



Communication of Progress 2020

CONTENIDO

MENSAJE DEL DIRECTOR 3

Cobertura de la información
Presencia en el País

CULTURA ORGANIZACIONAL 4

Misión, Visión y Valores
Grupos de interés

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS 5

NUESTRO CAPITAL HUMANO 6-8

Reclutamiento
Canales de comunicación
No discriminación

MEJORA CONTINUA 9-15

Los colores del equipo
Acondicionamiento de instalaciones
Cuidado y protección del colaborador
Desarrollo laboral y planes de carrera
Capacitaciones

NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

PROGRAMAS SOCIALES INTERNOS 16-20

Día de la mamá Ceramat
Verano de Sonrisas
Becamat
Convivio de fin de año
Acciones verdes

PROGRAMAS SOCIALES Y AMBIENTALES EXTERNOS 21-25

Carrera Ceramat
Labor social
Comedores asistenciales
Donación de materiales
Productos ecológicos

MEDICIÓN DE RESULTADOS 26-31

Reclutamiento
Clima laboral
Torneo 2020-2021 “Los Colores del Equipo”
Retención de talento
Indicadores Verdes

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN 32

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

Ceramat reafirma su compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, buscando alinear a su estrategia de negocio los 4 ejes de pacto mundial: Derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción; sabemos que la sostenibilidad contribuye a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS).

“2020, nos ha enseñado el camino a seguir en los próximos años, a tener un panorama más amplio de lo que las organizaciones deben gestionar interna y externamente, demostramos nuestros principios de responsabilidad social y ambiental, aplicamos nuevos protocolos de salud para permitir la tranquilidad de nuestros colaboradores y de su familia, gestionamos a nuestros grupos de interés para generar empatía ante lo que estábamos pasando a nivel global.

Cumplimos 40 años y estamos seguros que nos queda un camino largo por recorrer, hemos logrado 4 años con este firme compromiso, buscando que nuestras estrategias, planes y acciones genere cambios positivos en la sociedad y en nuestros grupos de interés porque contribuyendo con nuestro granito de arena nos permite avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Lic. Alberto Octavio Garcia Pérez
Grupo Ceramat

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 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.

Presencia en el país

CONTAMOS CON 54 TIENDAS EN 7 ESTADOS DE LA REPÚBLICA:

Chiapas	29
Tabasco	12
Yucatán	6
Quintana Roo	1
Campeche	3
Guerrero	2
Oaxaca	1

CULTURA ORGANIZACIONAL

MISIÓN

Ofrecer la mejor variedad de acabados y productos complementarios de la construcción para hacer realidad los sueños de nuestros clientes.

VISIÓN

Ser el mejor 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 una empresa que **gestiona correctamente a sus grupos de interés**, hará que sus actividades fluyan de la mejor manera; además, detectará oportunamente el momento correcto de aplicar sus estrategias por el bien común, **construyendo una mejor sociedad y medio ambiente.**



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Por cinco años consecutivos, CERAMAT ha sido reconocida como una de las mejores empresas medianas del sector privado, por su alto desempeño en la gestión de negocios y en la implementación de mejores prácticas.

Hemos sido parte de un proceso de cambios, de mejora continua y seguiremos evolucionando para seguir siendo una mejor empresa socialmente responsable, seis años consecutivos que no han sido nada fácil, pero refrendamos nuestro compromiso por la sustentabilidad.

Además, tenemos establecido como política de inversión social, destinar al menos el 1% de las utilidades antes de impuestos en acciones de beneficio social. Por ende, Cemefi nos otorgó y reconoció nuevamente como ESR del 1% de inversión social.



NUESTRO CAPITAL HUMANO

Potencializamos la gestión del capital humano orientando nuestros procesos de selección con los objetivos de la empresa, desarrollando estrategias con nuestra marca y cultura laboral que nos permitan atraer el talento y a la vez retenerlo; **siempre respetando los Derechos Humanos** de cada uno de nuestro candidatos.

RECLUTAMIENTO:

Buscamos que las ofertas laborales lleguen a la mayor cantidad de personas, por esa razón publicamos en diversos medios: **Facebook, Computrabajo, LinkedIn, OCC mundial, Posteo, Iona, o reingreso.**



