

INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD

---

2019

---



# CONTENIDO

<b>Carta del Presidente y Director General</b>	<b>1</b>	<b>Desempeño Social</b>	<b>18</b>
<b>Perfil de la Empresa</b>	<b>2</b>	Nuestra Gente	18
Historia	3	Igualdad de Género	19
Presencia	3	Capacitación y Evaluación	20
Productos	4	Comunicación	21
Mercados Atendidos	4	Seguridad	21
Industrias	5	Salud	22
Alianzas e Iniciativas Externas	6	Beneficios Adicionales	23
Certificaciones, Auditorías y Distintivos	8	Vinculación con la Comunidad	23
<b>Sostenibilidad</b>	<b>9</b>	Comunidades Candelilleras	25
Gobierno Corporativo	9	<b>Desempeño Ambiental</b>	<b>27</b>
Materialidad	10	Consumo Energético	27
Consulta de Grupos de Interés	11	Materiales	28
Ética	12	Huella de Carbono	28
Política de Responsabilidad Social	13	Paneles Solares	29
Valores Corporativos	14	Biodiversidad	29
Mecanismos de Denuncia	14	Reforestaciones	30
<b>Cadena de Suministro</b>	<b>15</b>	<b>Innovación</b>	<b>31</b>
Cadena de Valor de la Cera de Candelilla	16	<b>Anexos</b>	<b>33</b>
Aliados en Responsabilidad Social	17	Índice de GRI	33
		Acerca de este Informe	34
		Contacto	34



## CARTA DEL PRESIDENTE Y DIRECTOR GENERAL

GRI 102-10, 102-14, 102-15, 102-23

Estimados amigos,

Me da un gran gusto el poder transmitirles por este medio nuestros logros como empresa durante el 2019, en el que celebramos siete años de haber tomado la acertada decisión de adherirnos al Pacto Mundial y a sus 10 principios.

Estos lineamientos han sido una **guía sólida** en esta etapa de crecimiento de nuestra organización y nos han permitido consolidarnos como una **empresa socialmente responsable**, salvaguardando el **bienestar** de todos y cada uno de nuestros **grupos de interés**.

El reporte del año 2020 publicado por el Foro Económico Mundial\* muestra que los cinco riesgos globales más importantes en términos de probabilidad corresponden al área medioambiental. Tres de ellos corresponden también a los más importantes en términos de impacto. En Multiceras también hemos detectado estos riesgos y estamos conscientes de que la única forma de minimizarlos, o cuando menos manejarlos, es a través de la sostenibilidad. Por ejemplo, hemos empezado a incorporar tecnología relacionada con energías verdes para la fabricación de nuestros productos y optimización de nuestros procesos.

Somos conscientes de que nuestros clientes requieren de aliados y productos que les permitan alcanzar con más facilidad sus metas de reducción de impactos, por esta razón varios de nuestros proyectos han sido encaminados a hacerlo. Logramos reducir significativamente el uso de contenedores de plástico al cambiar a presentación en pipa en una línea de productos para uso industrial. Esto implica no solo una mejora en la estructura de costos, sino en optimización de uso energético y disminución de residuos, facilitando así la carga, descarga, almacenamiento y distribución.

2019 fue un año con muchos retos y aprendizajes. Algunos de nuestros clientes tuvieron crecimientos importantes y oportunidades de acceder a nuevos mercados, lo cual nos permitió a su vez crecer y responder a sus necesidades con nuevas formulaciones. Otros clientes se enfrentaron a mercados inciertos y redujeron sus compras, lo que nos impulsó a buscar opciones diferentes y a incrementar nuestra capacidad de innovación.

Para Multiceras, fomentar la innovación y el desarrollo en conjunto con la creación de valor de manera sostenible es parte de quienes somos. Igualmente, ratificamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial y sus 10 principios. En las siguientes páginas, mostramos las decisiones que hemos tomado para incrementar los efectos positivos de nuestra empresa y nuestros compromisos con el desarrollo sostenible.

Afectuosamente,

Raúl Marmolejo Vélez  
Presidente y Director General de Multiceras

\* <http://reports.weforum.org/global-risks-report-2020/>







# PERFIL DE LA EMPRESA

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**.

La empresa se compone de un **equipo interdisciplinario** que promueve la innovación y creatividad, alineado en un **modelo de sostenibilidad** basado en la ética, los derechos humanos y el respeto al medio ambiente, con el fin de **desarrollar fórmulas** que impulsen los **productos y servicios de nuestros clientes** alrededor del mundo.

## 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.





# HISTORIA



# 41 años

DE MEJORA CONTINUA  
SIRVIENDO A MÁS DE 30  
INDUSTRIAS

# PRESENCIA

GRI 102-3, 102-4

La planta productiva y las oficinas centrales de Multiceras están ubicadas en **García, Nuevo León, México**; contamos con oficinas administrativas en Cuatro Ciéneas y Saltillo, Coahuila. Adicionalmente, tenemos presencia de vendedores en la zona del Bajío y Ciudad de México, así como diferentes distribuidores nacionales e internacionales.

