito más importante son las ganas de superación.  
**En Grupo C1EN decimos NO a la discriminación.**

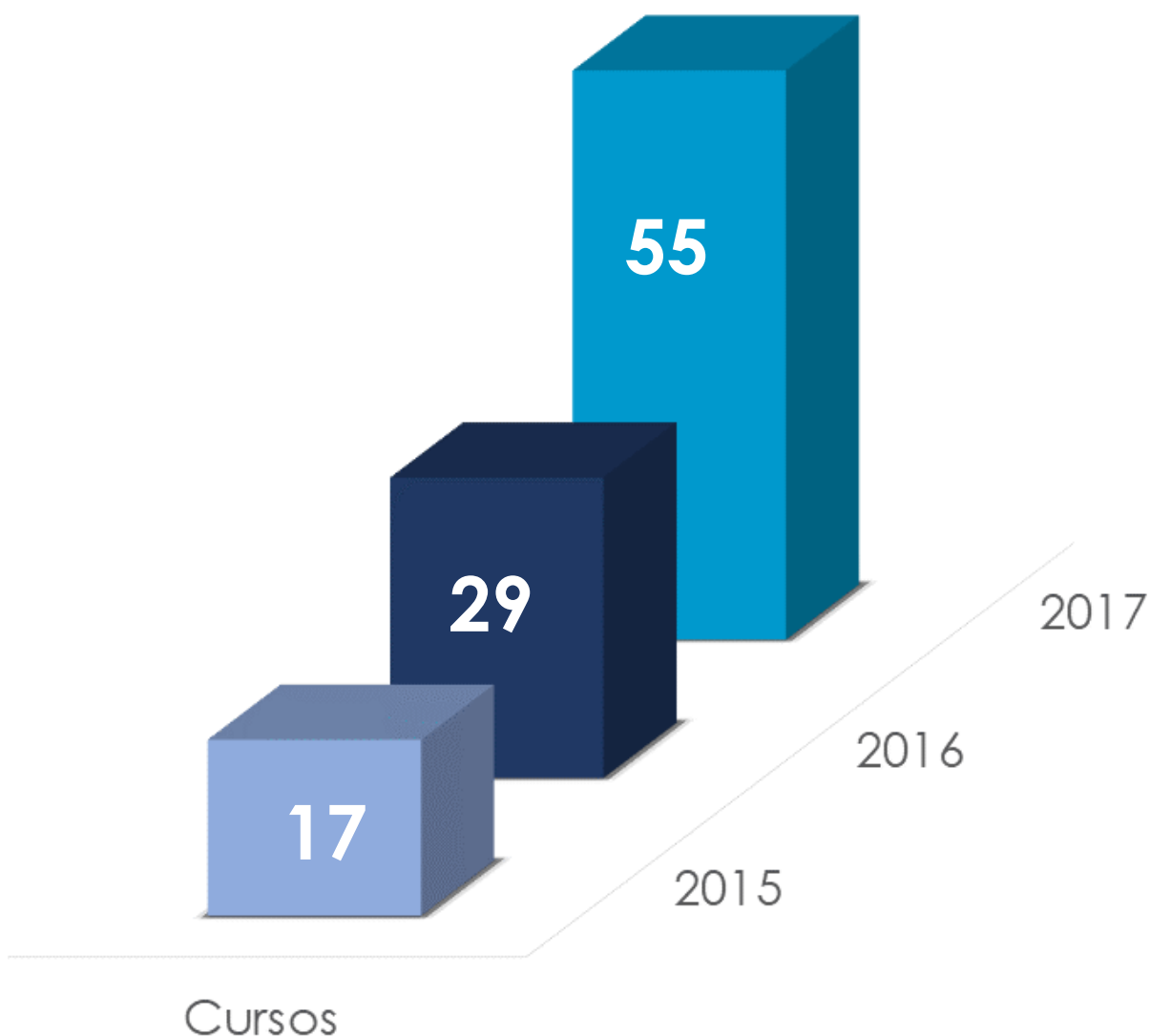
Lic. Jesús Aponte  
 Coord. Reclutamiento

# Capacitación y Desarrollo

# CAPACITACIÓN

Con el fin de que todos nuestros colaboradores logren su crecimiento profesional y personal.