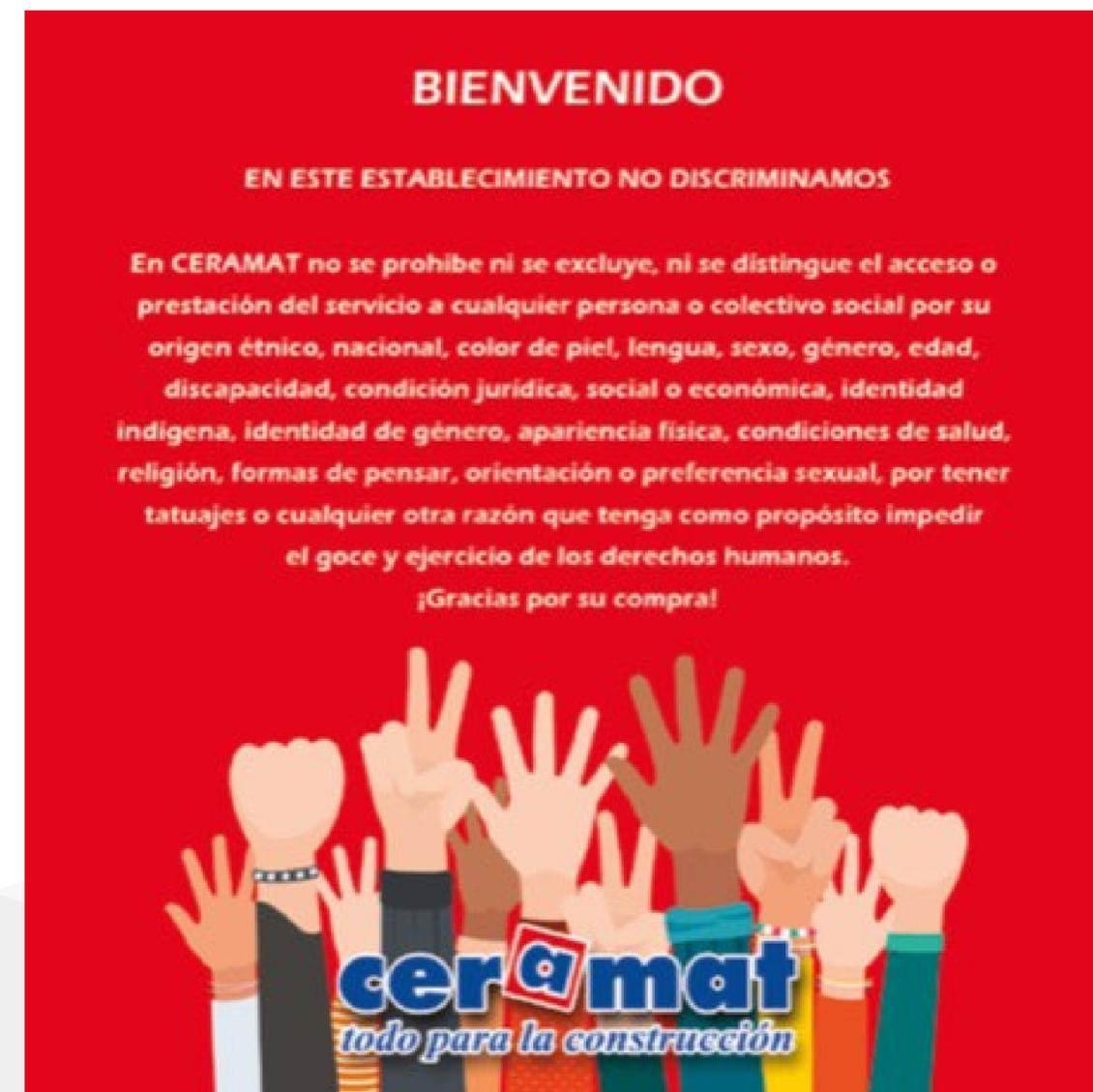
CANALES DE COMUNICACIÓN

Mes a mes damos a conocer **información importante** a nuestros colaboradores, para mantener y fortalecer la comunicación a través de los **tableros informativos**, permitiendo que todo el personal tenga a su alcance los **avances organizacionales y datos relevantes**.



NO DISCRIMINACIÓN

2019 declaramos públicamente **nuestro compromiso por fortalecer los derechos humanos**, colocamos letreros de **No discriminación** en nuestras tiendas, buscamos **ser equitativos en trato y buscar** la igualdad en todos los sentidos posibles, esta iniciativa sabemos que contribuye a **los principios esenciales del pacto mundial**.



MEJORA CONTINUA

LOS COLORES DEL EQUIPO

El desarrollo de habilidades y competencias de nuestro personal es pieza clave para obtener resultados satisfactorios, por ello se realizó el proyecto torneo de indicadores "los colores del equipo", esto permitió mejorar y superar los resultados de nuestros indicadores orientados a enfoque a resultados.

