



**ceramat**  
*todo para la construcción*

## COMMUNICATION OF **PROGRESS 2018**



# CONTENIDO

<b>MENSAJE DEL DIRECTOR</b> Cobertura de la información y presencia en el país	<b>3-5</b>
<b>PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS</b>	<b>7</b>
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b> Misión, visión, valores y grupos de interés	<b>9</b>
<b>NUESTRO CAPITAL HUMANO</b> Feria de empleo Escuela Ceramat ICHEJA	<b>11</b>
<b>MEJORA CONTINUA</b> Modelo por competencia Buzón tu opinión	<b>13</b>
<b>NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL</b> Programas sociales internos                      Acciones Verdes Pacto mundial	<b>15-20</b>
<b>PROGRAMAS SOCIALES Y AMBIENTALES EXTERNOS</b> Actividad ecológica                                      Donación de materiales Labor social    Carrera Ceramat Voluntarios de corazón	<b>22-24</b>
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y MEDICIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>26</b>
<b>MEDICIÓN DE RESULTADOS</b> Modelo por competencia                                      Clima laboral Retención de talento    Buzón tu opinión Agua y Energía	<b>28-30</b>



**Lic. Alberto Octavio Garcia Pérez**  
Director General Grupo Ceramat

# MENSAJE

## DEL DIRECTOR

En **Ceramat**, nos sentimos orgullosos de ser parte de este gran proyecto mundial, sabemos que los 17 objetivos han sido analizados a fondo con la finalidad de lograr cambios importantes a nivel global, de esta forma refrendamos nuestro compromiso con el pacto mundial. Comprometiéndonos a trabajar focalizados en el cumplimiento de los ámbitos de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción, retomamos nuestro Código de ética, el cual consideramos una herramienta esencial dentro de las organizaciones, que nos ayudará a garantizar nuestro compromiso dentro y fuera de ella.

**2018**, un año complicado en el ámbito económico político y social, a pesar de estas dificultades de nuestro entorno, nuestra empresa ve una oportunidad que debemos aprovechar para la creación de un futuro sostenible, no se trata únicamente de hacer negocios, si no de administrarlos correctamente, hacerlos rentables y eficientes, de estrechar más nuestro compromiso con nuestros colaboradores, con la sociedad y el medio ambiente, a ser realidad nuestra filosofía empresarial, los planes y programas que hemos establecido que tienen concordancia con ODS.



**MATERIAL  
DE CONSTRUCCIÓN  
LO TENEMOS  
TODO**

## **COBERTURA**

DE LA INFORMACIÓN

Este informe corresponde a todas las actividades y proyectos realizados en su totalidad por la empresa **Cerámica y Materiales Continental S.A.P.I. de C.V.** durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

## **PRESENCIA**

EN EL PAIS

Contamos con 53 tiendas en 8 estados de la república

- Chiapas, 27
- Tabasco, 12
- Yucatán, 6
- Quintana Roo, 1
- Campeche, 3
- Veracruz, 1
- Oaxaca, 1
- Guerrero, 2





# PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Por tercer año consecutivo en **2018 CERAMAT** fue reconocida como una de las mejores 70 empresas medianas del sector privado por su alto desempeño en la **gestión de negocios y en la implementación de las mejores prácticas del sector del comercio.**



Así mismo, volvimos a refrendar nuestro compromiso con la sociedad al renovar la certificación como **Empresa Socialmente Responsable**, también por 4to año, esto nos hace seguir trabajando para mantenernos como una empresa chiapaneca pionera en el ámbito social corporativo.



También, fuimos reconocidos por **CEMEFI** por tener establecido como política de inversión social, el destinar al menos el 1% de las utilidades antes de impuestos a acciones de beneficio social.





# CULTURA ORGANIZACIONAL

## MISIÓN

Ofrecer la mejor variedad de **acabados y productos complementarios** para hacer realidad los sueños de nuestros clientes, con una **asesoría y servicio profesional personalizado**.

## VISIÓN

Ser el **comercializador líder** en el ramo de acabados de la construcción en la Región Sur de la República Mexicana.