Este 2017 hemos trabajado para incrementar la capacitación ., esto nos permite incrementar la rentabilidad de la compañía y los orientamos a desempeñar su puesto de manera eficiente.



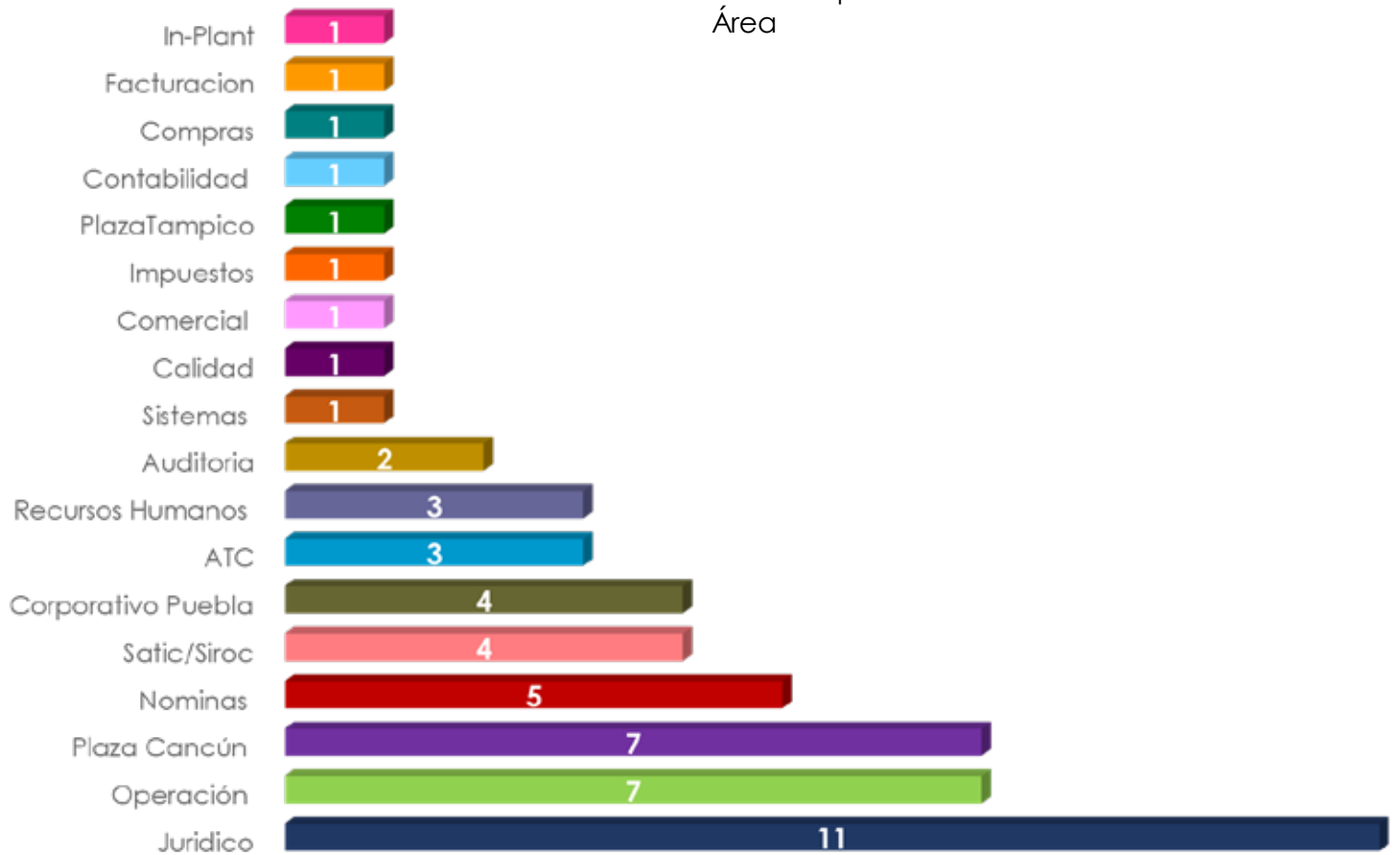
**\$129,543.00**

Invertidos en Capacitación Anual

**55 cursos** de capacitación en 2017 divididos en:

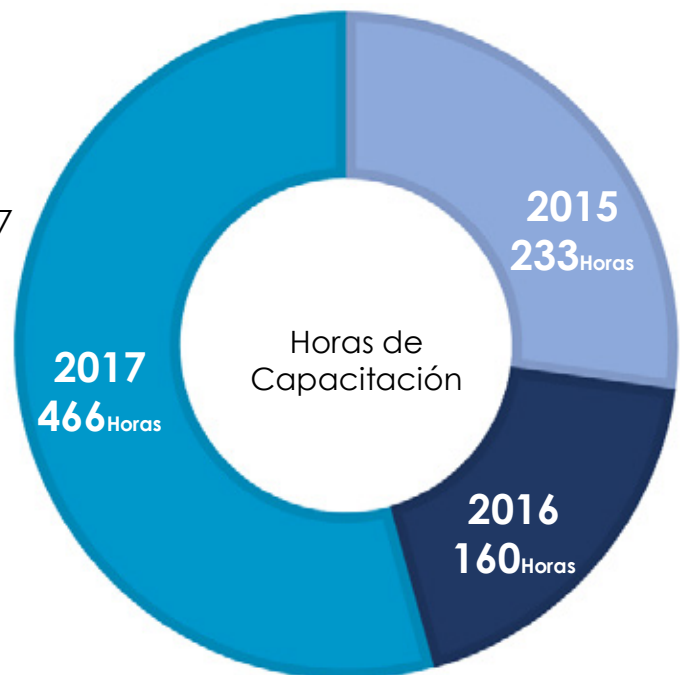
- 30 Impartidos por un tercero
- 25 impartidos por los colaboradores de Grupo C1EN.