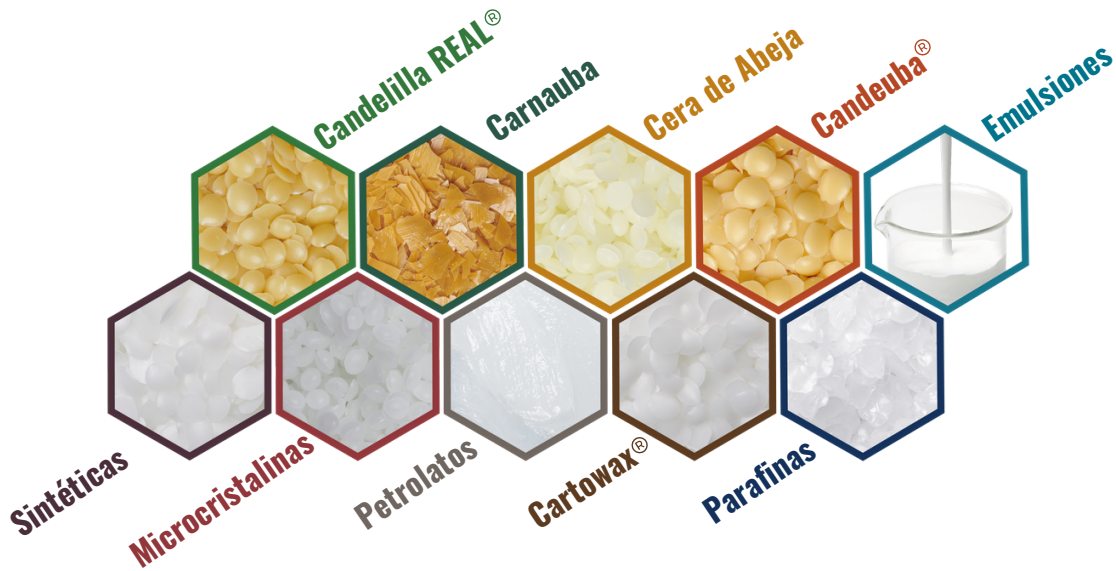
## Distribuidores



# PRODUCTOS

GRI 102-2

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

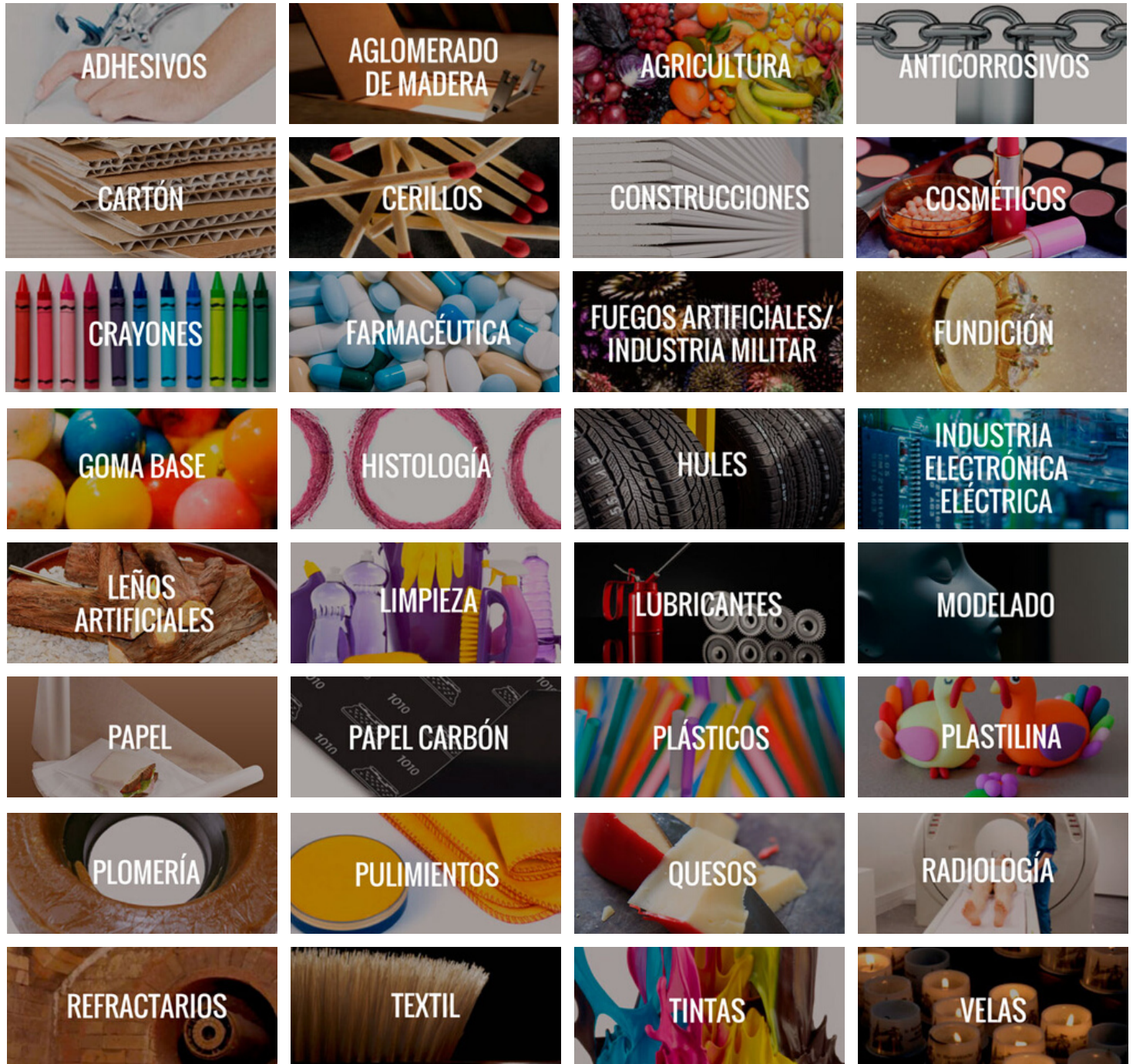


# MERCADOS ATENDIDOS

GRI 102-6



# INDUSTRIAS





# ALIANZAS E INICIATIVAS EXTERNAS

GRI 102-12

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



## Agenda 2030 de Naciones Unidas

Diseñamos nuestra estrategia de sostenibilidad con un enfoque en la consecución de las metas de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**.

Contribuimos activamente a estos 9 objetivos:

**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



## Pacto Mundial

Desde hace 7 años estamos adheridos a la iniciativa del Pacto Mundial, integrando en nuestras políticas el respeto a sus 10 principios de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.



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.



## Código ETI

En aras de mantener un enfoque de conformidad con el cumplimiento de las normas laborales reconocidas internacionalmente a lo largo de la cadena de suministros, integramos el código ETI en nuestras políticas.



**Ethical Trading Initiative**

For workers' rights.  
For better business.

## 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:



*\*Cámara de la Industria de la Transformación de Nuevo León*



*\*Cámara Nacional de la Industria de Transformación*



European Wax Federation



*\*Comité de Candelilla del Gobierno de Coahuila.*





# CERTIFICACIONES, AUDITORÍAS Y DISTINTIVOS

GRI 102-12

## ISO 9001-2015

Desde el año 2000 contamos con la certificación ISO 9001, y en 2018 obtuvimos el certificado ISO 9001-2015.