## VALORES

- Servicio al cliente
- Honestidad
- Organización
- Responsabilidad Social y Ambiental

## GRUPOS DE INTERÉS

Sabemos que nuestras acciones afectan directa o indirectamente a un cierto grupo, de esta forma hemos mapeado aquellos que consideramos los más importantes de acuerdo a la **filosofía organizacional**:





# NUESTRO CAPITAL HUMANO

Para captar a nuestros colaboradores, utilizamos el proceso de reclutamiento a través de **ferias de empleo** y aprovechamos el uso de la tecnología a través de nuestra **bolsa de empleo en facebook**, para la atracción de talento, esto nos permite:

- Mantener contactos con RRHH para la gestión de intercambios de cartera o validación de referencias laborales.
- Apertura de buscadores de empleo con diferentes perfiles.
- Contactos con diferentes delegaciones y medios.

**Ceramat** contribuye en la formación y desarrollo del personal operativo, mediante la vinculación con el instituto ICHEJA, con el objetivo de que nuestros colaboradores puedan culminar el nivel primaria y secundaria, brindándole mejores oportunidades y crecimiento; esto se realizó en las siguientes plazas: Tuxtla, Mérida, Villahermosa, Comitán, Campeche, Ocosingo, San Cristóbal, Comalapa, Tonalá y Arriaga.



Únete a nuestro  
equipo de trabajo  
¡Registra tus datos!



[facebook.com/RRHHceramat/](https://www.facebook.com/RRHHceramat/)





# MEJORA

## CONTINUA

### Modelo por competencias

Actualmente vivimos en un mundo globalizado y en constante cambio lo que nos exige a renovarnos día con día a través del aprendizaje y de la adaptación al entorno. El actual panorama laboral en la empresa **CERAMAT** exige a sus colaboradores el desarrollo de habilidades que fomenten una relación entre la filosofía, la eficacia y la imagen de la empresa por ello actualmente **Ceramat** incursiona en el modelo de gestión por competencias modelo de dirección que permite que colaboradores, desde directivos y todos los niveles, trabajen en conjunto para lograr los objetivos planeados, siempre con una **visión de Responsabilidad Social y Ambiental**, actuando bajo nuestro código de ética y política de Responsabilidad Social.



### Buzón tu opinión cuenta

**Ceramat** gestiona la comunicación interna mediante el uso de diversos canales para generar la **participación y confianza del colaborador**, permitiendo conocer sugerencias o iniciativas. Nuestro buzón interno, ha sido un canal de comunicación que ha impactado para desarrollar mejoras y brindar solución a diversas inquietudes para el desarrollo y mejora de la organización.





# NUESTRA

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

### Programas sociales internos

Para **Ceramat** no ha sido fácil trazar el compromiso social y ambiental, uno de los factores es que cada persona tiene una forma distinta de pensar; pero, **trabajamos para que todos podamos ver la Responsabilidad Social y Ambiental como un valor que todos debemos tener**; De esta forma, la alta Dirección incursiona un nuevo valor dentro de la filosofía empresarial, buscado gestionar al negocio a través de la conciencia, respeto hacia los demás y preservación del medio ambiente, haciéndonos diferentes y más competitivos.



### Día de la mamá Ceramat

Un día muy especial que no podemos dejar pasar en grupo Ceramat: el **Día de las Madres**, sabemos que son mujeres que luchan por seguir adelante, mujeres que hacen un doble esfuerzo, trabajar y cuidar a su familia, esas mujeres que valen y brillan más que el oro, nos muestran que no hay barreras en la vida cuando se trata de ir avante, únicamente es dar lo mejor de si mismas.

## Un día diferente

En este año quisimos hacer un día diferente con nuestros colaboradores, sacarlos del día a día y les trajimos diversión, un tema que les tomo por sorpresa y que genero mucha alegría y asombro; nadie entendía que hacia un payaso dentro de la empresa, pero el objetivo se cumplió: ver sonreír a todos nuestros colaboradores y permitirles un momento de esparcimiento en su hora de trabajo; Ceramat se distingue por generar un buen clima, un ambiente único y un trato especial a sus colaboradores.