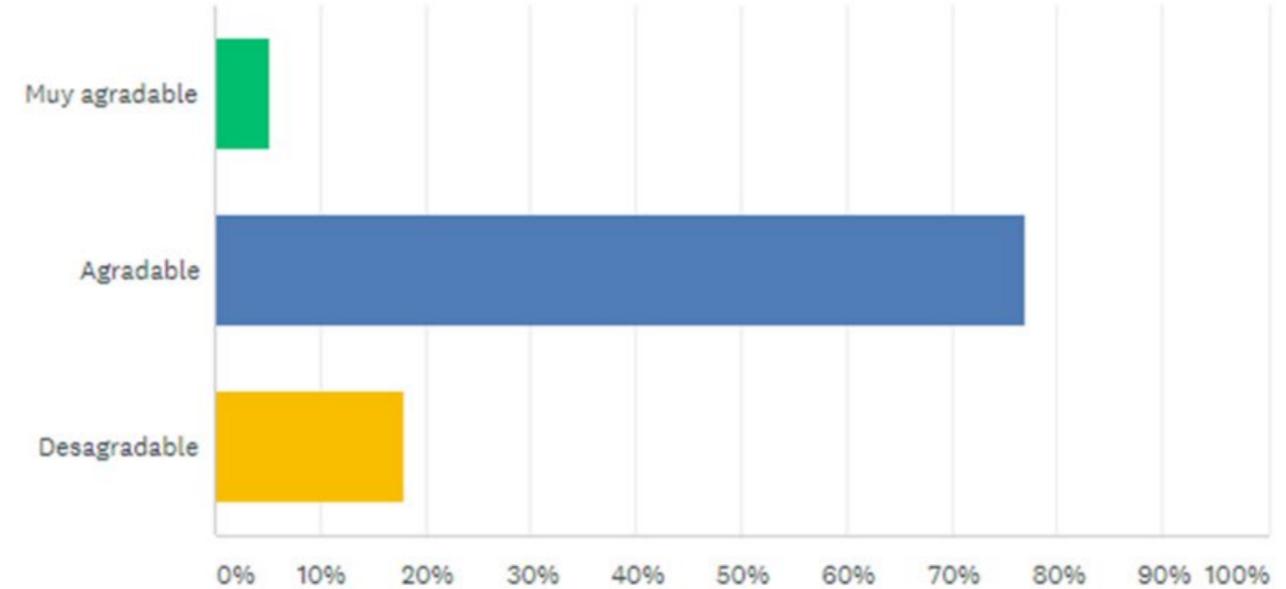


ACONDICIONAMIENTO DE INSTALACIONES.

Como un compromiso por la búsqueda de la satisfacción laboral con las mejores condiciones de trabajo, Ceramat realiza encuestas de participación y satisfacción para toma de decisión.

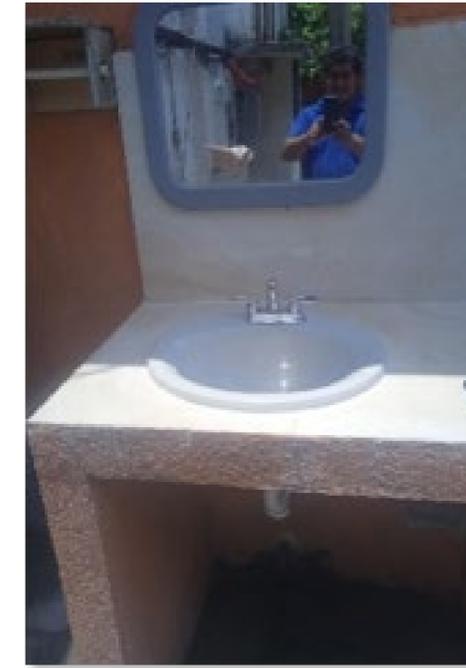
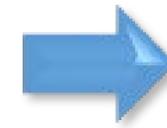
¿Qué nivel de agrado representa para ti actualmente el área de comedor?

Respondidas: 39 Omitidas: 1



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Muy agradable	5,13 % 2
▼ Agradable	76,92 % 30
▼ Desagradable	17,95 % 7
TOTAL	39

Comprometidos por mejorar las condiciones de trabajo, Ceramat busca brindar **instalaciones, seguras, higiénicas y óptimas para el trabajo**, cada vez que se requiere una modificación se debe considerar que los **productos sean amigables con el medio ambiente y nos ayuden en la reducción del consumo de agua o energía eléctrica.**



CUIDADO Y PROTECCIÓN DEL COLABORADOR

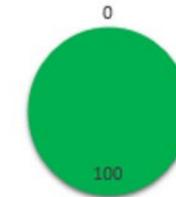
Ceramat busca el **cuidado e integridad de su personal** a través de otorgar equipos de protección que permita sumar a la **calidad de la seguridad e higiene.**

Además de brindar los equipo de protección, se brindan capacitaciones que les permita conocer el uso adecuado de los equipos **para garantizar la salud y seguridad de nuestros colaboradores.**



➤ **PERSONAL CAPACITADO: 18**

100% DE ASISTENCIA



■ ASISTENCIA ■ FALTA



DESARROLLO LABORAL Y PLANES DE CARRERA

Ceramat busca sostener la **estrategia de crecimiento y desarrollo de su personal**, promoviendo como principal opción el **aprovechamiento del talento interno** y el crecimiento dentro del grupo.



CAPACITACIONES

La productividad y la calidad de trabajo son herramientas indispensables en nuestro ámbito laboral, por ello nace el proyecto formando equipos de alto rendimiento, con la intención de atender y fortalecer el trabajo en equipo, motivando así al personal a alcanzar los objetivos.