## Auditorías

Buscamos la mejora continua mediante auditorías internas y externas de Responsabilidad Social. En 2019 cumplimos con los requerimientos de una auditoría SMETA 6.1 de 4 pilares (Estándares Laborales, Salud y Seguridad, Medio Ambiente y Ética de Negocios).



## Distintivos

En 2019 recibimos por séptimo año consecutivo el distintivo de Empresa Socialmente Responsable otorgado por CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía).



EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE



**11 años**  
ATENCIÓN CORPORATIVA - BINNEY & SMITH (MÉXICO) - CAJEME MOTORS - CAPSA - INSTITUTO DE CONTRAVOLANTES PÚBLICOS DE NUEVO LEÓN - AZTECA - SAS FACILITADORA - TRADECORP.

**12 años**  
DIAZ SALAZAR Y ASOCIADOS - ENERGIAS RENOVABLES MEXICANAS - PROMOTORA GRUPO CRASA Y ASOCIADOS - INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA - INSTITUTO TECNOLÓGICO DE GUANAJUATO - PHOTOMONITOR - REVISTA GANAR-GANAR - SOLUCIONES POP - TAMAULIQUES - TRACTELER DÍGALO - TRACTELER ENERGÍA DE MONTÉRRY - TRACTELER ENERGÍA DE PANUCO - TRACTELER ORO - TAG PULPERS SUR - TAG TRACTERS SUR (U.S.).

**13 años**  
AURUM CONSULTING GROUP - PROMOTORA ACCSE (ACCIÓN SOCIAL EMPRESARIAL).

**14 años**  
DESCAFINADOS MEXICANOS - EXPOK - MÚRREGUI Y DUBALLE.

ENTIDADES U ORGANISMOS PROMOTORES DE LA RSE

- AYUNTAMIENTO DE SANABRA MEXICANA DE LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCION
- CÁMARA MEXICANA DE LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCION DEL ESTADO DE JALISCO
- CENTRO DE EMPRESAS DE SERVICIOS Y TURISMO DE GUANAJUATO
- CÁMARA NACIONAL DE EMPRESAS DE CONSULTORIA - CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA TEOQUILERA - CÁMACHINA DE LA INDUSTRIA TEOQUILERA
- CANCHAINTIRA DELEGACION DE SERVICIOS Y TURISMO DE GUANAJUATO
- CLUSTER MINERO DE SONORA - CMIC DE CONSTRUCCION SONORA - COBACAS - CLUSTER MINERO DE CHIHUAHUA - CLUSTER MINERO DE AGUASCALIENTES
- CONSEJO COORDINADOR EMPRESARIAL DE PUERTO RICO - CONSEJO COORDINADOR EMPRESARIAL DE PUERTO RICO
- FOUNDSITE - FUNDACION DE PUERTO RICO - INSTITUTO M.I.A. - INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE GUAYMAS - MUNICIPIO DE PUERTO RICO - MANAATO - PULP MEXICO - SERVICIOS DE PUERTO RICO
- UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA - UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA - UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE SINALOA - UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE SAN JUAN DEL RÍO

**3FORO**  
INTERNATIONAL  
**PYMES**  
compromiso responsable

**ESR**  
Empresa Socialmente Responsable



# SOSTENIBILIDAD



## GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 102-18, 102-19, 102-20, 102-26

El Consejo de Administración es el máximo órgano interno, busca garantizar el cumplimiento con las políticas internas de la empresa, autoriza y da seguimiento al cumplimiento de los objetivos y las estrategias de Negocios. El Consejo Consultivo cuenta con integrantes independientes y provee asesoramiento sobre la integridad de la organización en temas éticos y jurídicos, así como en la estrategia.

Todas las políticas son aprobadas por la Dirección General, quien es responsable de la gestión, operación y ejecución de la estrategia estipulada por el Consejo de Administración, en temas económicos, sociales y medioambientales. La Dirección General opera con el apoyo de la Dirección de Operaciones y las diferentes gerencias.