## Verano de sonrisas

Nuestro compromiso social no es solo con nuestros colaboradores, buscamos generar **valor con su familia, dando calidad de vida**; es este el motivo, por el que venimos realizando por más de una década, el programa verano de sonrisas, donde este año beneficiamos a más **380 niños**, hijos de nuestros colaboradores, programa que busca generar: **convivencia, integración, trabajo en equipo, aprendizaje, diversión, juegos y enseñanza en el cuidado y preservación de nuestro medio ambiente, en vinculación con proveedores y asociaciones.**

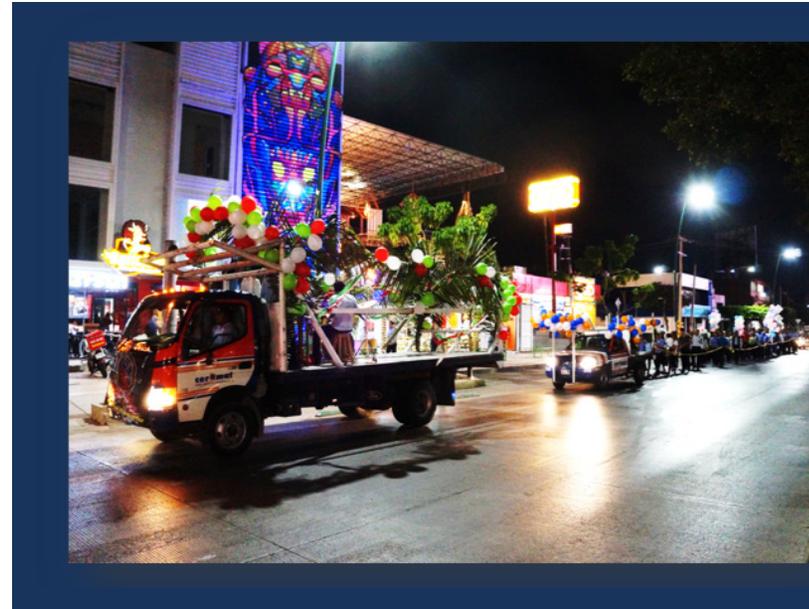


## Becamat

Becamat, surge bajo un esquema de brindar un apoyo económico a nuestros colaboradores, impulsando y motivando a que sus hijos obtengan promedio sobresalientes. En este año **Becamat** pudo **beneficiar a 108 estudiantes** de nivel primaria hasta la universidad.

## Peregrinación

Ceramat busca identificar las tradiciones y costumbres como un elemento esencial en la vida de nuestros colaboradores, de esta forma se fortalece la integración y convivencia con cada uno de ellos; por ello, año con año se estableció realizar los preparativos para la **peregrinación de la virgen de Guadalupe**, conscientes que una sociedad con valores y principalmente en valores religiosos, pueden reducir la brecha de la corrupción.



## Convivio de fin de año 2018

La convivencia entre el personal es fundamental para fortalecer nuestros lazos como familia Ceramat, es por ello que año con año realizamos nuestro convivio de fin de año, deseando a cada integrante, salud, prosperidad y éxito en sus proyectos, reconociendo ese esfuerzo realizado durante el año que termina y motivando a que sigan dando lo mejor de si.

## Convención anual 2018

Parte de ver los resultados obtenidos y de premiar a nuestros colaboradores estrellas, llevamos a cabo año con año la convención en la bellas playas del Hotel Brisas en Huatulco, Oaxaca (4 días, 3 noches); lugar donde, además de ver resultados, integramos, convivimos y forjamos el trabajo en equipo a través de un Rally; Así mismo, los proveedores presentan los nuevos lanzamientos y realizamos una fiesta de gala para continuar con la diversión y esparcimiento.



# NUESTRA

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

### Pacto Mundial

Creer en responsabilidad social y ambiental, es entender que los 10 principios universales del pacto mundial son esenciales para dejar un legado que construirá un mejor futuro para la humanidad, establecer los Derechos humanos, las normas laborales que rijan el actuar correcto de las organizaciones; además, de encaminar acciones que favorezcan el medio ambiente y fortalezcan la anti-corrupción, estos 4 ámbitos abarcan el actuar permanente de la humanidad. Tenemos que caminar de una forma congruente con nuestras acciones y sensibilizar a todos nuestros grupos de interés.