COMITÁN



VILLAHERMOSA



MÉRIDA



ARRIAGA Y TONALÁ



COMALAPA

El desarrollo de conocimientos y habilidades para el área de ventas es fundamental para alcanzar los objetivos de la empresa, por ello se llevó a cabo la capacitación ventas exitosas, donde el personal pudo desarrollar técnicas de ventas, actitudes de servicio, garantizando un servicio de calidad al cliente.



NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

PROGRAMAS SOCIALES INTERNOS

Año con año nos comprometemos a seguir construyendo una mejor sociedad, inclusiva, responsable con el medio ambiente y con las personas que lo rodean; es por ello que en Ceramat mantenemos vigente programas que benefician internamente a nuestros colaboradores, pero también tiene un impacto positivo en sus familias y la sociedad.

DÍA DE LA MAMÁ CERAMAT

Nos enorgullece celebrar a las mamás que conforman este grupo, sabemos que día a día llevan el sustento a su hogar; durante el 2020 festejamos a 162 hermosas mamitas, fue un año difícil para muchos, la contingencia no permitió que las reuniéramos como normalmente los hacíamos para festejarles, pero se consideró realizarles el pago de un bono vía nómina para que ellas festejaran en casa y con su familia un día tan especial.



VERANO DE SONRISAS

Este año decidimos no reunir a nuestros pequeños hijos de nuestros colaboradores, aun con los protocolos sanitarios y cuidados, consideramos que lo mejor seria entregar un detalle especial a los niños inscritos al programa, con la finalidad de mantener vigente en la mente de cada niño nuestro programa verano de sonrisas.

En este año tuvimos 397 niños beneficiados, esperamos muy pronto verlos sonreír, disfrutar, compartir, convivir y aprender cosas que los hará mejores personas en su futuro.



BECAMAT

En 2020, reconocer a nuestro becarios fue un reto, buscamos nuevas formas de felicitarlos y motivarlos a continuar esforzándose; realizamos un evento virtual donde pudimos tenerlos a todos y que recibieran el reconocimiento y palabras de nuestros directores.

Entregamos 29 becas a estudiantes con promedios sobresalientes desde nivel primaria hasta universitarios, estamos convencidos que la educación permite crear una mejor sociedad, llena de principios, valores y de mejores oportunidades.



CONVIVIO DE FIN DE AÑO

Otra de las actividades esperadas es nuestro convivio de fin de año, donde agradecemos por la culminación de un año más, agradecemos y reconocemos el esfuerzo de cada uno de nuestros colaboradores, por ser parte de esta empresa, de los programas, planes y objetivos. Un momento para lograr la convivencia y gratitud, este año no fue posible llevarlo a cabo como cada año se realizaba, respetamos las medidas de nuestras autoridades en todo momento, se organizó un concurso virtual de villancicos.

Esta actividad, permitió al cierre del año el trabajo en equipo, colaboración y diversión entre todos; se recibieron 13 videos, de los cuales solo se premiarían en efectivo a los 3 mejores, pero la alta dirección decidió que todos merecían recibir un premio; la celebración fue sencilla y se reunió de manera virtual a los gerentes, quienes recibieron de parte del director general unas palabras que serían posteriormente compartidas con todo el personal, se realizó la tradicional rifa esta vez de manera virtual, todos los ganadores recibieron sus regalos en la plaza que corresponde, algo diferente pero que no paso desapercibido.



ACCIONES VERDES

Continuamos incentivando una cultura del uso adecuado de los recursos, a través de gráficos tipo comic, para favorecer la higiene y salud de los colaboradores pero con la conciencia del ahorro. Establecimos políticas ambientales que permiten un uso adecuado de aires acondicionados, publicamos en tableros informativos datos que permitan hacer conciencia por el cuidado del planeta.

Este año la pandemia no permitió desarrollar nuestro programa "construyendo un ambiente mejor", pero si nos hizo reinventar lo que veníamos haciendo, por lo que dentro del plan estratégico para el año 2021, se considero llevar a cabo el ECOMES Ceramat en el mes de junio 2021 y promover el uso de productos ecológicos en nuestros clientes y difundiendo información importante en redes sociales, página web, WhatsApp sobre la importancia del cuidado del medio ambiente, esto permitirá llegar más allá de nuestros grupos de interés internos, buscando un impacto positivo en la sociedad y en la gestión de nuestro modelo de negocio.

ECOMES **ceramat**
EN LÍNEA

¡CUIDEMOS JUNTOS EL PLANETA!

Acompáñanos y **conoce de voz de los expertos**, de qué manera podemos contribuir a **cuidar el medio ambiente.**


TODOS LOS **VIERNES**

 **LIVE**

PROGRAMAS SOCIALES EXTERNOS

CARRERA PEDESTRE

Un evento que hemos considerado muy especial e inclusivo, generando la participación ciudadana, incentivando la cultura del deporte y donación de víveres en niños, adultos y personas discapacitadas, un evento bien recibido por muchos clientes, familias y atletas; lamentablemente la pandemia no dejó llevarlo a cabo este año, esto por las medidas que las autoridades tomaron para evitar los contagios masivos.

