



# Responsabilidad Social Empresarial Informe 2015

# Índice

- 4 **Mensaje de Dirección General**  
Estableciendo el camino de la RSE
- 6 **Sobre este informe**  
Comunicación con nuestros grupos de Interés
- 8 **Capítulo 1 Nuestra organización**  
Contribuir al desarrollo nacional
- 15 **Capítulo 2 Gestión Responsable**  
Institucionalización de la RSE
- 23 **Capítulo 3 Ética empresarial**  
Impulsando los valores
- 33 **Capítulo 4 Calidad de vida**  
Formando mejores personas
- 42 **Capítulo 5 Vinculación con la comunidad**  
Apoyando la educación para el desarrollo
- 50 **Capítulo 6 Medio ambiente**  
Creando la Unidad de Manejo Ambiental
- 60 **Capítulo 7 Mercadotecnia Responsable**  
Estrategias que fortalecen nuestra reputación
- 67 **Reconocimientos**  
Reconociendo la unión y el esfuerzo de todos
- 70 **Agradecimientos**  
Reconociendo la unión y el esfuerzo de todos

# Logística **mente** responsable



# Mensaje de la Dirección

[1.1, 1.2] Estableciendo el camino de la RSE

Un entorno de contrastes y de cambio en un marco continuo de estrictas regulaciones y altas responsabilidades que nos obliga a ver una perspectiva repleta de oportunidades de diversificación para nuestra organización. Ante este panorama siempre imprevisible y de amenazas constantes, buscamos la consolidación de nuestra responsabilidad empresarial.

Convivir y competir como empresa nacional con clientes, proveedores, líneas y terminales de presencia global en la que bienes y servicios fluyen de un país a otro de manera rápida e integrada, nos ha demostrado que los resultados se dan por la voluntad de trabajo y el compromiso.

Para los próximos años prevemos un panorama de mayores retos que demandará a cada uno de nosotros poner a prueba nuestras capacidades, demostrar que contamos con personas comprometidas y motivadas así como con la infraestructura necesaria para marcar nuestro rumbo.

Somos conscientes de que la capacidad técnica es insuficiente cuando se carece de un equilibrio entre el beneficio económico y el progreso de quienes participan en la obtención del mismo.

Al declararnos como **la opción más eficiente en soluciones integrales de logística**, lo sustentamos en sistemas de calidad, tecnología, adaptabilidad y sobre todo en nuestra responsabilidad. Queremos hacer tangible este compromiso en la manera en que nos relacionamos con nuestros grupos de interés.

Para nuestros colaboradores, clientes, proveedores, inversionistas y las comunidades en las que operamos, hemos diseñado este Reporte de Responsabilidad Social Empresarial, que nos guiará con claridad, rumbo y perspectiva en los próximos años para garantizar la transparencia en lo que hacemos.

Estamos convencidos de que una cultura basada en estos principios fortalece nuestras virtudes y competencias, incrementando de manera sostenida el valor de la compañía.



*La opción más eficiente en  
soluciones integrales de logística  
en México*



# Sobre este informe

## Comunicación con nuestros grupos de interés

Durante 25 años, CICE ha trabajado con base en valores y principios que se ven reflejados en su filosofía de negocios. Desde nuestra incorporación al modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), nos hemos esforzado en institucionalizar mediante un modelo de Gestión Integral los conceptos de RSE y sustentabilidad, para hacerlos presentes en cada proceso del negocio.

Se denomina grupos de interés al conjunto de partes interesadas y/o afectadas por la actividad de una organización. Los grupos de interés pueden ser conjuntos de personas que representan los intereses medioambientales y sociales que afectan y a su vez son afectados, directa o indirectamente, por el desempeño de la actividad de nuestra organización.

Fijándonos como principal objetivo la transparencia con estos grupos, en este primer Informe de Responsabilidad Empresarial y Sustentabilidad se muestran los resultados obtenidos en los diferentes ámbitos de RSE que hemos definido como pilares de nuestra organización y que a su vez impactan de forma estratégica.

Este informe se realiza de forma voluntaria como parte del Sistema de Gestión y con la intención de presentarlo de forma anual a partir de este año en adelante. Dentro de el se encontrarán los retos, logros y propósitos que tuvieron lugar durante 2015 y algunos aspectos de años anteriores, dirigido a los siguientes grupos de interés: <sup>[3.1, 3.5, 3.6]</sup>



- Accionistas
- Asociaciones
- Autoridades
- Clientes
- Competencia
- Comunidad
- Colaboradores
- Proveedores



Con su publicación, nos esforzamos por establecer un vínculo que nos permita medir dichos resultados, y sentar las bases para nuevos modelos y proyectos en puerta, siempre en la búsqueda de la mejora continua.

Elaborado en colaboración de todos los miembros de cada Comité de RSE, este Informe es publicado en 2016 y comprende las actividades realizadas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015. <sup>[3.1., 3.2, 3.3., 3.6]</sup>

Su estructura se definió conforme a la guía G3.1 de Global Reporting Initiative (GRI), metodología internacional para elaborar memorias de sostenibilidad, promovido por las Naciones Unidas, cuyo índice se puede encontrar en la parte final de este documento. En el se exponen a detalle todos los indicadores de gestión GRI, referenciados con corchetes a lo largo del mismo.

Elaboramos este reporte de la mano de especialistas en materia de Responsabilidad Social Corporativa; no obstante, no hemos considerado oportuna la validación de este informe por parte de alguna tercera instancia. <sup>[3.13]</sup>

Para CICE, son muy importantes sus comentarios sobre el contenido de este informe, por lo que agradeceremos nos hagan llegar su retroalimentación a través de:

Katia Romero Romero • Jefe de Responsabilidad Social Empresarial  
responsabilidad@grupocice.com

# Capítulo 1

## Nuestra organización

Contribuir al desarrollo nacional

- 1.1 Nuestra historia
- 1.2 Filosofía corporativa
- 1.3 Nuestros servicios







## Nuestra historia

Grupo CICE inicia en 1991, de una idea de servicio, trabajo y responsabilidad, que nos permitió abrimos paso en un entorno incierto y con momentos de cambio trascendentales en nuestro país. Una idea que transformó la actividad portuaria de México, sentando las bases para los modelos que pocos años después se desarrollarían.