### Acciones Verdes

Hemos establecido políticas que favorecen el **cuidado y preservación del medio ambiente**, establecimos horarios para el uso de aire acondicionado dentro de las instalaciones, así como mensajes que permitan a los colaboradores recordar que somos los responsables directos del uso adecuado de los recursos que poseemos. También, se está promoviendo la **venta de productos ecológicos** con nuestros clientes.





# RESPONSABILIDAD

## SOCIAL Y AMBIENTAL EXTERNA

En **Ceramat**, tenemos un principio de ayudar a quien menos tiene y más lo necesita. *“No hay nadie tan pobre que no pueda dar, ni tan rico que no pueda necesitar”* **Maria Teresa de Calcuta**. Estamos impulsando la cultura del deporte a través de la carrera pedestre ceramat *“Tus pasos construyen”*; así mismo, por segunda ocasión, llevamos a cabo la actividad ecología, que consta de limpiar calles, parques o lugares públicos, rehabilitándolos para su uso, sin dejar pasar el poder plantar arboles para conservación del medio ambiente.

### Carrera Ceramat

Realizamos la primer carrera pedestre, con la finalidad de crear una cultura enfocada en el deporte, que permite una sociedad saludable.



### Actividad Ecológica

Realizamos nuestra segunda labor ecológica logrando plantar 50 arboles de la región, teniendo una participación de 100 voluntarios en dicha actividad.



# RESPONSABILIDAD

## SOCIAL Y AMBIENTAL EXTERNA

Enfocados en nuestro valor de responsabilidad social, en este año brindamos 51,048 comidas a través de fundación ceramat para sus beneficiarios en 2 comedores asistenciales y realizamos más de 100 labores sociales con el voluntariado corporativo, donde se logro una participación de 1,040 colaboradores, representando 520 horas invertidas.



Cintalapa de Figueroa, Chiapas



Santo Domingo Yanhuitlan, Oaxaca



Abr. 2018



Sep. 2018

### Labores Sociales

# DONACIÓN

## DE MATERIALES

La asociación “Viviendo con Esperanza para el futuro, A.C.” durante el 2018 vuelve a recibir parte de las donaciones en especie que Ceramat hace, compuesto de artículos y materiales para la construcción, asociación reconocida como un aliado estratégico en materia de educación de calidad del Pacto Mundial en el Estado de Chiapas.



Se tiene a bien, beneficiar a la Organización Social por la Defensa y el Progreso de Chiapas AC con una donación en especie de artículos y materiales para la construcción.



Esto hace y distingue a Ceramat como una empresa comprometida con la Sociedad, buscando el desarrollo social de las comunidades donde esta presente.

Autumn

RENTALS SALES & HIRE

WWW.MILESUK.COM  
VISUAL MERCHANDISING

Autumn

LISOU TION

LISOU TION



# LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Este año queremos declarar que una de nuestras acciones importantes contra la corrupción, ha sido la implementación de un **Código de ética y conducta**, cuyo objetivo es el de generar una competencia leal y un comportamiento organizacional ético, capaz de crear un desarrollo y crecimiento en el valor del capital humano que se traduce en eficiencia y productividad para nuestro grupo. Se estableció la **Política de Obsequios y Hospitalidades**, lo que nos ha permitido regular, supervisar y sancionar la conducta de los colaboradores de CERAMAT en torno a la aceptación de obsequios y hospitalidades, que por la naturaleza del negocio es muy común este tipo de gratificaciones.

Actualmente, el ambiente de negocios posee una mayor exigencia en cuestión de transparencia, responsabilidad social y medio ambiente. El advenimiento de tecnologías, está creando nuevos paradigmas de relación entre los colaboradores y CERAMAT; ésta nueva generación busca entablar una comunicación más estrecha, confidencial y amplia con nosotros, así como ejercer su derecho a la libre expresión acerca de las condiciones laborales o asuntos internos. Una de las claves principales para afrontar estos nuevos retos es brindarles a los colaboradores canales de comunicación que les permita hacerlo. Como compromiso para seguir trabajando y escuchar las inquietudes de los colaboradores se comienza el proyecto de "Ética CERAMAT", el cual se estableció dentro de la planeación estratégica 2019-2021 y que es a través de la plataforma de Deloitte nos permitirá dar la confidencialidad y confiabilidad a los colaboradores; todo bajo el marco de nuestra ideología empresarial y nuestro Código de Ética y Conducta.