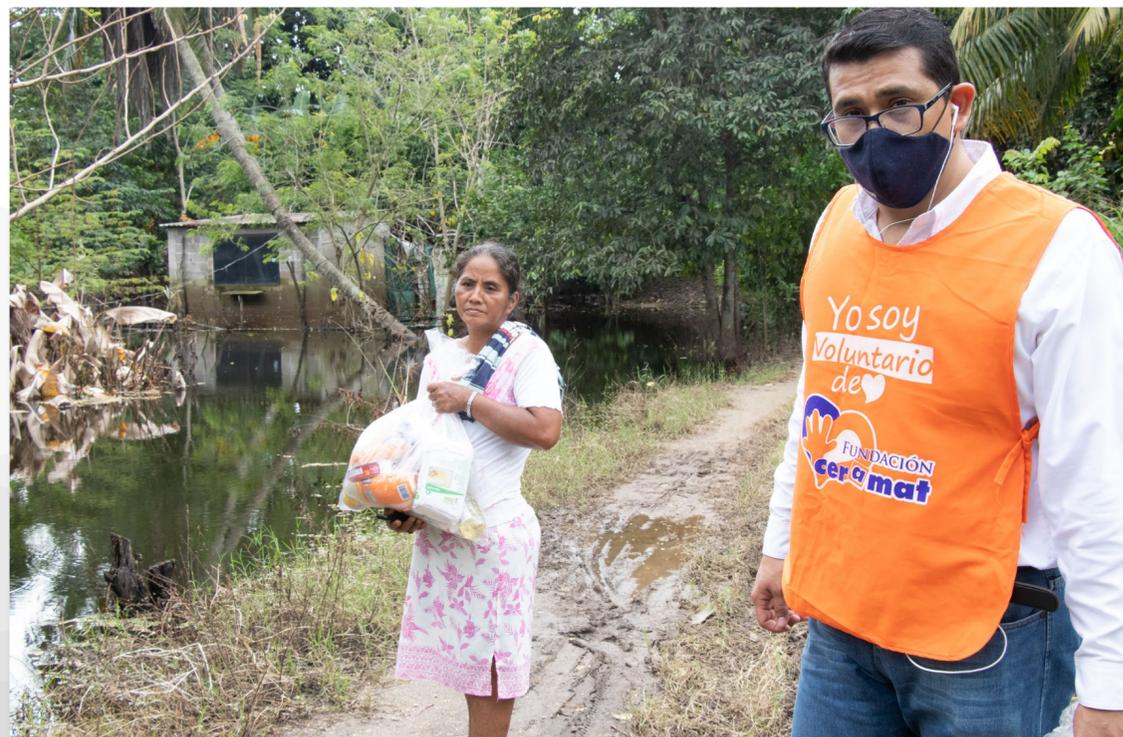
Estamos consientes de las alternativas virtuales, pero hemos visto que nuestro mercado aun no está familiarizado con el uso de estas aplicaciones y plataformas, por lo que esperamos el momento idóneo para reactivar este programa y lograr los objetivos establecidos.



LABOR SOCIAL

En Ceramat, parte de la responsabilidad social es incentivar en nuestros colaboradores contribuir a la sociedad con acciones voluntarias y con recursos que permitan a otros a recibir un poco de lo que nosotros tenemos, la pandemia a revivido la frase de la madre teresa de Calcuta “nadie es tan pobre para no dar, ni tan rico para no necesitar”.

Este año nuestra muestra de amor fue ir más allá, beneficiamos a más de 500 personas entre adultos mayores y familias, a quienes le entregamos una despensa básica a su domicilio en coordinación con el Dif estatal en Tuxtla Gutiérrez, de igual forma apoyamos a comunidades afectadas por las lluvias en Villahermosa, Mérida y Playa del Carmen, e igual forma apoyados por diferentes instituciones publicas que acrediten nuestra acción social.



COMEDORES ASISTENCIALES

En 2020 nuestra fundación ha logrado beneficiar a más de 180 beneficiarios con un alimento diario, que le permita su sustento, hasta este año hemos logrado entregar más de 50 mil comidas y desde nuestra existencia, hemos entregado más de 700 mil comidas a través de estos dos comedores de asistencia social.

Nuestro compromiso es poder mantener este apoyo en ambas comunidades y además aliarnos para llegar a otras donde exista una tienda ceramat.



DONACIÓN DE MATERIALES

Con un firme compromiso de responsabilidad social seguimos contribuyendo con nuestro programa “Ayuda que construye sueños” a diferentes asociaciones de la sociedad civil.