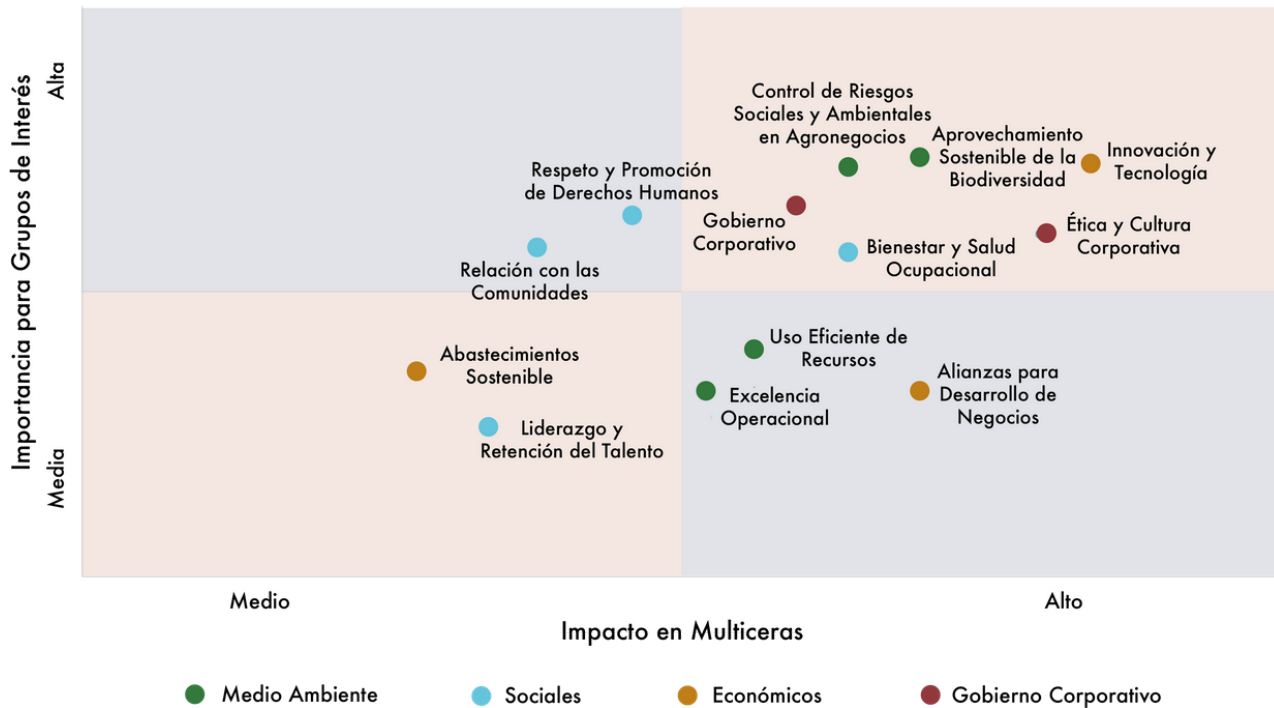


# MATERIALIDAD

GRI 103-1, 103-2, 103-3

La estrategia de sostenibilidad de la empresa está basada en 13 temas materiales, definidos a través de un ejercicio participativo entre los grupos de interés en 2019. Los temas cubren nuestros aspectos sociales, económicos, medioambientales y de buen gobierno.

## Análisis de Materialidad



Estos temas son **analizados** y **monitoreados** constantemente por la organización, integrándolos en **políticas** y **desarrollando acciones, proyectos e iniciativas** que permiten alcanzar los **objetivos y las metas**.



# CONSULTA DE GRUPOS DE INTERÉS

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

	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 trimestrales. 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 y de Ética. 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 anual. Evaluaciones de desempeño y de valores anuales. Línea de denuncia permanente.
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, así como 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.





# ÉTICA

GRI 102-17, 102-25, 205-2, 205-3

Como parte de nuestros valores y los principios del Pacto Mundial, rechazamos tajantemente cualquier tipo de corrupción, extorsión y soborno. Todo nuestro personal cuenta con capacitación en el Código de Ética de la empresa, además, todo el personal de nuevo ingreso recibe formación en el Código y los distintos mecanismos de denuncia.



El **Código de Ética de Multiceras** incluye los siguientes temas, así como la forma de proceder en caso de enfrentarse con estas situaciones:

- Conflicto de Intereses
- Soborno
- Fraude
- Corrupción
- Lavado de Dinero

Durante el 2019 no se detectaron casos de corrupción.

**100% Personal Capacitado**

## Compras Sostenibles

Buscamos contar con una cadena de valor alineada a nuestras expectativas éticas, sociales y medioambientales. Los actuales y potenciales proveedores reciben el **Código de Proveedores de Multiceras** y deben comprometerse con su cumplimiento. El perfil de sostenibilidad del proveedor y el impacto del producto y/o servicio forma parte del criterio de selección y evaluación en los procesos de la cadena de valor y compra de materias primas.



# POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

GRI 102-16, 102-41



“

Multiceras opera mediante un modelo de **negocio sostenible**, basado en la **creación de valor** compartido con sus **grupos de interés**, buscando la **permanencia en el mercado** mediante el cumplimiento legal, el **respeto y cuidado del medio ambiente** y el **bienestar de la sociedad**. ”

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. Desde el ingreso, todos los colaboradores son capacitados en la Política de Responsabilidad Social, el Reglamento Interno, el Código de Ética y el Código de Conducta.

## Misión de la Responsabilidad Social

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 de la Responsabilidad Social

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



# VALORES CORPORATIVOS

GRI 102-16

El **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.



Respeto

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



Seguridad

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.



Servicio



Compromiso

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.



Excelencia

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



Creatividad

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

# MECANISMOS DE DENUNCIA

GRI 102-17

Contamos con un sistema de recepción de **denuncias externas** e **internas**, procesadas de manera **confidencial**, con garantía de no represalias y el respeto a los **Derechos Humanos**.

## Denuncias Externas

Cualquier persona que detecte una violación a nuestro Código de Conducta o Código de Ética por parte de cualquiera de nuestros colaboradores puede denunciar a través de: [cuantanos@multiceras.com](mailto:cuantanos@multiceras.com).

## Denuncias Internas

Buzones de sugerencias localizados en diferentes lugares y acceso directo al departamento de Capital Humano.





# 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 Agronegocios, la cual colabora con productores locales para la obtención de materias primas del campo a través de métodos que resultan amigables con el medio ambiente y creando valor compartido en las comunidades de la región.

Uno de los productos más emblemáticos de Multiceras es la cera de candelilla, la cual es extraída por productores independientes a través del aprovechamiento de la planta de Candelilla.

La obtención de este insumo se realiza a través de un programa integral de Desarrollo de Proveedores, en el cual se busca ofrecer oportunidades para el desarrollo de las comunidades a través del aprovechamiento sostenible de los recursos forestales. Esto nos permite ofrecer productos que se distinguen de nuestra competencia por ser procesados en México y respaldados por un programa de responsabilidad social único.





# CADENA DE VALOR DE LA CERA DE CANDELILLA

## 1. Organización de Candelilleros

Apoyamos a comunidades de la región, logrando organizar Sociedades de Producción Rural, por medio de las cuales los Candelilleros pueden adherirse y obtener acceso a la Seguridad Social.

## 2. Recolección de la Hierba de Candelilla

Nuestro equipo de Ingenieros Forestales, certificados ante la autoridad nacional, apoya a las comunidades a obtener Avisos de Aprovechamiento que les permiten recolectar la hierba de Candelilla cumpliendo la regulación nacional.

## 3. Extracción de Cera de Candelilla

Financiamos la instalación de equipo extractor en las comunidades y se proveen los insumos necesarios para la extracción de la cera. En algunas comunidades se ha implementado el uso de Ácido Cítrico como agente extractor.



## 4. Transporte a instalaciones de Multiceras

Nuestro equipo de compradores visita las comunidades sin importar su distancia o aislamiento, ofreciendo oportunidades a los Candelilleros de disminuir costos en el transporte.

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

Tanto el equipo de Investigación y Desarrollo como el de Innovación trabajan junto con nuestros clientes para entender y resolver sus necesidades a través de productos específicos para ellos.

## 6. 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.

## 7. Ventas y Servicio al Cliente

El equipo de Servicio al Cliente otorga soporte a los requerimientos técnicos y logísticos de nuestros clientes.



