



# **COMMUNICATION OF PROGRESS 2021**

# CONTENIDO

# ceramat

## MENSAJE DEL PRESIDENTE

PAG.  
**3**

Cobertura de la información  
Presencia en el País

## CULTURA ORGANIZACIONAL

PAG.  
**4-5**

Misión, Visión y Valores  
Nuestra Historia  
Grupos de interés  
Proveedores

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

PAG.  
**6**

Premios y Reconocimientos

## NUESTRO CAPITAL HUMANO

PAG.  
**6-7**

Reclutamiento  
Canales de comunicación  
No discriminación

## MEJORA CONTINUA

PAG.  
**8-9**

Diagnostico de necesidades  
Capacitaciones  
Programa de mentoría  
Los colores del equipo

## NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

PAG.  
**10**

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

## PROGRAMAS SOCIALES Y AMBIENTALES EXTERNOS

PAG.  
**11-13**

Labor social  
Comedores asistenciales  
Donación de materiales  
Ecomes Ceramat

## MEDICIÓN DE RESULTADOS

PAG.  
**14**

Reclutamiento  
Retención de talento  
Indicadores verdes

## LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

PAG.  
**14**

Lucha contra la corrupción





**Lic. Alejandra García Orozco**  
 Presidente del Consejo Grupo Ceramat

## MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO

Ceramat reafirma su compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, estamos trabajando para lograr que cada eje este contemplando en nuestra estrategia de negocio logrando una sinergia que permita contribuir a cada uno de ellos sin descuidar nuestra razón de ser; seguimos fortaleciendo nuestra visión para contribuir a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS).

“2021, ha sido un año complicado para muchos, hemos visto palpable lo que la pandemia dejó a nuestro alrededor; también nuestra organización paso por un triste momento de duelo, y tuvimos que asimilar que nuestro fundador se había ido a la presencia de Dios, dejándonos un vacío físico y a su vez un gran legado que trasciende a las siguientes generaciones manteniendo dentro de nuestros corazones la fortaleza de continuar. Somos una empresa que se ha consolidado a lo largo de los años logrando cada día su institucionalización;

Tenemos claros los objetivos misión, valores y sobre todo la visión de seguir consolidándonos y fortaleciendo con un crecimiento sostenible para seguir destacando siendo líderes en la industria y referente en los estados en los que nos encontramos. Ceramat tiene claro de que hoy las empresas deben ser activas con la sociedad seguimos demostrando nuestros principios de responsabilidad social y ambiental, manteniéndonos firmes en nuestros programas que buscan la mejora continua sabiendo que siempre podemos contribuir y ser parte del cambio que el mundo necesita.

Con una historia que nos respalda por más de 40 años estamos seguros que nos queda un camino largo por recorrer, seguiremos buscando que nuestras estrategias, planes y acciones genere cambios positivos en la sociedad y en nuestros grupos de interés.

### 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 2021.

## PRESENCIA EN EL PAÍS

ESTADOS	NO. TIENDAS
CHIAPAS	31
TABASCO	13
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 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

## NUESTRA HISTORIA



**Inicio de un sueño**  
Sr Franco García y Sra. Carmen Pérez de G.



Inicia **Aceros y Laminados**

1960

1977

1980

1996

2005

2009

2016

2017

2021

El **Lic Octavio García** toma la Dirección de la Compañía.



Con 9 tiendas nace el nombre de **Ceramat**

**ceramat**

Apertura de **Comedores Asistenciales**

Nace **Fundación Ceramat**



2° Reconocimiento como **ESR** y el 1° en **MEM**



Inicia 3a Generación Liderada por **Lic. Alejandra García**



# GRUPOS DE INTERÉS

El involucramiento de todos, permitirá un impacto mayor en las acciones positivas hacia la sociedad y el medio ambiente; por ello, gestionamos a nuestros grupos de interés para que los impactos negativos se minimicen y los impactos positivos se maximicen, generando un equilibrio importante en lo que hacemos.