Durante 2020, donamos un total de \$ 612,456.93 en el estado de Chiapas de la siguiente manera: en el mes de abril beneficiamos al Desarrollo Integral para la Familia del estado de Chiapas con un monto de \$205,469.94 de materiales en especie y en el mes de octubre beneficiamos a la institución Viviendo con esperanza para el futuro con un monto de \$406,986.99 de materiales en especie, ambos con el objetivo de ser utilizados para rehabilitar, dar mantenimiento a sus espacios y que puedan continuar con su objeto social, apoyando a muchos beneficiarios.



COMERCIALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS ECOLÓGICOS

El cuidado del medio ambiente es un asunto de interés para Ceramat, la comercialización de productos amigables con el medio ambiente brinda apoyo y soporte a las acciones de sustentabilidad del planeta.



Modelo: 015427
HELVEX

Sanitario de dos Piezas Olimpia Red Trampa Expuesta (3.8 Litros)

Calificación Producto ★★★★★

WC OLIMPIA RED TRAMPA EXPUESTA 3.8L B (WC OLIMPIA)

AHORRA AÚN +46%

Compartir en:

Descargar ficha técnica:



Home / Baños / Criterio para baño

Modelo: 03858
RUGO

Regadera 44Wg

Calificación Producto ★★★★★

REGADERA 44WG FLORIDA CROMO BZO Y CHAP

Compartir en:

Descargar ficha técnica:



Modelo: 03535
RUGO

Llave para lavamanos mezcladora 24Tp Cromo

Calificación Producto ★★★★★

MEZCLADORA 4" P/LAV 24TP CROMO

Compartir en:

Descargar ficha técnica:



MEDICIÓN DE RESULTADOS

El alcance de nuestros indicadores es nuestra prioridad, por ello mes a mes medimos la efectividad de nuestras acciones, identificando y atendiendo factores de calidad de vida, ética, medio ambiente y vinculación con la comunidad.

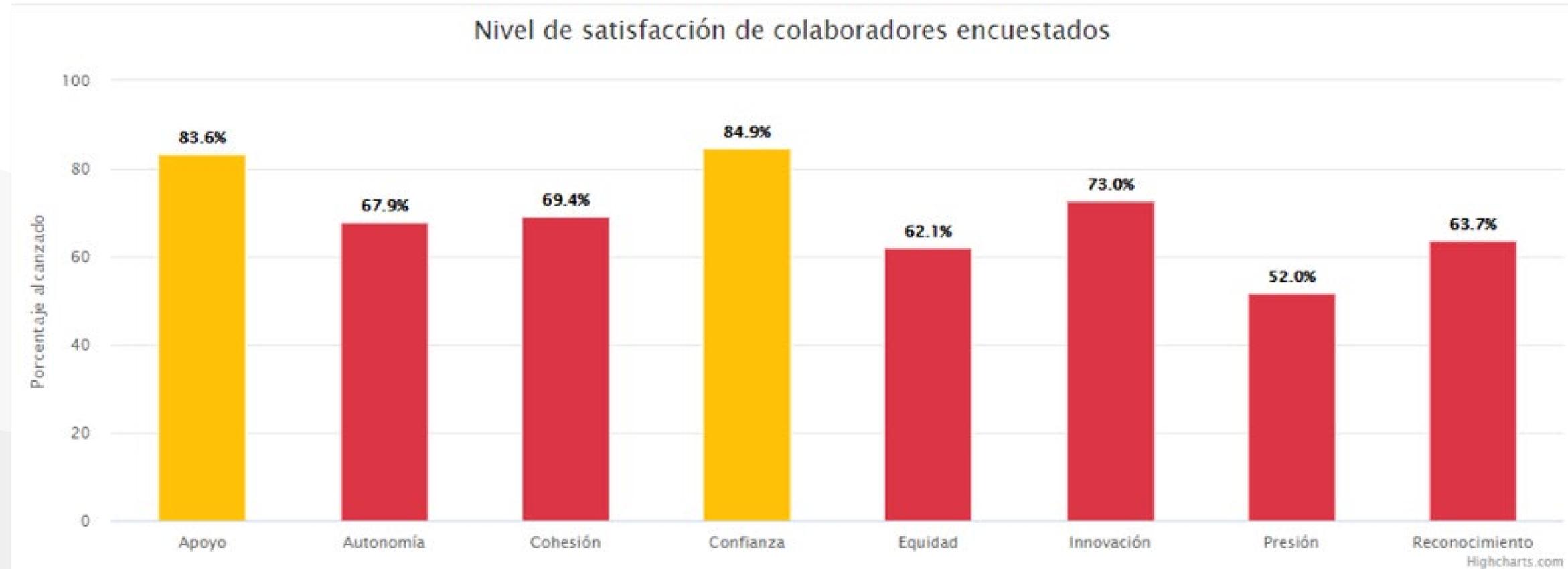
RECLUTAMIENTO

Es importante conocer nuestro mejor canal para reclutamiento de talento, por esto, mes a mes llevamos un recuento de la efectividad que estos medio tienen para la empresa, manteniendo de manera eficaz aquellos que sin duda contribuyen a los objetivos.