## ALIADOS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL

Como en años anteriores nuestro cliente **Yokozeki** aportó la cantidad de **USD\$ 5,000** para mejorar la **calidad de vida** de los habitantes y las **condiciones de trabajo** de los Candelilleros. Este año 2 de sus empleados nos acompañaron a realizar el voluntariado. Gracias a su colaboración:

- Se instalaron 2 techos rígidos para evitar la exposición a condiciones extremas en las unidades de extracción de cera de candelilla, en las comunidades de Tuxtepec y el Amparo, ambas en Coahuila.
- En la comunidad Tuxtepec se acondicionó la escuela y la capilla y se instalaron columpios en el área de juegos.

# YOKOZEKI



Como parte de la iniciativa de **L'Oréal, Solidarity Sourcing**, firmamos el acuerdo "**Candelilla Sustainable Sourcing**", el cual tiene como objetivos:

- Permitir el acceso de los candelilleros y sus familias a la seguridad social.
- Mejorar las condiciones de seguridad de los Candelilleros, a través del financiamiento para el cambio del Ácido Sulfúrico al Ácido Cítrico en la extracción de la cera de Candelilla.

# L'ORÉAL



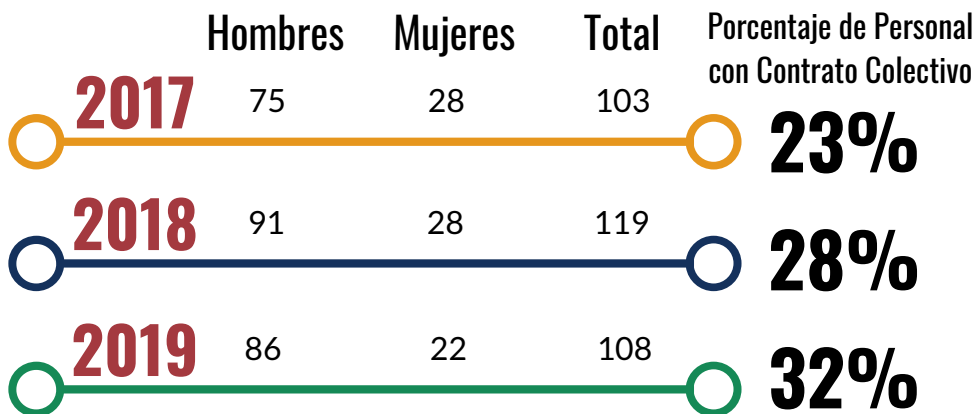
# DESEMPEÑO SOCIAL



## NUESTRA GENTE

GRI 102-7, 102-8, 102-41, 401-1, 401-3, 407-1

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.





Los datos de empleo obtenidos durante 2019 fueron los siguientes:



Valoramos el **compromiso** de nuestros colaboradores entregando **reconocimientos** a las personas que cumplen múltiples de 5 años laborando en la empresa. En el 2019 se entregaron **13** reconocimientos:



# IGUALDAD DE GÉNERO

GRI 406-1

En Multiceras 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; 30% del personal administrativo son mujeres y el 59% de las mujeres se encuentra ocupando posiciones clave dentro de la organización.

En 2019 no se presentó ninguna denuncia de discriminación.



# CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN

GRI 404-1, 404-2, 404-3

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. La empresa impulsó un programa de desarrollo de talento para mejorar las aptitudes de 12 colaboradores. Todo nuestro personal administrativo recibe evaluaciones de desempeño. Estos son los resultados de 2019.

**154**  
CURSOS

## 40 EXTERNOS Y 114 INTERNOS

Horas de Capacitación	<b>2,454</b>
Media de horas de formación al año	<b>22.72</b>
Becas de Inglés	<b>25</b>
Becas de Maestría	<b>2</b>

MXP\$  
**926,474**  
Inversión  
Total



# COMUNICACIÓN

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.

## 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. El personal de Capital Humano le da seguimiento a los planes de acción que surgen de estas reuniones.

## 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.

## Boletín Somos MAZ

Se cuenta con un boletín interno que comunica a los colaboradores las acciones realizadas por cada departamento, los logros y los retos.

# SEGURIDAD

GRI 403-1, 403-2, 403-4, 403-9

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. Anualmente se dan capacitaciones al personal que pertenece a nuestras brigadas y comités.

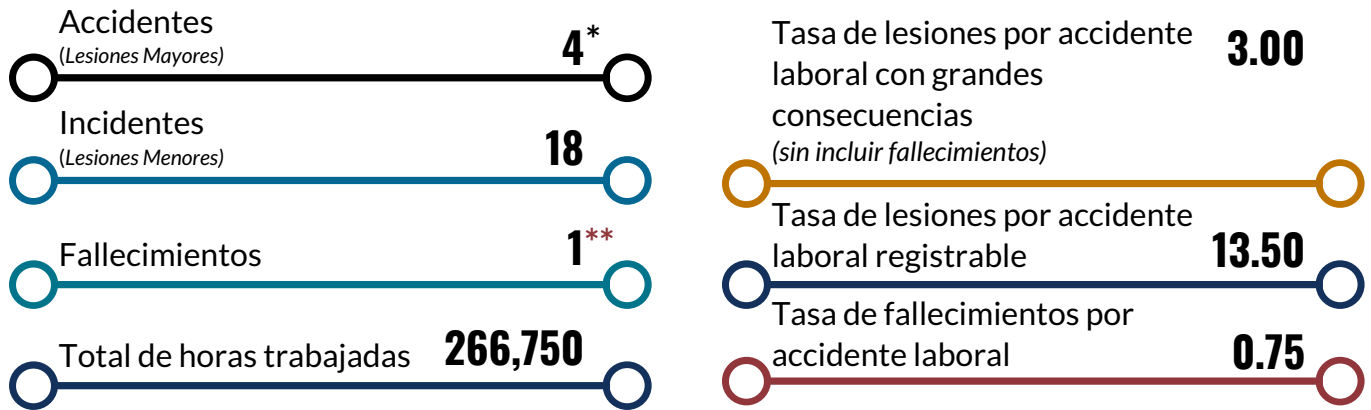
## Participación del Personal

Brigada de Evacuación	14	Brigada de Búsqueda y Rescate	14
Brigada de Prevención y Combate contra Incendios	18	Brigada de Primeros Auxilios	11
Comité de Requerimientos Legales	4	Comisión Mixta de Seguridad e Higiene	14





Apegándonos a la regulación nacional realizamos simulacros de evacuación, además, siguiendo recomendaciones de buenas prácticas internacionales, comenzamos con la implementación de simulacros nocturnos. Nuestros procesos principales integran manipulación de químicos, material caliente y vapor; con el fin de evitar y reducir potenciales lesiones realizamos análisis de riesgo en las áreas designadas, integrando personal operativo y especializado. En caso de algún incidente o accidente, estos son investigados e integrados en la metodología interna para determinar las causas y evitar futuras reincidencias. En 2019 se presentaron:



\*2 en instalaciones y 2 en traslados.