**Deloitte.** Tip: ANÓNIMOS®  
Sistema integral de ética

**ceramat**  
Todo para la construcción

Bienvenida Sistema de denuncias

---

**Tu integridad y trabajo nos hacen más fuertes**

---

**Estimado Colaborador:**

En nombre de CERAMAT me permito presentarte el sitio de Ética Ceramat, aquí podrás canalizar tus denuncias que consideres que violan en contra de nuestro Código de Ética y del patrimonio de la empresa, sin importar la jerarquía o cargo de quien cometa la acción, ya que te denuncias al ser anónimo, la tratare de manera confidencial y responsable. Tu participación es determinante, ya que contribuirá a lograr el objetivo para el cual fue creado.

Para garantizar la objetividad y confiabilidad de tus denuncias, hemos contratado a Deloitte, una firma con más de 10 años de experiencia en el servicio. Muchas Gracias.

Lic. Octavio García  
Director General

---

**Medios de Contacto**

Podemos a tu disposición los siguientes medios:

1. Línea telefónica sin costo: 01 800 401 3110
2. Página Web: <https://www.tipanonimos.com/EticaCeramat>
3. E-mail: [etica@ceramat.tipanonimos.com](mailto:etica@ceramat.tipanonimos.com)
4. Fax: 01 (55) 5255 1322
5. Apartado Postal: Colad, Yamacau, Ruiz Urquiza, S.C. A.P. (000-080), Ciudad de México, CP 06401

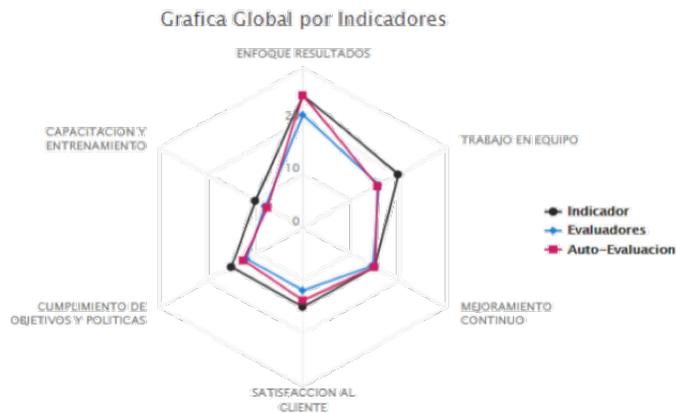


# MEDICIÓN

## DE RESULTADOS

### Modelo por competencias

Para obtener resultados del desempeño de los colaboradores, Ceramat aplica una evaluación 360° en la que el colaborador es evaluado por su jefe, colegas, cliente y proveedor, lo que ha permitido tener una visión objetiva de sus fortalezas y áreas de oportunidad, con el objetivo de obtener una retroalimentación de diferentes ámbitos que nos permita establecer acciones que nos ayuden en la mejora continua y aprovechar sus capacidades al máximo y generar un plan de carrera vida, que permita el desarrollo profesional de los colaboradores y su permanencia.



METRICA	CLASIFICACIÓN	INDICADOR	EVALUADORES	DIF	AUTOEVALUACIÓN
COMPETENCIA	ENFOQUE A RESULTADOS	25	21.28	3.71	24.99
COMPETENCIA	TRABAJO EN EQUIPO	20	15.94	4.07	15.57
COMPETENCIA	MEJORAMIENTO CONTINUO	15	14.58	0.42	15.00
INDICADOR	SATISFACCIÓN AL CLIENTE	15	11.88	3.12	13.75
INDICADOR	CUMPLIMIENTOS DE OBJETIVOS E INDICADORES	15	11.88	3.12	12.5
INDICADOR	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	10	7.92	2.08	7.51
<b>TOTALES</b>		<b>100</b>	<b>83.48</b>	<b>16.52</b>	<b>89.32</b>

ACEPTABLE

### Clima Laboral

Como parte de nuestra medición de resultados, hemos visto que a través de las evaluaciones realizadas a nuestros colaboradores, en diversas plazas; pudimos detectar algunas áreas de oportunidad de las cuales tomamos acciones que nos dieron como Resultado un mejor clima laboral, algunas de las acciones realizadas fueron:

1. Uniformar a los colaboradores de almacén en plaza VHSA.
2. Acondicionamiento de Comedores para los colaboradores.
3. Programas de capacitación enfocado en : liderazgo, trabajo en equipo.