Cursos tomados por Área



**466 horas** de capacitación en 2017 divididas en:

- **Talleres**
- **Clínicas**
- **Cursos**
- **Diplomados**

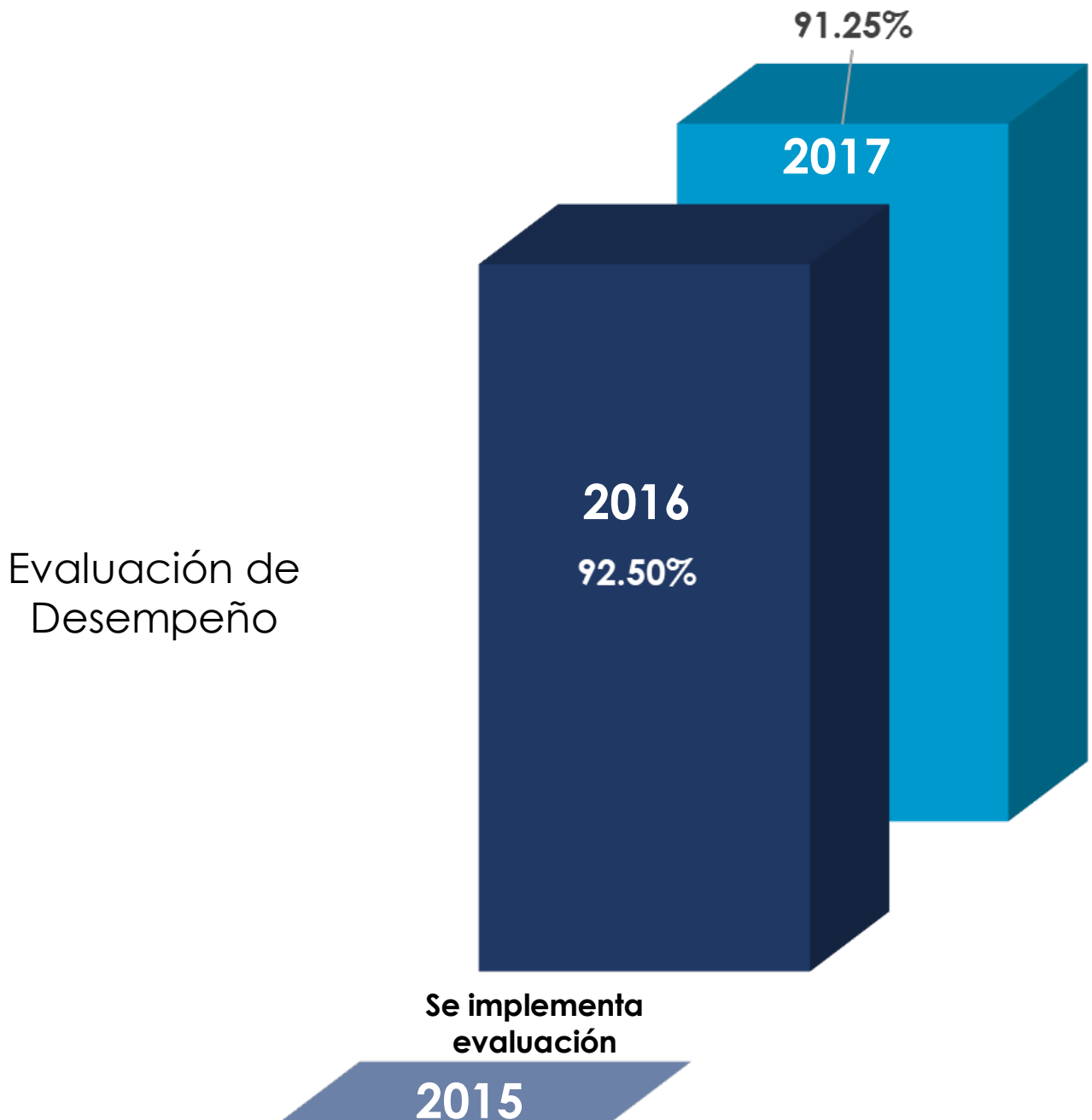


# EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

En Grupo **C1EN** se realiza la evaluación de desempeño 2 veces al año ., esto con el fin de identificar las áreas de oportunidad de todos los colaboradores y revisar los objetivos de la organización.

# 90%

Meta anual de desempeño



# DESARROLLO PERSONAL

# 75%

Meta anual de Clima Laboral

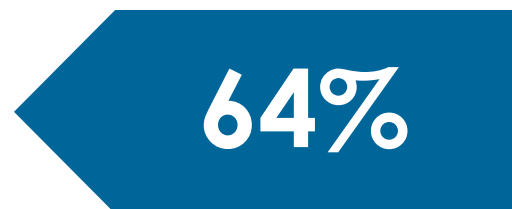
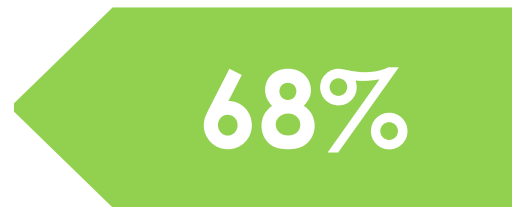
Para la organización es muy importante saber como se sientes lo colaboradores es por esto que se realizando evaluaciones durante el año.

### Clima Laboral:

En el que identificamos que tan contentos se sienten trabajando en Grupo **C1EN** y poder trabajar en las áreas de oportunidad de la organización.

### Desgaste Ocupacional:

En el que identificamos el nivel de estrés en el que se encuentran, como afecta a su salud y vida personal y así poder orientarlos a canalizar ese estrés de la mejor manera.



# DESGASTE OCUPACIONAL

Esta evaluación se realizó por segundo año. Para la asesoría de los resultados se contrato a un externo el cual realizó una platica con todas aquellas personas que resultaron "quemadas" en su evaluación.

En esta platica se les otorgaron consejos prácticos para combatir el estrés.