\*\*Un colaborador del área de Agronegocios tuvo un accidente en el campo mientras realizaba un muestreo. Inmediatamente después del accidente recibió atención especializada en el hospital. Durante su periodo de incapacidad sufrió una recaída que derivó en complicaciones. Después de un periodo de hospitalización su salud fue en detrimento y lamentablemente falleció.

## SALUD

GRI 403-3, 403-6, 403-8

Procuramos la **salud** y el **bienestar** de nuestros **colaboradores** a través de distintos mecanismos, el **100% del personal** cuenta con los siguientes beneficios:

- Exámenes anuales de salud
- Campañas de vacunación
- Campaña informativa sobre cáncer de mama
- Primeros auxilios
- Servicio de ambulancia
- Apoyo nutricional
- Promoción de prácticas deportivas (equipo de fútbol, carreras mensuales)
- Instalaciones libres de humo



# BENEFICIOS ADICIONALES

Buscando elevar la **calidad de vida** de nuestros colaboradores, la empresa otorga **beneficios e incentivos**, por ejemplo:

- 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



# VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

GRI 413-1

Buscando incrementar la sensibilidad, comunicación y cercanía con las comunidades, invitamos a nuestros colaboradores a participar en diferentes propuestas de voluntariado.

## Pequeños Ciudadanos en García, Nuevo León



En 2019 invitamos a dar una plática y demostración a los Bomberos de Nuevo León y a la Secretaría de Seguridad Pública de García.

Para fomentar en los niños la cultura de la legalidad y el fomento a la participación ciudadana, realizamos voluntariados en la Escuela Primaria Luis González y González, en García, Nuevo León. En esta escuela estudian varios hijos de nuestros empleados. Los cursos se impartieron en alianza con la Asociación Formando Emprendedores.





## Voluntariado en Comunidades Candelilleras



Buscando la rehabilitación de espacios educativos y de convivencia, realizamos labores de mantenimiento y adecuación un voluntariado en la escuela del Ejido de Tuxtepec, en el Municipio de Ramos Arizpe, Coahuila.

**Voluntarios y sus familiares** ofrecieron su **mano de obra** para el acondicionamiento de la **escuela y la capilla**. También se instalaron unos columpios para el área de juegos.



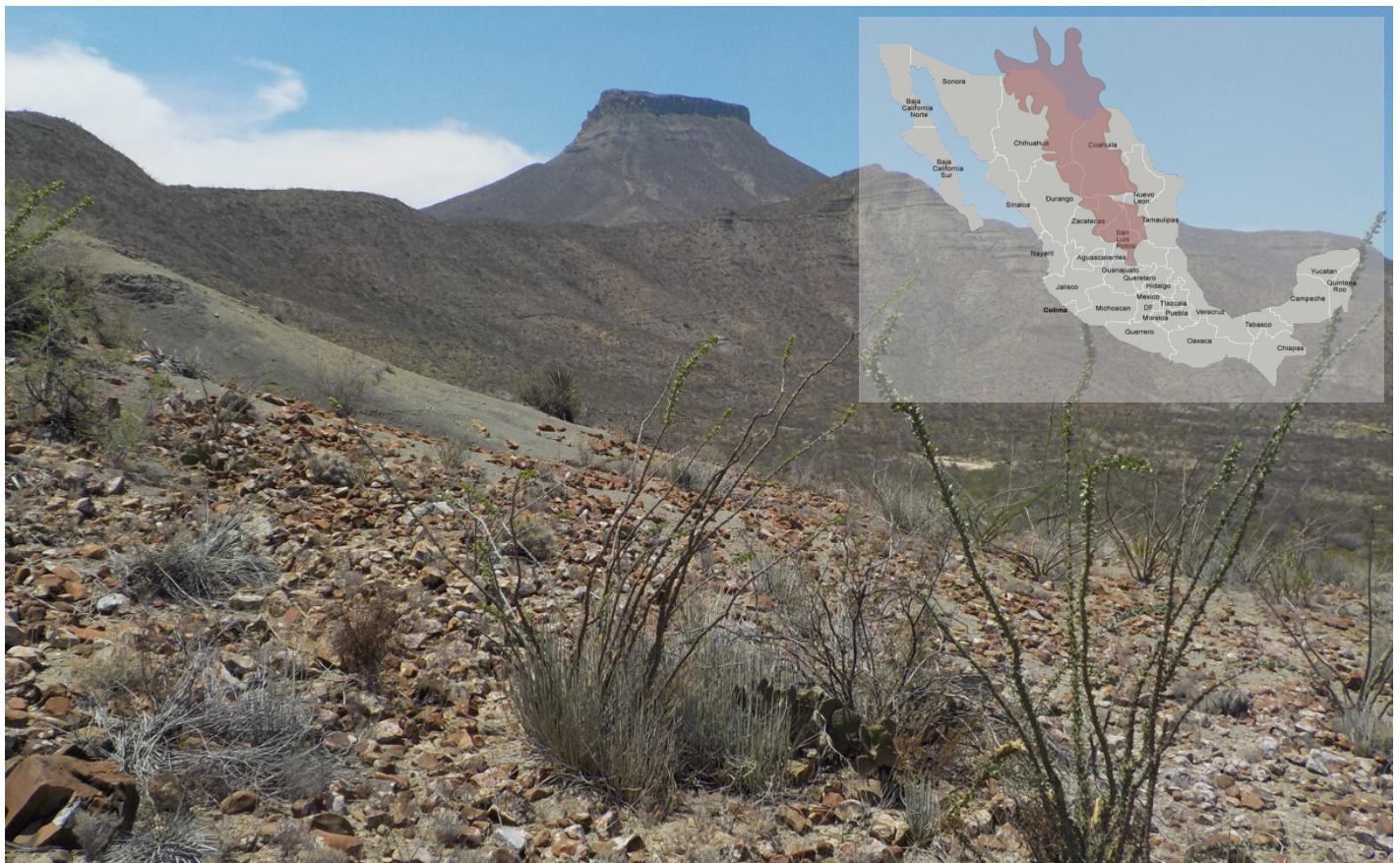


# COMUNIDADES CANDELILLERAS

GRI 413-1



La cera de candelilla es extraída de la planta de candelilla o *Euphorbia Cerifera*, 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. La planta genera naturalmente un recubrimiento de cera que le permite evitar la deshidratación por las temperaturas agrestes del desierto.