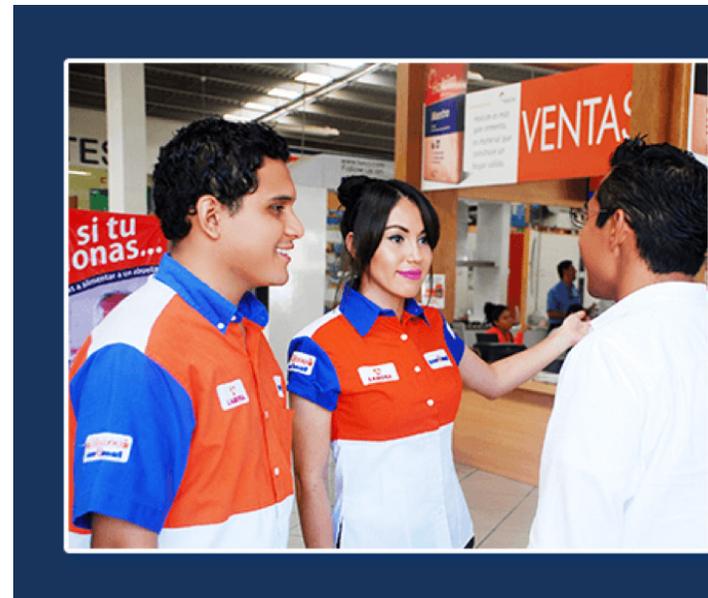
## Retención de Talento

Así mismo, la retención del talento es un punto primordial de medición, hemos reducido de un 3.03 a 2.5 la rotación del personal, se han buscado medidas para que podamos mantener a cada uno de nuestros integrantes, es claro que a veces no se puede, pero en la medida de las posibilidades estamos trabajando para retención del talento.

INDICADOR DE ROTACIÓN DE PERSONAL			
FACTOR CLAVE:	2017	2018	IND. MENS.
% ROTACIÓN DE PERSONAL	3.03%	2.12%	2.50%
# DE COLABORADORES	1,071.00	1,084.00	1,109.00
<b>BAJAS TOTALES DEL MES</b>	<b>36</b>	<b>22</b>	<b>19</b>

## Buzón tu opinión cuenta

Nuestro buzón de sugerencia a permitido que lleguen 20 iniciativas de las cuales, todas estas ideas de una u otra forma ya se están implementando como punto de mejora continua de nuestra organización y nuestro Director General enviara mensaje de agradecimiento a cada uno de ellos.



# MEDICIÓN

## DE RESULTADOS

### Agua y Energía

Al implementar medidas de concientización en el cuidado de la energía eléctrica, cambios de focos ahorradores a led, cuidado del agua, sustitución de mingitorios secos, llaves ecológicas, tazas ecológicas, bajo este buen resultado, se ha establecido que para los próximos años de acuerdo a la planeación estratégica 2019-2021 queremos medir el consumo anual y tomar medidas que permitan aprovechar de la mejor manera los recursos con los que contamos.

#### COMPARATIVO DE GASTOS 2017 VS 2018

MEDIDAS EN:	2017	2018	AHORRO
AGUA	133,877.89	131,933.85	1,944.04
ENERGÍA	4,260,869.24	3,781,998.47	478,870.77
<b>TOTALES</b>	<b>4,349,747.13</b>	<b>3,913,932.32</b>	<b>480,814.81</b>

Así como esta medida, se espera que a través de la implementación de tips anónimos, podamos generar más confianza de nuestros colaboradores, que se sientan parte esencial de la empresa y del cumplimiento de los objetivos, por esto, buscamos generar una confianza mutua.

**ceramat**  
*todo para la construcción*