IMPACTO DE EFECTIVIDAD JUNIO 2020 - JUNIO 2021		
MEDIO DE RECLUTAMIENTO	INGRESOS	% EFECTIVIDAD
FACEBOOK	119	50.00%
COMPUTRABAJO	55	23.11%
LONA	45	18.91%
OCC MUNDIAL	12	5.04%
POSTEO	4	1.68%
LINKEDIN	2	0.84%
REINGRESO	1	0.42%
TOTAL	238	100%

CLIMA LABORAL

Como parte del compromiso por la búsqueda de mejoras laborales, Ceramat lleva a cabo climas laborales que buscan la calidad de vida en el trabajo.



El alcance de nuestros indicadores es nuestra prioridad, por ello se llevó a cabo el proyecto presentación escénica del área comercial, atendiendo factores de servicio y trabajo en equipo, donde se obtuvo un resultado favorable, logrando alcanzar los indicadores esperados.

REPRESENTACIÓN ESCENICA DEL ÁREA COMERCIAL

ESR EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

MEJORES EMPRESAS MEXICANAS



Se realizó una obra de teatro con marionetas creadas por ellos mismos, el tema de la obra fue el servicio al cliente.

La obra de teatro fue actuada por ellos mismos.

TORNEO 2020-2021 LOS COLORES DEL EQUIPO

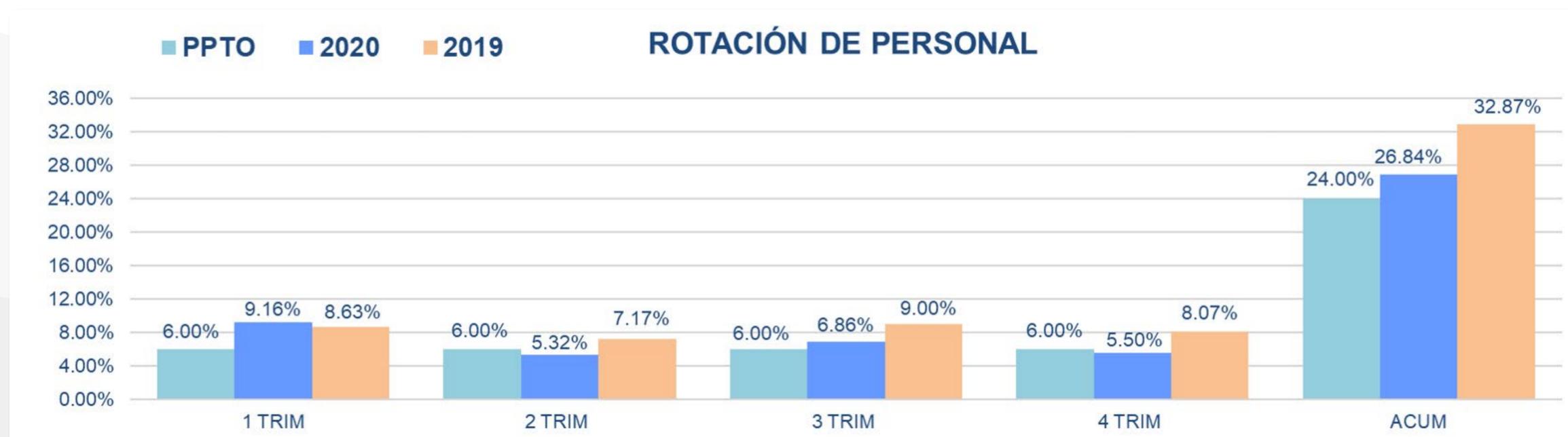
Como parte del compromiso por la búsqueda de mejoras laborales, Ceramat lleva a cabo climas laborales que buscan la calidad de vida en el trabajo