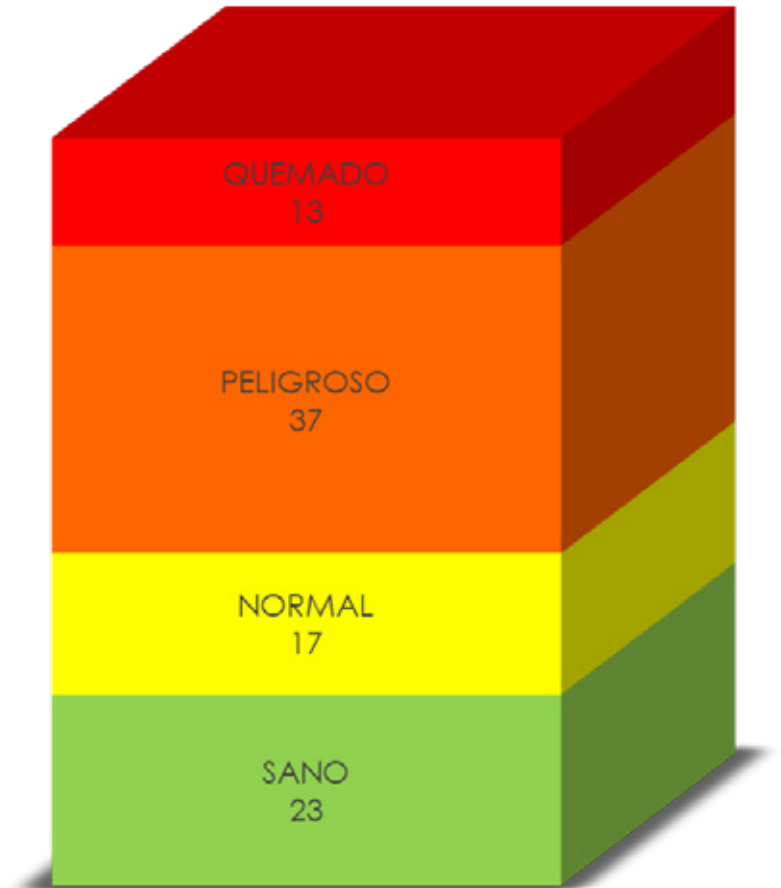
# 90

Personas Evaluadas

## Recomendaciones

Lleva una caja de galletas o dulces y repártelos con tus compañeros de trabajo, esto fortalece las relaciones laborales, crea un ambiente más amable y el hacer sentir bien a los demás te hará sentir mejor a ti.

Aparta la vista de la pantalla de la computadora. Centra tu mirada en un objeto alejado, cuenta lentamente 30 segundos y parpadea un par de veces.



Empresa asesora de  
Desgaste Ocupacional

Coloque una planta en su espacio. Provee oxígeno, simboliza la vitalidad.



# **Alianzas y Distintivos**

# ALIANZAS



SOLUCIONES DE  
CAPITAL HUMANO

**NEON**  
advanced collaboration

Plataforma para Administración  
del área operativa

**HolaStaff**  
.mx

Plataforma para publicación  
de vacantes.

Powered by



**QUALITY  
VIRTUAL  
COMPANION**

Plataforma para sistematizar  
procesos de  
Recursos Humanos



amedirh

Asociación Mexicana en Dirección  
de Recursos Humanos A.C.

Inscritos a partir del  
2017

**ANERSE**

Mtra. Verónica Hernández Notario

Consultoría en Clima  
Laboral y Desgaste  
Ocupacional



# ADHESIONES



En 2017 se realizó la primera Auditoría de Vigilancia ISO 9001:2015 obteniendo 0 observaciones por parte del auditor de la casa certificadora **EQA**.

Por segundo año consecutivo continuamos siendo miembro activo de **AMECH**.

En Mayo 2017 obtuvimos el distintivo **ESR** por 4 años consecutivos como Empresa Grande.

**We  
Support**



[www.weprinciples.org](http://www.weprinciples.org)

## ADHESIONES

Para Grupo **CEN** apoyamos la abolición de las prácticas en el empleo y ocupación.

Dentro de nuestra organización áreas clave para su operación están conformadas mayormente por mujeres.