Con el reto de modernizar los servicios de maniobras portuarias en Veracruz, una composición accionaria plural e integradora dio origen a Corporación Integral de Comercio Exterior S.A. de C.V. en 1991. Solo un año después surgió

CECI, que proporcionaría servicios complementarios al comercio exterior y a las empresas locales. Nuestra Terminal Multiusos (TMU) dentro del Recinto Portuario de Veracruz, inicia su desarrollo en 1998.

**Con la finalidad de poder contribuir a la solución de problemas sociales de nuestra comunidad mediante un programa formal en materia de educación, salud y medio ambiente, en 2004 se crea:**



En 2007, inauguramos la instalación especializada (Domo) de 25,000 toneladas de capacidad para el manejo de graneles dentro de la Terminal Multiusos. Extendiendo tres años después nuestros servicios en otro de los principales puertos del Golfo de México, con el inicio de operaciones de CICE Tampico.

El crecimiento de nuestras instalaciones, aunado a la demanda del mercado, nos motivan a formar en 2011 Soluciones Multimodales S.A de C.V., organización integrada por empresas de transporte y servicios logísticos, que ofrece a importadores y exportadores la productividad, calidad, seguridad y confianza que exige el manejo integral de sus mercancías.

A finales de 2015, se inaugura el Parque Logístico San Julián ubicado en la autopista federal Veracruz-Xalapa, con una extensión inicial de 55 hectáreas, para la realización de actividades integradas de comercio exterior.

Creciendo de acuerdo a las demandas de un entorno globalizado, nos hemos convertido en un grupo de empresas de logística con calidad y responsabilidad social, proporcionando las bases para un proyecto que trascienda generaciones y que nos haga seguir orgullosos de ser parte de CICE.



## Filosofía corporativa

La constante búsqueda de la mejora continua nos obligó a realizar un replanteamiento de nuestra filosofía organizacional, siendo probablemente la más importante de todas nuestras acciones como Empresa Socialmente Responsable. La generación de una nueva **Misión, Visión y Valores** marcaron la pauta en este nuevo camino.



## Nuestra Misión:

**“ Colaborar con soluciones integrales de logística de forma responsable al desarrollo nacional. ”**

- ◆ Con enfoque en la persona
- ◆ Con seguridad
- ◆ Con Innovación
- ◆ Con infraestructura de clase mundial
- ◆ Con respeto al medio ambiente

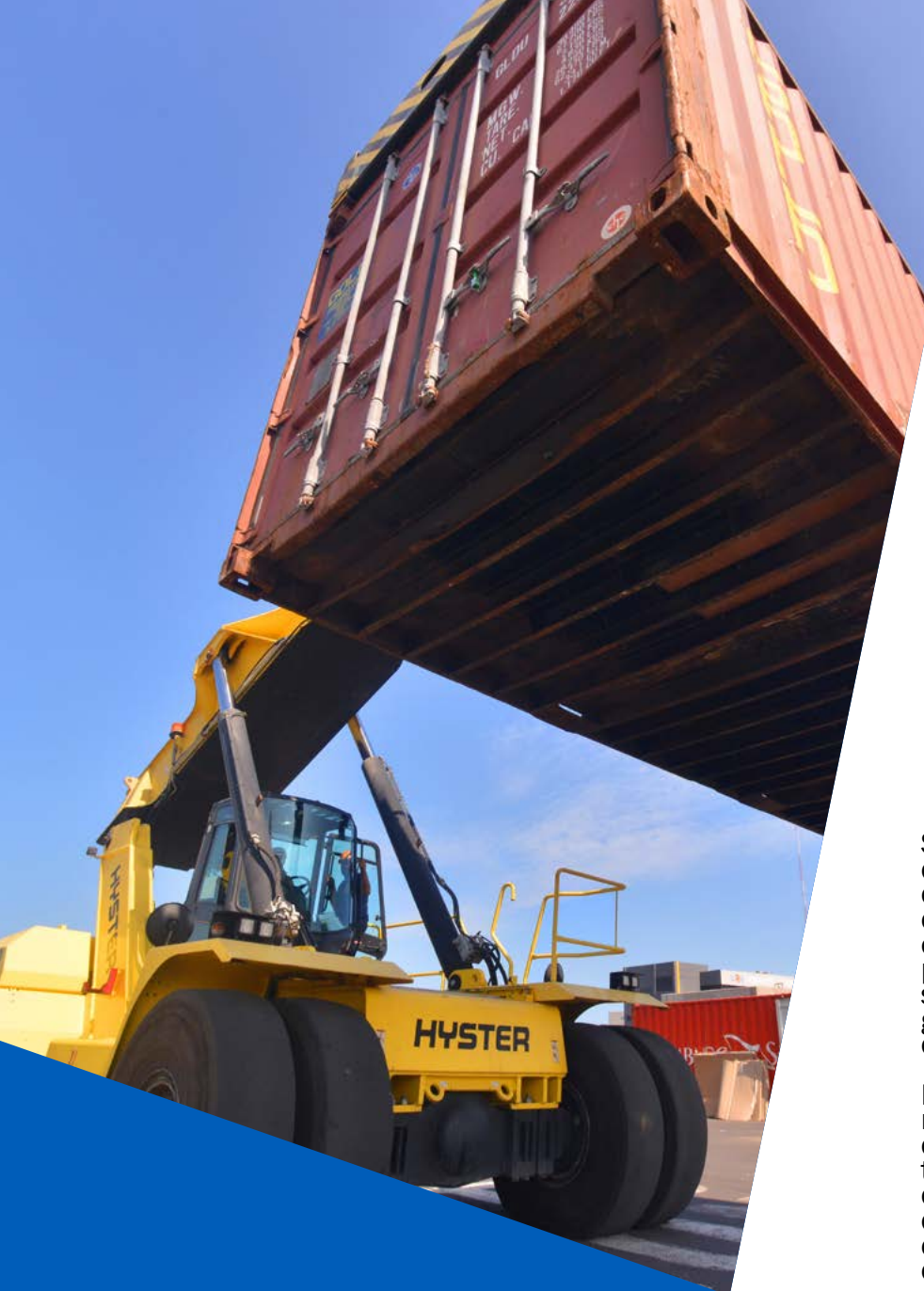
## Nuestra Visión:

**“ Ser la opción más eficiente de soluciones integrales de logística en México por calidad, adaptabilidad, responsabilidad social empresarial y tecnología. ”**

## Nuestros Valores

Nos reconocemos como una empresa de servicio y, como tal, los 6 valores a los que nos comprometemos y nos rigen en toda nuestra organización son:

- ◆ Responsabilidad
- ◆ Servicio
- ◆ Compromiso
- ◆ Honestidad
- ◆ Respeto
- ◆ Trabajo en equipo



## Nuestros servicios

Siendo un grupo portuario nacional e innovador, CICE se ha consolidado como el conjunto de empresas de logística que ofrece a importadores y exportadores la productividad, seguridad y confianza que exige el manejo integral de mercancías.

De este modo, a través de nuestras divisiones de negocios: **Puertos y Logística**, estamos comprometidos con la calidad y responsabilidad social, nos abrimos camino a la diversificación y ampliación de nuestros servicios.

# Nuestros servicios

- Maniobras de carga de contenedores, carga general, granel agrícola, mineral y tubería.
- Traslado de contenedores y carga general de costado de buque a patio y viceversa
- Entrega / Recepción de contenedores y carga general a camión / FFCC
- Manejo de piezas sobredimensionadas y carga proyecto
- Consolidaciones / desconsolidaciones de contenedores
- Inspecciones previas de contenedores y carga general
- Conexión de contenedores refrigerados, trincado, paletizado y empleado
- Etiquetado, serigrafiado y marbeteado
- Fumigación de contenedores y carga general
- Punto de Inspección fitosanitario y zoonosanitario (SENASICA)
- Pesaje de contenedores y emisión de certificado VGM
- Almacenaje de contenedores y carga general en bodega y área abierta
- Manejo y almacenamiento de graneles agrícolas
- Guarda y custodia de mercancías
- Inspección, lavado y reparación de contenedores vacíos
- Servicios logísticos integrales
- Transporte terrestre local y foráneo
- **Terminales Interiores:** Manejo de mercancías y control de inventarios, almacenaje cubierto y a cielo abierto, mantenimiento y reparación de contenedores, áreas para desarrollo de proyectos, puntos de inspección fitosanitario y zoonosanitario (SENASICA), pesaje y emisión de certificado VGM, entre otros.



# Capítulo **2**

## Gestión responsable

Institucionalización de la RSE

- 2.1** Maduración del SGC
- 2.2** Implantación de la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial
- 2.3** Estructuración de los ámbitos de ESR



Nuestro modelo de Empresa Socialmente Responsable y Sustentabilidad está integrado por dos líneas de acción: la implementación del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial que nos permite integrar, ordenar, implantar y dar seguimiento a los diferentes modelos que integran a las empresas de nuestro grupo, como son ISO 9001 para la Calidad, "Industria Limpia" relacionada medio ambiente, e ISO 26000 que atiende la RSE.

La estructuración de los 5 ámbitos de Empresa Socialmente Responsable que atienden e impactan a los diferentes grupos de interés, forman nuestra segunda línea de acción.

Ambas, nos permiten alinear los valores, la responsabilidad social y sustentabilidad a nuestra estrategia de negocio, con el propósito verse reflejada en nuestras operaciones diarias.

Con el Modelo de Responsabilidad Social "MORSI", sentamos las bases para la implementación de un nuevo Sistema de Gestión que da cumplimiento a la norma certificable SR-10 de RSE.

Seleccionado por su capacidad de alineación con los modelos nacionales e internacionales que nos permiten cumplir con los requerimientos que la elaboración de este Informe demanda.

Esta metodología combina talleres, asesoría y herramientas de gestión que facilitan la implantación para generar valor agregado, buscando que mediante un esfuerzo unificado se cubran todos los modelos antes citados, facilita las auditorías de proveedores y clientes. Nos sumamos así al conjunto de empresas que optando por el MORSI, obtienen normalmente el distintivo ESR con una calificación mayor al 75%.







## Maduración del SGC

En nuestra constante búsqueda por ofrecer al mercado nacional e internacional, productos y servicios con calidad excepcional, a precios competitivos que generen una rentabilidad a largo plazo, en 2005 nos certificamos bajo la Norma ISO 9001. Este Sistema de Gestión de Calidad nos permite la mejora continua mediante una gestión enfocada a procesos.



Visualizar estándares internacionales, aplicarlos, y alinearlos con requerimientos de control a nuestros procesos; brinda en la actualidad un valor agregado que se siente y visualiza en CICE, que indudablemente beneficia a nuestros grupos de interés. Sin embargo, ante estos desafíos nos surge la interrogante:

## ¿Cómo puede CICE contribuir al cuidado y beneficio de su entorno y paralelamente ser una empresa con servicios competitivos de calidad?

Para dar respuesta a esta interrogante y como parte de nuestra estrategia competitiva, implementamos un **Sistema de Gestión Integral basado en las Normas ISO 9001 y SR 10**, cuya compatibilidad homologa los ob-