## NUESTROS PROVEEDORES

**ceramat**



# PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Por sexto año consecutivo, a CERAMAT le fue otorgado un reconocimiento como **MEJORES EMPRESAS MEXICANAS**.

Este reconocimiento es otorgado por **Citibanamex, Deloitte y el Tecnológico de Monterrey**.

La evaluación 2021 se realizó a más de 278 empresas, de las cuales solo 108 tuvieron el reconocimiento por su alto nivel de desempeño en la gestión del negocio, basados en las mejores prácticas del mapa de valor de Deloitte.

La mejora continua es parte de nuestro ADN y nos gusta construir el sueño de nuestro clientes, al igual que construimos el sueño de seguir siendo una marca reconocida y seguir evolucionando para continuar creciendo como una **empresasocialmente responsable**; Hemos logrado mantener por siete años consecutivos este distintivo y la presidencia del consejo ha tenido a bien mantener vigente la política de inversión social, donde gestionamos destinar al menos el 1% de las utilidades antes de impuestos en acciones de beneficio social. Motivo por el cual, Cemefi continúa otorgándonos este reconocimiento: **ESR del 1% de inversión social**.

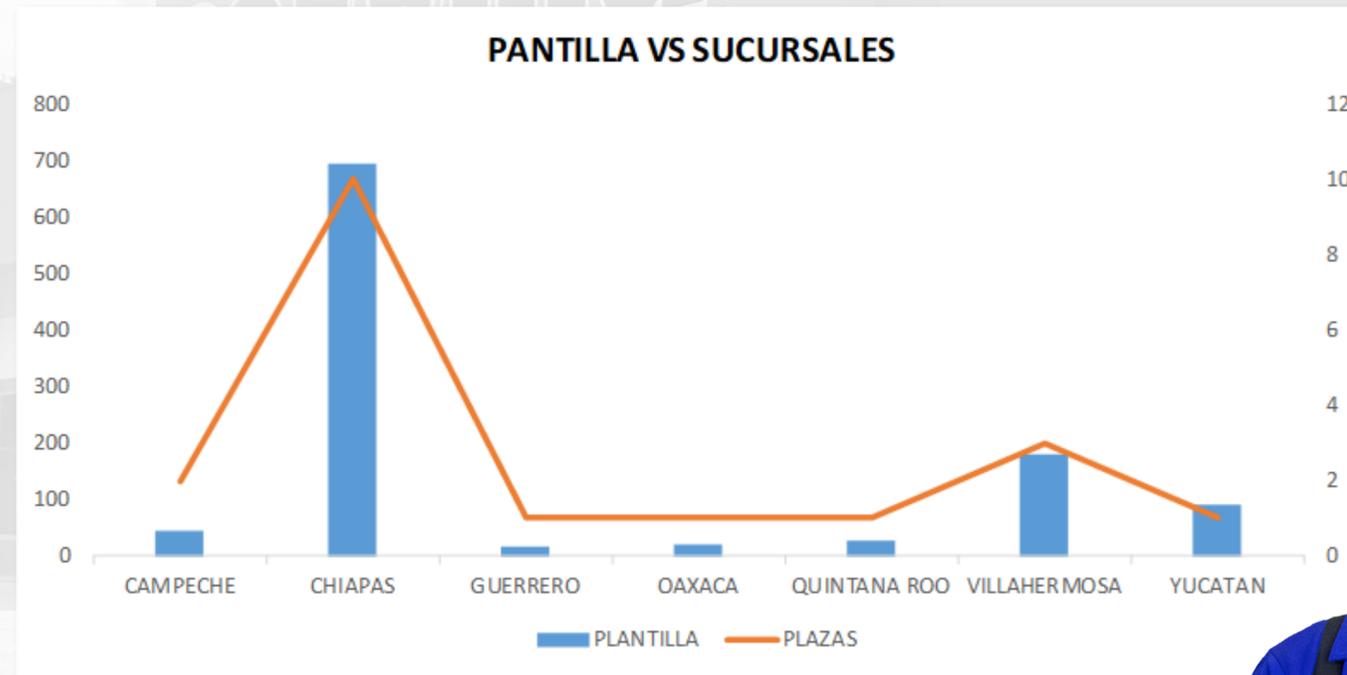


# NUESTRO CAPITAL HUMANO

Hablar de capital humano, es hablar de la formación y experiencia de nuestros colaboradores; en Ceramat, consideramos esencial que nuestro personal constantemente se capacite; hemos implementado cursos para las diversas áreas con las que contamos, buscamos siempre respetar los Derechos Humanos de cada uno, así como enfocar nuestras acciones o estrategias con las tradiciones y/o costumbre de los lugares en los que nos encontramos.

## RECLUTAMIENTO

Nuestras ofertas laborales se publican en diversos medios como: Facebook, Computrabajo, LinkedIn, OCC mundial, Posteo, lona, o reingreso; sabemos que el talento esta en todas partes, por eso es una forma de llegar a todos lados y ser inclusivos en nuestro procesos.



# CANALES DE COMUNICACIÓN

Abastecer al área de recursos humanos con el mayor número de candidatos postulantes mediante la difusión de las vacantes en los diferentes medios de comunicación, bolsas de trabajo y redes sociales.