# 61%

de la población es Mujer



Equipo Seguridad Social



Equipo Recursos Humanos



Equipo Nóminas



**EMPRESA  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLE**

# COMITÉ DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

## C1EN

(CERSEC 2017-2018)

Para Grupo **C1EN** es muy importante que todos sus colaboradores estén involucrados en las actividades es por esto que se renovó el Comité de Ética y Responsabilidad Social **C1EN**.

Este año el comité esta conformado por 3 personas de cada área el Director, Coordinador y un Ejecutivo.

Esto con el fin que de podamos incluir a toda la organización en las actividades realizadas para poder ser una empresa Sustentable.



Socios Directores	
Mtro. Carlos Tovar	Socio Director
Mtro. Carlos Winkler	Socio Director
Consultor RSE	
Mtro. Justy Elyser Tato	
Área: Auditoría	
Claudia Tobón Ramos	Dir. Auditoría
Guadalupe Pérez Sánchez	Coord. Auditoría
Maricela Benítez Flores	Ejecutiva de Auditoría
Área: Jurídico	
Cesar Pérez Morales	Dir. Jurídico
Rosalba Elosa Juárez	Gte. Jurídico
Sonia Arguello Trinidad	Coord. Jurídico
Eliana Pérez Cesar	Ejecutivo de Jurídico
Área: Operaciones	
Juan Ignacio del Río Sueñer	Dir. Operaciones
Julia Evelia Rosas Valencia	Gte. Operaciones
Eivira Toltohua Paleta	Gte. Nóminas
Dulce María Zamora González	Coord. Ingresos Nóminas
José Isidro Morales Zepeda	Ejecutivo de Nóminas
Yuriana Torres Flores	Coord. In-Plant
Barbara Aguilar Sánchez	Coord. In-Plant
Esteban Tehuitzil Cirne	Ejecutivo Nóminas
Área: Recursos Humanos	
Sandra Ramírez Aufrán	Dir. Recursos Humanos
Verónica Villaraos Rosas	Coord. Capacitación y Calidad
Tania Vara Zepeda	Coord. Servicio y Calidad al Cliente
Nancy López González	Ejecutivo de Recursos Humanos

Área: Atención a Clientes	
Laura Flores Hernández	Gte. Atención a Clientes
Araceli García Melchor	Coord. Atención a Clientes
Arianna Sánchez del Ángel	Ejecutiva de Atención a Clientes
Área: Sistemas	
Edwin Bolaños Ortega	Coord. Sistemas
Área: Compras	
Miriam Romero Rodríguez	Coord. Compras
Área: Administración	
Adriana López Mota	Dir. Administración
Liliana Lozano Sandoval	Gte. Cuentas por Cobrar
Laura López Soria	Coord. Bancos
Alicia Torres Becerra	Coord. Dispersión
Ivonne Hernández Romero	Ejecutiva de Dispersión
Pamela Estrada Guevara	Asistente Administrativa
Área: Impuestos, Seguridad Social y Contabilidad	
Fátima Pérez Hernández	Dir. Impuestos, SS y Contabilidad
Mary Cruz Cocolotl Cuautle	Gte. Impuestos
Paola Maritza Herrera Pérez	Coord. Facturación
Maricela Ramírez Carmona	Ejecutivo de Seguridad Social
José Noé García Méndez	Ejecutivo de Impuestos

# VINCULACIÓN DE LA EMPRESA CON LA COMUNIDAD

Grupo **C1EN** esta comprometido con el desarrollo de la sociedad y el entorno que lo rodea.

Con el apoyo de todos los colaboradores logramos apoyar a diferentes instituciones y a comunidades de las cuales algunos de nuestros compañeros son originarios y se encuentran sus familias en estos lugares.

Estas son algunas de las actividades que se realizaron.



Krispy Kreme y Grupo **C1EN** crearon una alianza para ayudar al CRIT Puebla.

Consiste en que cada 6 meses se realiza una venta especial para Cien y lo recaudado va directamente al CRIT., **GRACIAS** a todos los colaboradores logramos recaudar

**\$3300.00**



Rosa Rodríguez Ejecutiva de nóminas  
Mónica García Ejecutiva de IMSS



Una Nueva Esperanza es una asociación para niños con cáncer en la cual hemos realizado una campaña permanente de colecta de tapitas las cuales son utilizadas para pagar tratamientos de quimioterapia.