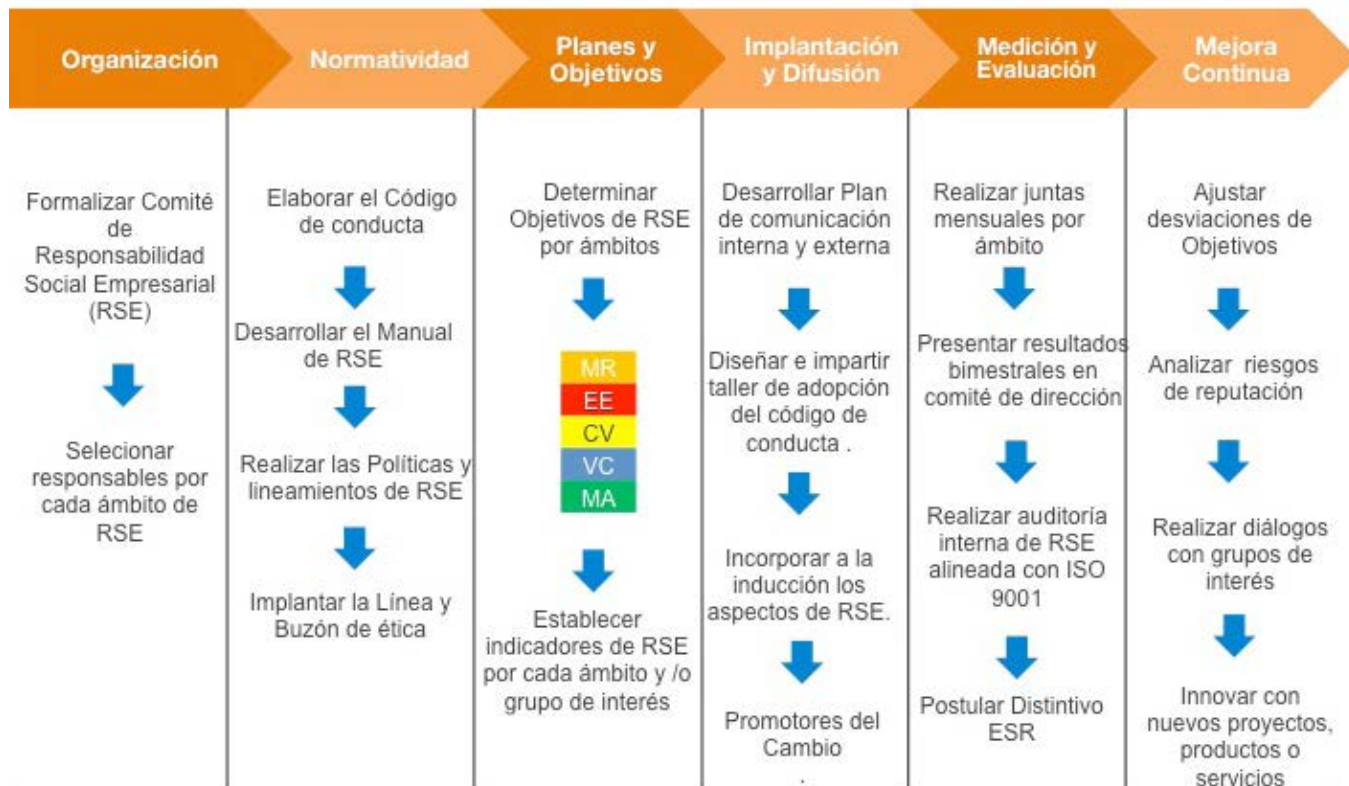
jetivos de ambas, dándonos la oportunidad de mantener una alta posición en este mercado competitivo y demandante, enfocándonos en resultados que nos permitan un desarrollo empresarial sostenible.



## Implantación de la Gestión de RSE

El desarrollo estratégico de este nuevo **Sistema de Gestión de la RSE** en nuestra organización, ha facilitado la introducción de una cultura de competitividad responsable, centrada en las personas, principios y valores; permitiéndonos realizar una eficiente selección de acciones de organización, implantación y difusión, concretando la realización de las mismas en un 100% durante 2015-2016; dando continuidad en 2017 a las etapas de Medición, Evaluación y Mejora Continua.

# Proceso de implantación de la RSE en CICE





## Estructuración de los Pilares (ámbitos) de RSE

La Responsabilidad Social Empresarial sólo se comprende reconociendo los ámbitos básicos y estratégicos que explican su presencia en la actividad de toda organización a la que se integra. Los ámbitos de la RSE responden a principios empresariales universales, y es el conocimiento y la profundización continua de estos principios, lo que asegura su exitosa implementación.

Una Empresa Socialmente Responsable es aquella que fundamenta su filosofía, compromisos y políticas en estos ámbitos, atendiendo sus expectativas y concretándolos en acciones que otorguen un beneficio positivo en su gente, su entorno y las comunidades en las que opera, más allá de sus obligaciones y de la ley.

De este modo, con los requisitos establecidos de un Sistema de Gestión de la responsabilidad social contribuimos al desarrollo nacional mediante acciones estratégicas llevadas a cabo a través de nuestros Comités de RSE, los cuales los ponen en práctica.

Los ámbitos de la Responsabilidad Social componen una herramienta para el avance de esta gestión, compatible con otros sistemas internacionales basados en las normas ISO, empleando la Norma ISO 26000 como base para establecer este estándar, así como el capítulo VIII de la Norma SR10.

### Pilares de la Responsabilidad Social Empresarial

<b>Ética Empresarial</b>	Fomenta los valores, establece las mejores prácticas de ética empresarial y se asegura del cumplimiento legal.	Inversionistas Autoridades
<b>Calidad de Vida</b>	Promover un empleo digno, que permita el desarrollo integral de las personas que trabajen para la empresa	Empleados
<b>Medio Ambiente</b>	Fomentar una cultura de cuidado y respeto al entorno, e implantar políticas y procedimientos de salud y medio ambiente con un programa de mejora continua.	Comunidades presentes y futuras
<b>Vinculación con la Comunidad</b>	Propone políticas y procedimientos de desarrollo social que nos permita desde nuestro enfoque de negocio contribuir con las comunidades en donde tenemos presencia y con nuestro país.	Org. Civiles Instituciones Proveedores
<b>Mercadotecnia Responsable</b>	Como empresa socialmente responsable tenemos un firme compromiso con los clientes de satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas de acuerdo con la política de calidad del grupo <sup>1</sup> , promoviendo servicios de logística integral favoreciendo el comercio exterior.	Clientes y cadena de valor

<sup>1</sup> Política de calidad: "En CICE nos comprometemos a lograr la satisfacción total de nuestros clientes en la prestación de servicios logísticos portuarios, desarrollar a nuestros colaboradores y mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad".

# Capítulo **3**

## Ética Empresarial

Impulsando valores

- 3.1** Elaboración del Código de Ética y Conducta
- 3.2** Alineación de la filosofía organizacional vs la RSE
- 3.3** Incorporación de la Línea de denuncia
- 3.4** Indicadores GRI EE





## Elaboración del Código de Ética y Conducta

Uno de los aspectos que ayuda a formalizar la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial es el Código de Ética y Conducta. En él, se definen nuestra filosofía organizacional, compromisos, valores y principios de conducta, adoptados como propios, que norman las relaciones al interior y exterior de nuestra organización.