Desde hace décadas, la **cera de candelilla** es extraída por los habitantes de las **comunidades** de esta región a través de un proceso de **calentamiento** con agua y un **agente extractor**. Todo el equipo y los insumos requeridos para esta labor son suministrados sin costo a todos los **Candelilleros** que mantienen una relación de **compra-venta** con Multiceras.

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 disminuir los riesgos asociados a la actividad y fomentar una mayor actividad económica en la región, Multiceras ha emprendido diversas acciones en las comunidades:

### Uso de Ácido Cítrico

En 2016 el equipo de Investigación y Desarrollo de Multiceras logró introducir el ácido cítrico como agente extractor, disminuyendo los riesgos asociados al uso del ácido sulfúrico.

### Capacitación de Productores

Contamos con personal que provee capacitación a los Candelilleros en materia de calidad de producto y aprovechamiento forestal sostenible.

### Seguridad Social

Desarrollamos un programa mediante el cual ofrecemos 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 2019 apoyamos a **380 Candelilleros** con el acceso al IMSS, representando una inversión de **MXP\$ 3 millones**.

### Financiamiento de Gastos Administrativos

Desde 2017 nuestro equipo de Agronegocios provee apoyo a las comunidades para la realización de los estudios forestales requeridos para el aprovechamiento de la Candelilla en las comunidades. En 2019 el monto de financiamiento ascendió a **MXP\$ 4.2 millones**.

### 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.

### 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 2019 para la compra y reparación de equipos de extracción destinamos **MXP\$ 894,034**.



A través de la **innovación** y el **desarrollo** de productos a partir de la **cera de candelilla**, seguiremos apostando por las **comunidades** para el **aprovechamiento** de **recursos forestales** de manera **sostenible**, buscando el fomento de **oportunidades** que favorezcan el **desarrollo económico** de la región.



# DESEMPEÑO AMBIENTAL



En Multiceras, estamos comprometidos para innovar y hacer más eficientes nuestros procesos operativos, disminuyendo nuestros impactos negativos al medio ambiente, contamos con diversas políticas que rigen el actuar de la empresa ante temas ambientales.

## Política de Medio Ambiente

## Metas Ambientales

“ 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**. ”

### Energía

Reducir en **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.

## CONSUMO ENERGÉTICO

GRI 302-1, 303-1

	2018	2019
Energía Eléctrica (kW)	583,715	594,576
Agua (m <sup>3</sup> )	7,244	9,834
Gas Natural (m <sup>3</sup> )	478,417	527,446
Combustibles (l)	81,257	73,411





# MATERIALES

GRI 306-2

	2018	2019
<b>Residuos Reciclados (Ton).</b> Reciclamos cartón y tarimas.	36.67	29.10
<b>Residuos Peligrosos (Ton).</b> Contratamos a un tercero certificado para disponer correctamente de los residuos peligrosos.	2.8	8.7
<b>Residuos de Manejo Especial (Ton).</b> Estos desechos son manejados por la autoridad local.	56.46	56.46



# HUELLA DE CARBONO

GRI 305-1, 305-2

	2018	2019
Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) Alcance 1	1,353	1,403
Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) Alcance 2	307	313
Toneladas de CO <sub>2</sub> Equivalente	1,719	1,812



Todos los cálculos se obtuvieron a través el sistema de medición interno de la empresa, y usando los factores de emisión para 2018 disponibles en el Registro Nacional de Emisiones de la Secretaría de Ambiente y Recursos Naturales del Gobierno Mexicano.



## PANELES SOLARES

GRI 302-4

En 2019 realizamos la instalación de 164 paneles solares tipo JA Solar de 370 W. Estos tienen una capacidad de generar 88,202 kWh anualmente, lo que equivale a una capacidad de sustitución del 20% con energía limpia. En 2019 se generaron 20,653 kWh.



## BIODIVERSIDAD

GRI 304-2, 304-4

Nuestra política de Biodiversidad está integrada a la política de Responsabilidad Social, donde reconocemos la importancia de la protección a la biodiversidad y nos comprometemos al aprovechamiento responsable de los recursos naturales, operando conforme a los marcos legales nacionales y regulaciones aplicables, procurando favorecer proyectos integrales sostenibles de impacto social y económico para las comunidades.



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** ante la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), quien verifica 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.

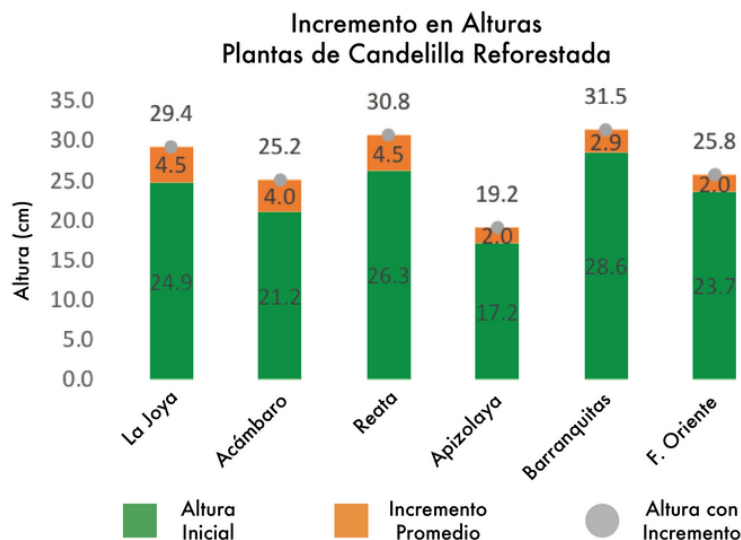




# REFORESTACIONES

GRI 304-3

Con el fin de promover la sostenibilidad de la Candelilla, durante 2018 iniciamos un programa de reforestación, ofreciendo a los Candelilleros una retribución por reforestar 850 hectáreas en 9 comunidades del Desierto de Chihuahua.