En 2017 logramos reunir

**3000** tapitas

El área de Atención a Clientes organizó una rifa de productos de belleza para apoyar a una compañera del área de nóminas ya que su hijo estaba enfermo y necesitaba un medicamento .

Se logró recaudar **\$2500** que ayudaron a pagar una parte del tratamiento.

# VINCULACIÓN DE LA EMPRESA CON LA COMUNIDAD

El equipo de Jurídico realizó una donación de **7** bastones a familiares de sus compañeros que lo necesitaban.

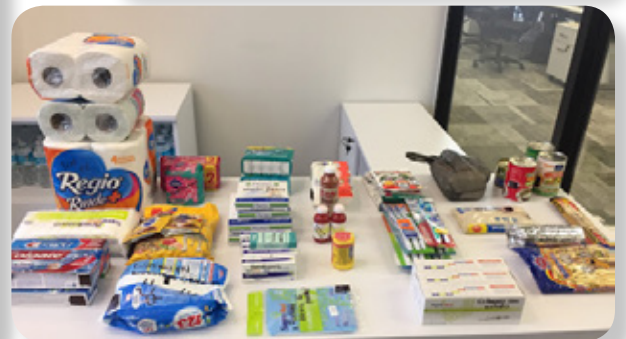


Campaña Bastones (Corporativo Puebla)

Grupo **C1EN** se solidarizó con todos los damnificados por el sismo del 19 de septiembre 2017 realizo diferentes colectas de víveres y se entregaron en los lugares como Atlixco Puebla y Morelos



Todas estas donaciones son posibles a todos los colaboradores de Grupo **C1EN**.  
Agradecemos a las plazas Monterrey, Cancún y Guadalajara por sus donaciones



Donativo (Plaza Cancún)



# CALIDAD DE VIDA

En Grupo **C1EN** comprometemos con el desarrollo de nuestros colaboradores en un entorno laboral que propicie su empoderamiento y la calidad de vida.

Apoyamos las actividades recreativas y el compartir con la familia para reforzar el sentido de pertenencia, el desempeño profesional y la excelencia en el servicio.

Realizamos distintas actividades durante el año como:

- Rosca de Reyes
- Festejo de San Valentín
- Día del niño, de la madre, del padre
- Día de la mujer
- Día del contador
- 15 de septiembre
- Día de muertos
- Fiesta de Fin de año
- Etc.

## \$100,000.00

Invertidos en eventos de integración



Festejo de Cumpleaños (Plaza Monterrey)



Día de la Madre (Corporativo Puebla)



Torneo de Gotcha (Corporativo Puebla)



Pascua (Plaza CDMX)

# CALIDAD DE VIDA



Campaña de Nutrición  
(Corporativo Puebla)



Equipo de Fútbol Los **C1EN**  
(Corporativo Puebla)



Campaña de Salud Visual  
(Corporativo Puebla)

Pero no solo nos preocupamos por que tengan un momento de integración y diversión., en Grupo **C1EN** también nos preocupamos por su bienestar y realizamos campañas para cuidar su salud y fomentamos el deporte.

Algunas de las campañas realizadas son:

- Campaña de Nutrición
- Campaña Visual
- Campaña de Gimnasia Laboral
- Platicas sobre Cáncer de Mama
- Combatir el estrés
- Etc.



Gimnasia Laboral  
(Corporativo Puebla)



Plática del Día de la Mujer  
(Corporativo Puebla)

# BENEFICIOS EMPRESARIALES

El área de Recursos Humanos trabaja constantemente para que todos los colaboradores de Grupo **C1EN** se sientan a gusto y por eso realiza convenios empresariales con diferentes Instituciones Privadas, donde solo por ser parte de Cien te realizan un descuento especial.

**+30**  
Convenios



Suc. La Noria



# BRIGADAS DE SEGURIDAD

Para Grupo **C1EN** lo más importante es la seguridad de todos sus colaboradores., es por esto que en este año se crearon las Brigadas de Seguridad las cuales están conformadas por los mismos colaboradores que se prepararon por más de 30 horas en capacitación.