Para la elaboración de este Código, se llevaron a cabo sesiones de trabajo con integrantes de distintos niveles de la organización, funcionarios y colaboradores, en conjunto con el comité sindical, teniendo como objetivo propiciar instancias de intercambio y discusión detalladas con base al contexto de nuestra organización.

Hablamos del instrumento que señala no sólo los compromisos, metas y roles que buscamos cumplir con nuestros grupos de interés y la sociedad en general; a su vez establece las vías adecuadas para llegar a la solución de los conflictos o dilemas éticos posibles. También define el mecanismo de evaluación de las conductas éticas y sus responsables para aplicar el sistema de sanciones, la **Línea de Denuncia Anónima**.

El resultado integra la expresión concreta de nuestra cultura y valores éticos, implica una guía de conducta y comportamiento, y reafirma nuestra voluntad por mantener los mejores estándares de honestidad e integridad.

## Código de Ética y Conducta

¡Ya puedes encontrarlo en la carpeta H: Pública!

**cice**

Código de Ética y Conducta  
Responsabilidad Social Empresarial

01 800 910 0003  
[www.tipsanonimos.com/cice](http://www.tipsanonimos.com/cice)  
[cice@tipsanonimos.com](mailto:cice@tipsanonimos.com)

ESR EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Línea de denuncia anónima

Convirtiendo la ética empresarial en pieza fundamental para la sustentabilidad de nuestra organización, así como para contribuir de manera positiva al medio en el cual trabajamos.

A este documento lo complementan el Decálogo de Responsabilidad Social Empresarial, el cual concentra los Principios de Pacto Global de la ONU, el decálogo del Distintivo de CEMEFI y los principios de Caux Round Table.

<b>Principios MORSI</b>	
<b>Respetar las normas, y buscar ir más allá de la letra de la ley</b>	Hacia un espíritu de transparencia, confianza y rendición de cuentas.
<b>Respetar la dignidad humana</b>	Con justicia y equidad, en todas sus acciones.
<b>Brindar condiciones laborales favorables para la calidad de vida</b>	Que sean equitativas y que contribuyan al desarrollo profesional y humano.
<b>Respetar el medio ambiente</b>	En todos y cada uno de los procesos de operación y comercialización, además de contribuir a su preservación.
<b>Combatir prácticas de corrupción</b>	Interna y externamente incluidas la extorsión y el soborno con una política de cero tolerancia.
<b>Contribuir al desarrollo social</b>	Como parte de su estrategia para aumentar el capital social y que contribuyan de forma significativa al bien común.
<b>Buscar la competitividad sin causar daños</b>	Apoyar al comercio multilateral, la competencia justa, y ser responsable y ético en la publicidad, la calidad de productos, la distribución y la promoción.
<b>Establecer por escrito el compromiso con los grupos de interés</b>	Darles seguimiento, diálogo y buscar iniciativas y/o estrategias competitivas de beneficio mutuo y verificar su cumplimiento.
<b>Implantar procesos y sistemas de gestión de RSC</b>	Que contribuya a la adopción de los principios aplicados en los ámbitos y grupos de interés.
<b>Desempeñarse con base en los valores corporativos</b>	Promover y vigilar su cumplimiento permanentemente; Incluirlos en un código de ética y/o Conducta y hacerlo público.

Al ser este Código, un compromiso que la organización asume colectivamente y no sólo como un conjunto de obligaciones de los empleados ante la Dirección, dimos el siguiente paso.

Elaboramos una estrategia de difusión interna basada en la implantación de talleres con los que en 2015 logramos llegar a un 75% de nuestros colaboradores, gracias a la valiosa participación de cada uno de los Comités.



## Alineación de la filosofía organizacional vs la RSE

Entendemos como Empresa Socialmente Responsable a aquella que asume la ciudadanía como parte de sus propósitos, fundamentando su visión y compromiso social en principios y acciones que benefician a su entorno, en la búsqueda de la generación de valor y rentabilidad con sus grupos de interés, siempre acorde a la ley.



Es importante destacar que aunque la razón de ser de toda organización, consiste en obtener una legítima rentabilidad para seguir existiendo, generando empleo, cumpliendo obligaciones fiscales, ofreciendo bienes y servicios, entre otras; la totalidad del proceso organizacional debe llevarse a cabo con altos estándares éticos.

Este panorama, nos invita a reflexionar acerca de las bases que dan rumbo, sentido y razón de ser a nuestra organización:

## ¿Cómo nuestra organización contribuye al bien común?

En este orden de ideas, entendemos que el bien común, está directamente relacionado con nuestra capacidad de servicio al entorno y a nuestra sociedad, mediante la realización de servicios útiles, con eficiencia, productividad y satisfacción de las necesidades de nuestros grupos de interés.

Además del constante empeño de una labor social, creando oportunidades de encuentro y colaboración, así como valoración de las capacidades de todos los nos hemos sumado a este proyecto.

Es así como el trabajo coordinado del Comité de Responsabilidad Empresarial, en conjunto con el Consejo de Administración concretó nuestra filosofía corporativa:

## Misión

*Colaborar con soluciones integrales de logística de forma responsable al desarrollo nacional.*

## Visión

*Ser la opción más eficiente de soluciones integrales de logística en México por calidad, adaptabilidad, responsabilidad social empresarial y tecnología.*

## Selección y adopción de los valores

Una de las herramientas implementadas para conocer el nivel de percepción de nuestros colaboradores sobre el comportamiento ético de nuestra organización, fue la realización de una encuesta cuyo planteamiento permitió además, conocer los valores que se viven día con día en CICE.