En 2019 realizamos un monitoreo para verificar el estado de las plantas.

En la primera evaluación realizada en **6 comunidades** verificamos, entre otros factores, el **crecimiento** promedio de las plantas reforestadas, obteniendo **resultados satisfactorios**.



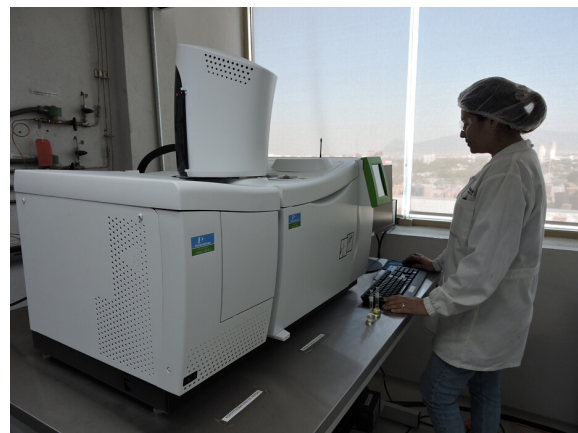
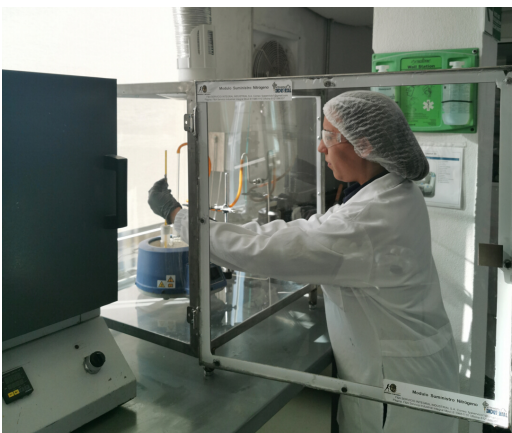


# INNOVACIÓN



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 desarrollo de ideas que permitan crear un diferencial con nuestros competidores.



## 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.

- **33** comunidades con Ácido Cítrico
- **20%** del total de la cera que obtenemos es extraída con Ácido Cítrico

## Innovación en Emulsiones

Desarrollamos nuevas formulaciones con características diferenciales en Emulsiones para la industria de la construcción.

El desarrollo de estas formulaciones ha permitido a nuestros clientes **reducir** sus **impactos ambientales**, **incrementar la vida útil** del producto y **reducir riesgos** de seguridad e inocuidad en sus procesos y productos.





# ANEXOS

## ÍNDICE DE GRI

GRI 102-55

GRI	Contenido	Página	GRI	Contenido	Página	GRI	Contenido	Página
<b>Perfil de la Organización</b>			<b>Participación de los Grupos de Interés</b>			<b>Emisiones</b>		
102-1	Nombre de la organización	2	102-40	Lista de Grupos de Interés	11	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	28
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	4	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	13	305-2	Emisiones directas de GEI (alcance 2)	28
102-3	Ubicación de la sede	3 y 36	102-42	Identificación y gestión de Grupos de Interés	11	<b>Efluentes y Residuos</b>		
102-4	Ubicación de las operaciones	3	102-43	Enfoque de participación de los Grupos de Interés	11	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	28
102-5	Propiedad y forma jurídica	2	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	11	<b>Empleo</b>		
102-6	Mercados servidos	4	<b>Prácticas para la Elaboración de Informes</b>			401-1	Nuevas Contrataciones de Empleados y Rotación de Personal	18
102-7	Tamaño de la organización	18	102-49	Cambios en la elaboración de informes	34	401-3	Permiso Parental	18
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	18	102-50	Periodo objeto del informe	34	<b>Salud y Seguridad en el Trabajo</b>		
102-9	Cadena de suministro	15	102-51	Fecha del último informe	34	403-1	Representantes de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa en salud y seguridad	21
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	1	102-52	Ciclo de elaboración de informe	34	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	21
102-12	Iniciativas externas	6 y 8	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	34	403-3	Servicios de salud en el trabajo	22
102-13	Afiliación a asociaciones	7	102-55	Índice de contenidos GRI	33	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	21
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables en la toma de decisiones	1	<b>Enfoque de Gestión</b>			403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	22
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	1	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	10	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	22
<b>Ética e Integridad</b>			103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	10	403-9	Lesiones por accidente laboral	21
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	13 y 14	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	10	<b>Formación y Enseñanza</b>		
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	12 y 14	<b>Anticorrupción</b>			404-1	Media de horas de formación al año por empleado	20
<b>Gobernanza</b>			205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	12	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	20
102-18	Estructura de gobernanza	9	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	12	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	20
102-19	Delegación de autoridad	9	<b>Energía</b>			<b>No Discriminación</b>		
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	9	302-1	Consumo energético dentro de la organización	27	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	19
102-21	Consulta a Grupos de Interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	11	302-4	Reducción del consumo energético	29	<b>Libertad de Asociación</b>		
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	1	<b>Agua</b>			407-1	Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	18
102-25	Conflicto de intereses	12	303-1	Extracción de agua por fuente	27	<b>Comunidades Locales</b>		
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	9	<b>Biodiversidad</b>			413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	23 y 25
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	34	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	29			
			304-3	Habitats protegidos o restaurados	30			
			304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	29			





# 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 2019 a diciembre de 2019. Este reporte es publicado anualmente cada 1 de marzo, siendo la presente la séptima edición aprobada por el Consejo de Administración.

El área de Responsabilidad Social es responsable de reunir la información que se presenta en este informe. Este informe se preparó 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.

# 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

Rectángulos No. 100

Colonia Arco Vial

CP: 66023

García, Nuevo León