# PRESERVACIÓN Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE



En Grupo **CIEN** apoyamos el uso responsable de los recursos y nos preocupamos por prevenir los riesgos e impactos ambientales que tenemos a causa de nuestra operación.

Durante el año realizamos campañas permanentes donde participan todos los colaboradores e incluso sus familias.





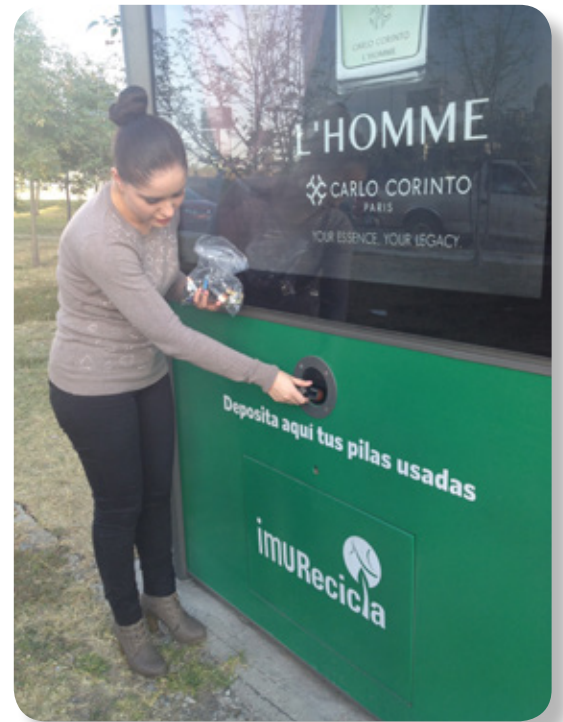
# CAMPAÑAS PERMANENTES



Reciclado de Pilas

# 500

Pilas recicladas



Reciclado de Papel

# 300kg

Papel Reciclado



El papel reciclado se tritura y se vende., con el dinero recaudado en 2017 se compraran árboles que se plantaran en 2018.



# CAMPAÑAS PERMANENTES



## Insumos Ecológicos

El área de compras se encarga de que todos los insumos adquiridos para la limpieza, papelería, mantenimiento de instalaciones, etc., sea amigable con el ambiente.



## Reutilizando Consumibles

El área de Sistemas se encarga de reciclar todos los consumibles de impresora y los envía a la Empresa HP para su reutilización.





# CAMPAÑAS PERMANENTES



## Campaña Digital

El área de Comunicación comparte contenido con información de como cuidar el planeta a través de nuestras redes sociales donde todos los colaboradores pueden participar subiendo sus fotos o comentarios de como ayudan a cuidar el planeta.



## Intercambio de Plantitas

Se realizo un intercambio de plantitas con todos los colaboradores de Grupo **C1EN.**, el cual consiste en tener la planta que recibieron en sus escritorios para mejorar el ambiente de su lugar de trabajo







# CAMPAÑAS



## Auto Compartido

Los colaboradores de Grupo **C1EN** comparten auto para así apoyar a la disminución de la contaminación ambiental y el tráfico



## Espacios limpios

Los compañeros del área de auditoría realizan recolección de basura una vez por mes al rededor de las oficinas de Grupo **C1EN**., esto con el objetivo de tener un espacio limpio donde puedan reunirse en su horario de comida con otros compañeros.



Estas son algunas de las campañas que se realizan con apoyo de todas las áreas de Grupo **C1EN**

# Agenda 2030

# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Pág.  
24-26



Pág.  
42-44



Pág.  
28-32



Pág.  
26



Pág.  
24-25



Pág.  
26



Pág.  
45-49



Pág.  
34



SOLUCIONES DE  
CAPITAL HUMANO



**EMPRESA  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLE**



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.



Av. 1er Retorno Osa Menor No. 2 Edificio Titanium  
Piso 11 Col. Reserva Territorial Atlixcayotl  
San Andrés Cholula, Puebla., Pué. C.P. 72810.



223.85.60



[www.ciennegocios.org.mx](http://www.ciennegocios.org.mx)