Como resultado, hoy definimos y clasificamos nuestros Valores de la siguiente manera:

Valores con enfoque Interno	
<b>Responsabilidad</b>	Cumplimos con los compromisos y expectativas en tiempo y forma, prevemos y asumimos las consecuencias de nuestras decisiones, rendimos cuentas y actuamos conforme a los procesos establecidos para alcanzar los objetivos comunes.
<b>Servicio</b>	Somos proactivos e innovadores, entregamos un servicio de calidad con eficiencia, nos adaptamos a las necesidades de nuestros clientes para cumplir con sus requerimientos.
<b>Compromiso</b>	Nos preparamos de forma integral, damos lo mejor de nosotros mismos, ponemos todo nuestro entusiasmo para alcanzar los objetivos por encima de lo que se espera.
Valores con enfoque Externo	
<b>Honestidad</b>	Actúo de manera correcta para cumplir con mi empresa, mis compañeros y mi familia; somos transparentes, hablamos con la verdad y decimos las cosas de forma clara y a tiempo.
<b>Trabajo en Equipo</b>	Nos apoyamos entre todos, nos integramos coordinadamente sobre el mismo objetivo, compartimos información, nos preocupamos por el éxito de todo el grupo.
<b>Respeto</b>	Tratamos a los demás como nos gustaría ser tratados; sabemos escuchar, aceptamos las diferencias, brindamos de forma equitativa un trato digno con calidez humana.



## Incorporación de la Línea de Denuncia

Estudios globales destacan que las líneas de denuncia son la principal herramienta para la prevención y detección de fraudes a nivel mundial. De la necesidad de las compañías por tener sistemas para monitorear en forma oportuna irregularidades que involucren a empleados, proveedores, clientes y todos aquellos involucrados con éstas, surge la necesidad de crear mecanismos de detección y prevención de prácticas que contravengan lo establecido en los Códigos de Ética.

Con la creación del Código de Ética y Conducta de CICE, formalizamos compromisos con nuestros grupos de interés, así como nuestros valores, normas de conducta y principios de responsabilidad social.

Así es como nos dimos la tarea de crear un canal que facilite el análisis y encauzamiento de denuncias, opiniones, sugerencias, pedidos y expectativas de personas que, directa e indirectamente, estén relacionadas con nuestra empresa, a fin de asegurar el respeto en las relaciones de acuerdo con los principios y normas que ya establecimos.

Hoy, nuestra Línea de Denuncia Anónima, es una herramienta vital que proporciona, además de una alta probabilidad de prevención e identificación para corregir comportamientos ilegales o faltos de ética, también reduce el riesgo de pérdidas económicas.

Funciona como un mecanismo que alienta a nuestros colaboradores a dar a conocer sus inquietudes tomando en cuenta una investigación interna apropiada para proporcionar una acción correctiva.

Apoya en el mejoramiento del Clima Organizacional y brinda una clara demostración a la comunidad de nuestro compromiso con conductas de honestidad, transparencia, ética y responsabilidad corporativa.

cice

Línea de denuncia  
anónima

ESR EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

01 800 910 0003  
www.tipsanonimos.com/cice  
cice@tipsanonimos.com



# Capítulo 4

## Calidad de Vida

Impulsando valores

- 4.1 Mejores condiciones de trabajo
- 4.2 Inversión en Infraestructura
- 4.3 Puesta en marcha del programa de Salud y Nutrición
- 4.3 Elaboración de la comunicación interna alineada a ESR
- 4.4 Indicadores GRI de Calidad de Vida





## Mejores condiciones de trabajo

### Cambio de horario de oficinas centrales

Nuestras decisiones de negocio son abordadas desde una perspectiva que equilibra las áreas: social, ambiental y económica. Por ello, con el objetivo de dinamizar la prestación de nuestros servicios, optimizamos recursos y mejoramos la calidad de vida de nuestros colaboradores, a partir de noviembre de 2015 contamos con un nuevo horario de jornada continua de atención en nuestras Oficinas Centrales.

# Inversión en infraestructura

## Apertura del Parque Logístico San Julián

Como parte de una estrategia de expansión, en octubre de 2015 se formalizó la apertura del Parque Logístico San Julián. Instalación de 55 hectáreas (1ª etapa), ubicada estratégicamente a 3.5 km del acceso al Boulevard Portuario de Veracruz.

Esta instalación, como ya se ha comentado a lo largo de este reporte, cuenta con un cinturón ecológico que sirve como protección a la laguna que se encuentra en las cercanías del Parque; también cuenta con una Unidad de Manejo para la Conservación de la Vida Silvestre (UMA), planta de tratamiento, pozo y tanque de agua y áreas verdes.

## Remodelación de áreas comunes

Dentro del Recinto Portuario, en nuestra Terminal Multipropósito, en agosto de 2015 se inauguró un comedor para el uso del personal que labora en esta instalación. Esta renovación consistió en el reforzamiento de la estructura existente para la adecuación de una planta más, conexión del comedor con el edificio principal, integración de la fachada con el proyecto de la remodelación de las oficinas principales y reacondicionamiento de sanitarios.



# Incorporación del programa de salud y nutrición

## Promovemos un cambio de hábitos alimenticios

Invitación al personal para sumarse a un programa de cambio de hábitos alimenticios con un grupo de nutriólogos especializados, con la finalidad de llevar un control de peso, plan alimenticio y toma de decisiones saludables, dando inicio en noviembre del 2014 y con fecha de finalización abril del 2015.

En la ceremonia de cierre se reconoció el esfuerzo y dedicación de los participantes exhortándolos a hacer del cuidado de sus hábitos de alimentación una actividad cotidiana.





## Comunicación interna alineada a la RSE

La comunicación como eje transversal en una organización y herramienta que apoya la divulgación y apropiación de las prácticas éticas y socialmente responsables que hemos adoptado, reafirma la necesidad de que todos los actores deben involucrarse en la comunicación del plan estratégico de la organización, desarrollando acciones exitosas de buenas prácticas, en la búsqueda de respuestas oportunas y adecuadas a los requerimientos de su entorno y grupos de interés.

Estamos conscientes de que el éxito ya no depende única y exclusivamente de los servicios por sí solos, se ha vuelto imprescindible la presencia de nuevas herramientas que potencien la efectividad de los objetivos finales que se planteen en cada organización.