También contamos con programa interno de referidos para que nuestros colaboradores sean participantes activos en nuestros procesos obteniendo beneficios otorgados por la institución.



occmundial.com

## IMPACTO DE EFECTIVIDAD

### MEDIO DE RECLUTAMIENTO

- FACEBOOK
- COMPUTRABAJO
- INDEED
- LONA
- VOLANTEO
- REFERIDO
- OCC
- PERIFONEO
- LINKEDIN

### NO DISCRIMINACIÓN

Mantenemos vigente nuestro compromiso por fortalecer los derechos humanos, buscamos ser equitativos en trato y buscar la igualdad en todos lo sentidos posibles, esta iniciativa contribuye a los principios esenciales del pacto mundial.

# MEJORA CONTINUA

## DIAGNOSTICO DE NECESIDADES

Nuestro personal es pieza clave para obtener resultados satisfactorios, por lo que cada cierto tiempo realizamos un diagnostico de necesidades de capacitación, con el objetivo de detectar las áreas de oportunidad que debemos reforzar para el logro de los objetivos planteados.

NUM	PROVEEDOR	# PARTICIPANTES	PORCENTAJE DE SELECCIÓN
1	HELVEX	131	77%
2	TEKA	123	72%
3	PORCELANITE	109	64%
4	ROTOPLAS	109	64%
5	CORONA	109	64%
6	CATO	108	63%
7	PORCELANATOS	108	63%
8	RUGO	106	62%
9	CALENTADORES	105	61%
10	ADHESIVOS	104	61%
11	TINAS HIDROMAGIC	101	59%
12	DICA	94	55%
13	URREA	93	54%
14	DECORADOS COCEMEX	86	50%
15	KOLORINES	84	49%

# CAPACITACIONES

Con el objetivo de mantener calidad y una cultura de servicio, ceramat ejecuta estratégicamente programas de formación, que permiten fomentar el buen desempeño, destrezas y habilidades que fomentan las buenas relaciones laborales.



**GESTIÓN DE VENTAS MAYOREO**



**CLINICA DE VENTAS RETAIL**



**FORMACIÓN EN CAMPO PROCESO DE VENTAS MAYOREO**



**CURSOS EN LÍNEA ACTITUD CERAMAT - ALMACÉN**



**INCIDENCIAS EN ENTREGA DE MATERIAL**



**VIDEOS DIDÁCTICOS CAMPAÑA DE FONTANERIA**

# PROGRAMA DE MENTORÍA

El programa de mentoría permite perpetuar el conocimiento y las buenas prácticas; partiendo de la formación de un mentor hacia su aprendiz. Dicho programa transmite el conocimiento y fomenta las competencias laborales en ceramat.