TORNEO DE INDICADORES CLAUSURA 2020									
CATEGORIA: ALMACÉN									
TABLA DE POSICIONES									
JORNADA 1: OCTUBRE									
PLAZA	SUCURSAL	EQUIPO	0.012% FALTANTE	0% MERCANCIA MAL EDO.	0% CAMBIO DE MERCANCIA	0% AUSENTISMO	2% ROTACIÓN	GOLES	PUNTOS
Acapulco	Urdaneta	AGUILA REAL	✓0.0000	✓0.0000	✓0.0000	✓0.00	✓0.00	★5.0	★3.0
Tonala	Tonala	DELFINES DE TONALÁ FC	✓0.0000	✓0.0000	✓0.0000	✗0.01	✓0.00	★4.0	★3.0
Tuxtla	Sexta Norte	LOS GUARDIANES	✓0.0000	✓0.0000	✓0.0000	✗0.14	✓0.00	★4.0	★3.0
Tuxtla	Cruz con Casitas	DEPORTIVO CASITAS	✓0.0000	✓0.0000	✓0.0000	✓0.00	✗16.67	★4.0	★3.0
Tapachula	17 Oriente	GLADIADORES 17 OTE	✓0.0000	✓0.0000	✓0.0000	✗14.85	✓0.00	★4.0	★3.0
Villaflores	Libramiento Vill	LOS VIGILANTES	✓0.0000	✓0.0000	✓0.0000	✗5.50	✓0.00	★4.0	★3.0
Villaflores	Centro Vill	LA ROMA	✓0.0000	✓0.0000	✓0.0000	✗5.00	✓0.00	★4.0	★3.0
Villahermosa	Pomoca	TIGRES DE POMOCA	✓0.0000	✓0.0000	✓0.0000	✗1.50	✓0.00	★4.0	★3.0
Cárdenas	Central	LOBOS CÁRDENAS	✓0.0000	✓0.0000	✓0.0000	✗2.67	✓0.00	★4.0	★3.0
Comitán	Las Margaritas	TZEJEBEROS BULLS	✓0.0000	✓0.0000	✓0.0000	✗0.05	✓0.00	★4.0	★3.0
Comalcalco	Centro	LOSETEROS DE CENTRO	✓0.0000	✓0.0000	✓0.0000	✗0.97	✓0.00	★4.0	★3.0
Tuxtla	Calzada	DIABLOS CALZADA	✓0.0000	✓0.0000	✓0.0000	✗0.03	✓0.00	★4.0	★3.0
Cárdenas	Avenida	THE CHAMPIONS CERAMAT	✓0.0000	✓0.0000	✓0.0000	✗0.12	✓0.00	★4.0	★3.0
Mérida	America	LAS AMÉRICAS	✓0.0109	✓0.0000	✗0.038	✓0.00	✓0.00	★4.0	★3.0
Tuxtla	Libramiento Sur	SPARTANS	✗0.0657	✓0.0000	✓0.0000	✓0.00	✓0.00	★4.0	★3.0
Mérida	Oriente	BARCELONA	✓0.0000	✓0.0000	✓0.0000	✗2.80	✓0.00	★4.0	★3.0
Tuxtla	Bonampak	GUERREROS	✓0.0000	✓0.0000	✓0.0000	✗9.00	✓0.00	★4.0	★3.0
Tuxtla	Loma Bonita	LOS WARRIORS LB	✓0.0000	✓0.0000	✓0.0000	✓0.00	✗20.00	★4.0	★3.0
Mérida	Enlace	RAIDERS	✓0.0012	✓0.0000	✓0.0000	✗1.20	✓0.00	★4.0	★3.0



RETENCIÓN DE TALENTO

Así mismo, la retención del talento es un punto primordial de medición, hemos reducido de un 32.87 a 26.84 anual la rotación del personal, se han buscado medidas para que podamos mantener a cada uno de nuestros integrantes, a través de oportunidades y acciones que les generen valor como profesionales, siempre generando desarrollo y mejora continua en sus carreras.



INDICADORES VERDES

A pesar del incremento en las cuotas de los recursos más utilizados en la organización, como son el agua, papelería, combustible y energía eléctrica, hemos estado trabajando con las áreas administrativas para la optimización de los recursos, reutilizando y reduciendo insumos innecesarios o sustituibles, gracias a cada una de estas acciones a pesar de los incrementos hemos visto que en agua incrementamos un 3%, en papelería 4%, combustible 1% y de en energía eléctrica tuvimos un decremento del -6%.

Estamos conscientes que no es un camino fácil, pero que con la ayuda de nuestros grupos de interés podremos lograrlo.

AGUA

MESES	2020	2019	2018
TOTALES	654,793	635,113	646,170

PAPELERÍA

MESES	2020	2019	2018
TOTALES	1,128,025	1,086,101	1,286,589

COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES

MESES	2020	2019	2018
TOTALES	14,451,411	14,313,565	15,924,773

ENERGIA ELECTRICA

MESES	2020	2019	2018
TOTALES	3,918,628	4,156,744	3,781,999

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En 2020, nos dimos a la tarea de impartir un curso que permitiera a todos conocer la importancia del control interno y el rol ideal que debemos tener a la largo y ancho de toda la organización con una mentalidad de dueño de la empresa, buscando generar compromiso para cuidar nuestro negocio basado en valores, controles preventivos y controles detectivos que nos ayuden a minimizar los riesgos. Durante la capacitación a todas las plazas del grupo se reforzó la importancia de las políticas y procedimientos adecuados para evitar fraudes y pérdidas dentro de la organización; además de estar enrolados en la visión de cuidarnos para saber denunciar a tiempo los posibles actos de corrupción que podrían darse.

Estamos seguros que esta capacitación permitirá mayor trabajo colaborativo en pro de cuidar nuestro negocio y además generar conciencia en el manejo de los recursos con los que cuenta la empresa para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