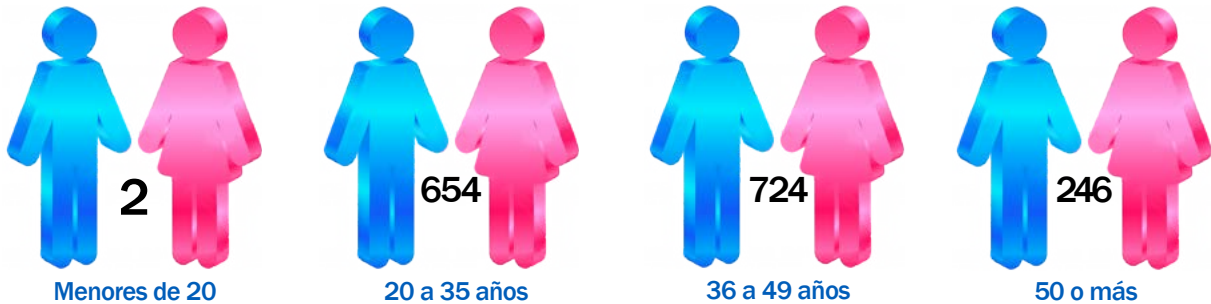
Por ello, nos asignamos la tarea de elaborar un **Plan de Comunicación Interna**, una herramienta hoy imprescindible en la gestión de la comunicación diaria de nuestras empresas, derivado de la importancia en la percepción de nuestros colaboradores con el objetivo de adquirir un mayor grado de confianza con ellos buscando mejoras al bienestar y la calidad de vida de quienes formamos parte de CICE.

# Indicadores GRI de Calidad de Vida

LA1) Total de trabajadores por tipo de empleo, contrato de trabajo y región, desglosadas por género.

## Colaboradores por edad

1626 colaboradores · 1479 hombres y 147 mujeres



## Colaboradores por género

1626 colaboradores · 1479 hombres y 147 mujeres



## LA2 (LA13) Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región

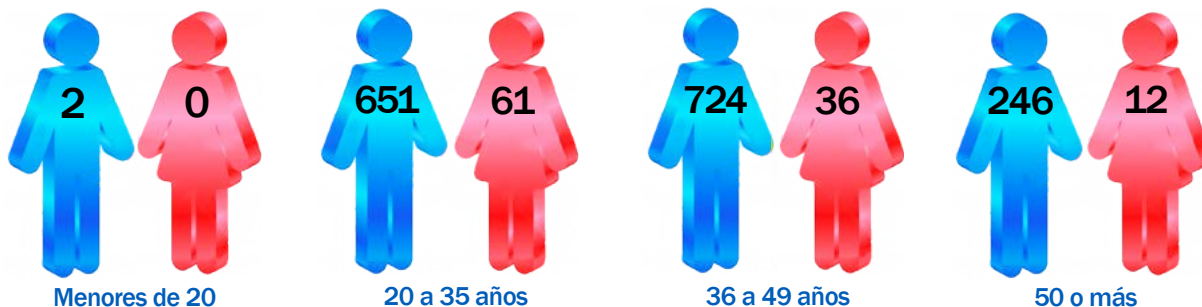
### Índice de rotación por género

1479 colaboradores activos y 147 inactivos



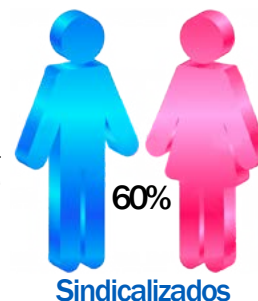
### Índice de rotación por edad

1479 colaboradores activos y 147 inactivos



### LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo

Los que no están en sindicato, no cuentan con un convenio colectivo. Las empresas AICE, OTI y OPAL no cuentan con sindicato, por el contrario de CICE, CECI, FISA, ASCOP y DIPSA.



**LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud, conjuntos de dirección y empleados establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.**

**Integración de los Comités de Seguridad y Salud**  
1626 colaboradores - sindicalizados y no sindicalizados



\*La cantidad de integrantes es variable, por el total de personal asignado a cada empresa que labora dentro del Recinto Portuario.

**LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.**

**Valores con enfoque Interno**

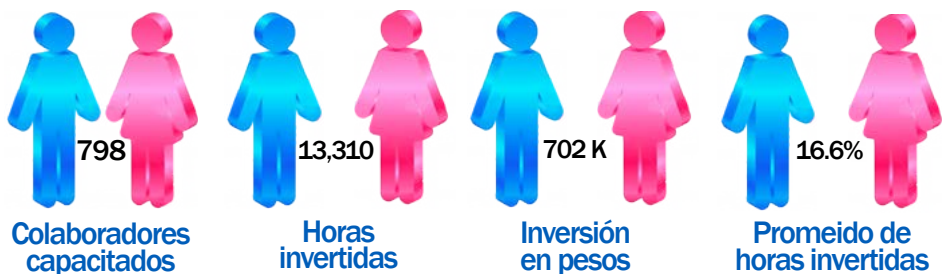
- Practicas de combate y prevención contra incendios.
- Introducción a la Seguridad e Higiene y Definiciones.
- Uso racional y cuidado, del agua y energía eléctrica.
- Manejo de residuos.
- Medidas de seguridad para el manejo y almacenamiento de sustancias químicas; y la atención a derrames.
- Primero Auxilios.
- Platicas de 5 minutos de Seguridad.t• Platicas de Inducción a la empresa.
- Platicas de uso de arnés y sistema retráctil.
- Formación Integral del nuevo Supervisor de Seguridad

- Con la finalidad de contar personal capacitado y dar cumplimiento al Plan de Protección Civil y la Normatividad de la STPS.
- Programa anual de pláticas mensuales.
- De acuerdo al programa anual de capacitación.
- Se imparten pláticas previas al inicio de operaciones en campo.
- Dentro del programa de inducción se contemplan temas de seguridad y salud.
- Se imparte a los trabajadores que realizan trabajos en altura.
- Se imparte al grupo de supervisores de seguridad

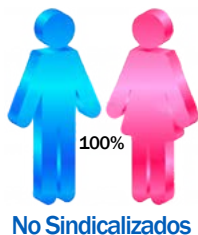


## LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.

Número de colaboradores, horas e inversión en capacitación  
1626 colaboradores



## LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.



1. Recursos Humanos hace llegar a todo el personal que cuenta con personal a su cargo el formato de evaluación al desempeño.
2. El jefe de área evalúa las habilidades y actitudes del personal a su cargo de manera anual.
3. Se regresan dichas evaluaciones al área de Recursos Humanos y se concentra la información en una base de datos para obtener la ponderación y resultados de la misma.