# LOS COLORES DEL EQUIPO

Este programa tiene el objetivo de generar el sentido de pertenencia hacia la camiseta; buscando que el colaborador se sienta motivado y a la vez tenga el deseo en contribuir al cuidado, control y manejo adecuado de todo lo que la empresa tiene a disposición de cliente y del mismo colaborador. Para 2022 se pretende hacer la clausura que permitirá premiar a la plaza que logre la mejor puntuación.

ALMACÉN	CLUB	0.012% FALTANTE	0% MERCANCIA MAL EDO.	100% VENTANAS SERV.	0% DESEM- BARQUES	100% COMBUS- TIBLE	0% CAMBIO DE MERCANCIA	0% AUSENTISMO	2% ROTACIÓN	PUNTOS
KM 5.5 TUXTLA	GUERREROS	0.09%	08%	98%	13%	78%	08%	1.05	1.9	8
PERIFÉRICO MÉRIDA	LEONES	0.87%	12%	90%	11%	69%	12%	1.59	2.5	6
BUENAVISTA VILLAHERMOSA	TITANES	0.69%	07%	88%	18%	77%	07%	8.09	3.4	4



# RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

## PROGRAMAS SOCIALES INTERNOS

Nuestro compromiso social inicia con nuestra gente, con el recurso humano con el que contamos, nos gusta construyendo sueños en nuestros clientes, pero también, queremos construir una mejor sociedad, inclusiva y responsable con el medio ambiente; es por ello que en Ceramat llevamos a cabo programas que benefician a nuestros colaboradores, pero también tiene un impacto positivo en sus familias y en la sociedad en general.



### DÍA DE LA MAMÁ CERAMAT

Un programa que nos permite reconocer a cada mamita que integra este grupo, nos consideramos una empresa que propone igualdad de oportunidades para la construcción de una sociedad; durante este año 2021 reconocimos a 161 mamitas, hemos pasado por dos años muy difíciles para muchos, pudimos reunir las con sana distancia y despejarlas del día a día.



### VERANO DE SONRISAS

En 2021 mantuvimos los cuidados necesarios para evitar los contagios, nuevamente consideramos que lo mejor era enviar un detalle especial a cada niño inscritos al programa; de esta forma mantenemos vigente nuestro programa verano de sonrisas. Beneficiamos a 369 niños, deseamos muy pronto verlos sonreír, disfrutar, compartir y convivir con otros niños con los que pasarán bonitos recuerdos.



### BECAMAT

Nos complace reconocer cada año a los mejores promedios hijos de nuestros colaboradores, de nueva cuenta 2021 fue un año donde realizamos un evento virtual, cada becario recibió un reconocimiento y palabras de nuestros directores. Entregamos 58 becas, incluyendo a estudiantes desde nivel primaria hasta universidad, esta forma contribuimos a cimentar la educación en las diferentes comunidades donde nos encontramos.



### CONVIVIO DE FIN DE AÑO

Un actividad especial, que este año pudimos realizar y disfrutamos mucho después de una fuerte recesión, esta actividad se vivió al cierre del año en equipo, colaboración y diversión entre todos; más de mil colaboradores pudimos reunirnos para convivir y conocernos más, de igual forma es un reconocimiento al esfuerzo que todos y cada uno hace durante todo el año para el cumplimiento de los objetivos.

# PROGRAMAS SOCIALES Y AMBIENTALES EXTERNOS

## LABOR SOCIAL

En Ceramat, parte de la responsabilidad social es poder incentivar en nuestros colaboradores la voluntad de dar y contribuir a la sociedad. Este año regalamos sonrisas y alimentos a más de 300 personas a través de nuestro programa obras de corazón y de nuestros colaboradores voluntarios que lo hacen posible en las ciudades donde tenemos presencia.



# COMEDORES ASISTENCIALES

Seguimos contribuyendo a la sociedad adulta mayor a través de nuestros dos comedores asistenciales; en 2021 nuestra fundación logró entregar más 46,000 comidas durante ese año a los beneficiarios inscritos en ambos comedores.



# DONACIÓN DE MATERIALES

El programa “Ayuda que construye sueños” sigue dando frutos y generando un impacto positivo en la sociedad, beneficiando de forma directa e indirecta a miles de personas y sociedad en general.

Durante 2021, donamos un total de **\$ 1'620,169.18** en **Chiapas, Tabasco y Yucatán**, durante los meses de **Mayo y Octubre de 2021**.

## BOCHIL, CHIAPAS



### INSTITUCIÓN LUZ AC

CONCEPTO  
**TUXTLA MAY 21**

DONACIÓN REAL FINAL  
**\$800,193.62 MXN**

## TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS



### BANCO DE ALIMENTOS

CONCEPTO  
**TUXTLA OCT 21**

DONACIÓN REAL FINAL  
**\$384,107.15 MXN**

## VILLAHERMOSA, TABASCO



### CRESCER AC

CONCEPTO  
**VHSA OCT 21**

DONACIÓN REAL FINAL  
**\$216,429.56 MXN**

## MÉRIDA, YUCATÁN



### AMANC

CONCEPTO  
**MERIDA OCT 21**

DONACIÓN REAL FINAL  
**\$219,438.85 MXN**

# ACCIONES VERDES

Continuamos incentivando una cultura del uso adecuado de los recursos, reducimos considerablemente el consumo de hojas, optimizamos el uso de la digitalización de documentos. Continuamos con el establecimientos de políticas ambientales que permiten un uso adecuado de los activos.

Este año llevamos a cabo de nueva cuenta el **ECOMES CERAMAT**, estamos logrando cambios significativos y compartiendo información importante sobre el cuidado y preservación del medio ambiente, datos duros que ayuden a hacer conciencia social e invitando a la ciudadanía a llevar a cabo actividades que ayuden en la preservación de nuestro medio ambiente; en las tiendas físicas y en línea, todo el mes estuvimos promoviendo el uso de productos ecológicos a nuestros clientes y difundiendo información importante en redes sociales y página web; además, de dar descuentos especiales en algunos productos para incentivar la adquisición de productos amigables con el medio ambiente.

DÍA DEL MEDIO  
**Ambiente**  
ceramat  
05 DE JUNIO

**CUIDA EL MEDIO AMBIENTE**  
**Y GANA**  
CON  
**ceramat**

**HASTA \$3,000**  
EN MONEDERO ELECTRÓNICO

Consulta términos, restricciones y condiciones.

**04 JUNIO**  
10:00 AM  
LIVE POR FACEBOOK

**PONENTE:**  
**ING. LENIN INDILI CRUZ,**  
Coordinador Social en Habitat para la Humanidad México.

**TEMA:**  
**“¿A QUÉ LLAMAMOS ACTIVIDAD ECOLÓGICA?, ¿QUÉ ES?, TIPOS E IMPACTO DE MIS ACTIVIDADES COTIDIANAS EN EL MEDIO AMBIENTE.**

ESR Empresa Socialmente Responsable 1a Inversión Social MEJORES EMPRESAS MEXICANAS

**11 JUNIO**  
12:00 PM  
LIVE POR FACEBOOK

**PONENTE:**  
**ING. VICENTE CARRILLO,**  
Gerente de Gestión Ambiental y Responsabilidad en Abarrotos Dunosusa.

**TEMA:**  
**ACCIONES DE UNA EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE**

ESR Empresa Socialmente Responsable 1a Inversión Social MEJORES EMPRESAS MEXICANAS

**18 JUNIO**  
12:00 PM  
LIVE POR FACEBOOK

**PONENTE:**  
**BIÓLOGA YOSARI CHIO RAMOS,**  
Coordinadora de Preservación Ambiental en Abarrotos Dunosusa.

**TEMA:**  
**LAS ABEJAS NATIVAS Y SU IMPORTANCIA COMO POLINIZADORES**

ESR Empresa Socialmente Responsable 1a Inversión Social MEJORES EMPRESAS MEXICANAS

**25 JUNIO**  
11:00 AM  
LIVE POR FACEBOOK

**PONENTE:**  
**POLÍTOLGA INTERNACIONALISTA ALICIA ODILE CORTÉS ABASCAL**  
Directora de Operaciones en IntegraRSE (Consultoría en Responsabilidad Social) y Consultora Acreditada del Cernefi.

**TEMA:**  
**¿QUÉ ES EL CAMBIO CLIMÁTICO?, ¿QUÉ SON LOS GASES DE EFECTO INVERNADERO?, ACTIVIDADES QUE GENERAN ESOS GASES, SUS EFECTOS EN LA TIERRA, EL MAR, EN LA SALUD Y BIODIVERSIDAD, SOLUCIONES A GRAN Y PEQUEÑA ESCALA.**

ESR Empresa Socialmente Responsable 1a Inversión Social MEJORES EMPRESAS MEXICANAS

# MEDICIÓN DE RESULTADOS

La medición de resultados es un proceso de registro que nos permite analizar el nivel de desempeño alcanzado en cada una de las acciones que se implementan dentro de la organización.

## RECLUTAMIENTO

En ceramat nos preocupamos con el impacto generado en medios de reclutamiento por el cual medimos nuestro impacto de forma semestral y anual. Facebook encabezando nuestros indicadores con un 53% de efectividad

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%
<b>TOTAL</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

## LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

La corrupción obstaculiza el desarrollo y hacer huir a la inversión, es un término que generalmente indica el mal uso de la autoridad y derechos que se confían en una persona, obteniendo oportunidades hasta de beneficio personal. En 2021 continuamos trabajando con los cursos de control interno, basados en la estrategia que cada colaborador se comprometa y funja como dueño de la empresa, que cuide y actúe de esta manera; se pretende que los colaboradores lleven a cabo su trabajo con ética, aplicando políticas y procedimientos adecuados para evitar fraudes y pérdidas dentro de la empresa, sabiendo denunciar en los tiempos y momentos adecuados, sintiéndose tranquilos de que la empresa los respalda ante cualquier situación.

# RETENCIÓN DE TALENTO

Contamos con una cobertura del 91% respecto al total de plantilla autorizado a nivel grupo.

En este año tenemos un incremento de plantilla por nuestras nuevas aperturas generando más empleos y beneficiando a las comunidades donde tenemos presencia.

CORPORATIVO					
% DE ROTACION POR PLAZAS					
PLAZAS	BAJAS DIC	PLANTILLA AUT	P. ACTIVA DIC	% ROT POR PLAZAS	ACUM BAJAS ENE- DIC
<b>TOTALES</b>	<b>35</b>	<b>1,167</b>	<b>1,071</b>	<b>1.72%</b>	<b>474</b>

## INDICADORES VERDES

2021 represento uno de los mejores años, gracias a la optimización de nuestro sistema y a la geolocalización de nuestros clientes, crecimos en 3 nuevas tiendas, se adquirieron unidades de baja emisión CO2. El incremento del combustible no fue más que un efecto del incremento de las ventas y de la gasolina, es importante destacar que fue un buen año. Hemos implementado acciones que mejoren nuestros procesos y disminuyan el uso del papel optimizando el uso de tecnologías que permitan digitalizar o sistematizar procesos, sin afectar nuestra

plantilla laboral, la energía y agua fueron dos rubros donde vimos un efecto a nuestro favor, ya que su incremento fue por debajo de la inflación, es decir que a pesar que incrementamos 3 tiendas más hemos optimizado el uso energético y de agua potable.

Tenemos un firme compromiso de seguir trabajando en optimizar cada uno de estos rubros y esperamos cada año lograr mejores resultados.

CONCEPTOS	2021	2020
AGUA	677,311	654,793
ENERGIA ELECTRICA	4,161,047	3,918,628
PAPELERIA Y UTILES	1,382,886	1,128,025
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	18,528,137	14,451,411