# Capítulo 5

## Vinculación con la comunidad

Apoyando la educación para el desarrollo

- 5.1 Formalización del desarrollo social
- 5.2 Inversión en proyectos de desarrollo social
- 5.3 Apoyos y donaciones a instituciones y comunidad
- 5.4 Reconocimiento a proveedores destacados
- 5.5 Indicadores GRI de Vinculación con la Comunidad





## Formalización del desarrollo social

El cambio positivo en las relaciones de individuos, grupos e instituciones en una sociedad, ha sido uno de los pilares de las Naciones Unidas desde su fundación y está estrechamente vinculado con el desarrollo económico. La ONU ha hecho hincapié en el desarrollo social como parte fundamental para garantizar el mejoramiento de la vida de todas las personas.

Este panorama, nos convoca a centrar nuestros esfuerzos con las entidades en la que operamos e impactamos. Es cada vez más evidente que la construcción de una sociedad justa y una economía sostenible depende, en gran parte, de influenciar a la comunidad para poner en ejecución acciones que permitan alcanzar estas metas.



### Establecimiento del Manual de Desarrollo Social

En este documento se pretende institucionalizar la inversión en desarrollo social, así como potencializar su impacto, con miras a contribuir con los esfuerzos globales promovidos por la ONU, buscando con ello, contribuir en la atención de los objetivos del desarrollo sostenible. Este manual contiene:

- Política de desarrollo social
- Criterios de desarrollo social
- Procedimiento de otorgamiento de apoyos

Se realizaron reuniones de trabajo en conjunto con el Comité de Vinculación con la Comunidad, donde se estableció el manual que nos dará la directriz de los progra-

mas sociales, encaminados al objeto social de la Fundación. Así como la determinación de los objetivos de sostenibilidad que se atenderían a través de este manual.

# Inversión en proyectos de desarrollo social

Un término que ha surgido en los últimos años en paralelo con el creciente interés en el desarrollo sostenible y la responsabilidad social empresarial, es la inversión responsable. Hablamos del conjunto de criterios éticos, sociales y ambientales al proceso de toma de decisiones de la inversión de una organización como de la que formamos parte.

## Proyectos de 2015

Los proyectos que apoyamos son los relacionados con los siguientes criterios de desarrollo social: Educación, Salud y Medio Ambiente. Buscamos que las operaciones de negocio, además de generar un valor económico, aporten un retorno social, es por ello que Fundación CICE este año, ha invertido \$4.2 mdp en materia de desarrollo social.

En el sector educativo se realizó la construcción de la Escuela Secundaria Ricardo Flores Magón con una inversión de \$2.1 millones de pesos que beneficia a la comunidad escolar con capacidad para 350 alumnos por generación.



Escuela Ricardo Flores Magón · ANTES



Escuela Ricardo Flores Magón · DESPUÉS

## Talleres de prosuperación personal ANSPAC

En un esfuerzo coordinado con este grupo de personas preocupadas por la integración familiar, por reafirmar la práctica de los valores y la imperante necesidad de hacer llegar un mensaje positivo que pueda propiciar un cambio.

Nuestra empresa reitera el compromiso con la comunidad y nuestro país, al promover los talleres CICE- ANSPAC contando actualmente con más de 100 participantes, asumiendo así la responsabilidad social que nos compete.



Es alentador para quienes representamos a empresarios veracruzanos, que más allá de haber formado una empresa competitiva buscamos el desarrollo individual y colectivo de nuestros colaboradores, la vinculación con la comunidad, las familias y el respeto al entorno ecológico.





## Reconocimiento a proveedores destacados

### Fortaleciendo la cadena de valor

En la constante búsqueda de la mejora, de forma semestral se realiza una evaluación de calidad del servicio, cumplimiento de entrega y tarifas a todos los proveedores, para la que se toma en cuenta criterios que a su vez nos permitan lograr nuestros objetivos de calidad total:

- a. Cumplimiento en tiempos de entrega
- b. Cumplimiento de los requisitos especificados en órdenes de compra.
- c. Buena atención en el servicio.

Para aquellos con los mejores servicios evaluados se les hace entrega de un reconocimiento del servicio que brindan a la empresa. Todo lo anterior bajo los parámetros de evaluación y reevaluación se encuentran descritos en el Manual de Calidad de CICE.

# Indicadores GRI de Vinculación con la Comunidad

**EN6: Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.**

**Proceso de selección de proveedores y los aspectos que tienen que ver con la sustentabilidad objeto de la empresa.**

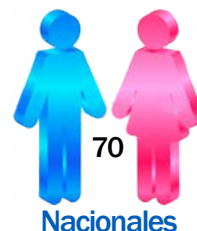
1. Selección de proveedores, dando oportunidad a los locales.
2. Seleccionan el proveedor con base a la calidad, precio y política de créditos, productos que sean amigables con el medio ambiente (autorizado en el catálogo de proveedores).
3. Inicia el proceso de adquisición.
4. Gestión de días de entrega con el proveedor.
5. Entrega del producto o servicio y validación de la calidad.
6. Liberación de pago.

**ECS. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.**

**Tipo de apoyo y/o servicios prestados para el beneficio público:**

1. Creación de las escuelas públicas, equipamiento tecnológico y mobiliario.
2. La participación en la vinculación de instituciones educativas en proyectos de sostenibilidad.

**Proveedores por origen**  
368 proveedores





## Proyectos y apoyos de desarrollo social de la Fundación.

### Objetivo del programa CICEduca

Superación Educativa para los niños en Veracruz

Programa CICEduca			
Año	Institución	Unidades	Impacto
2008	Bachillerato Francisco del Paso y Troncoso	\$1,200,000.00	350 familias
2010	Centro de Atención Múltiple no. 46	\$ 350,000.00	150 familias
2011	Participación al Premio Mérito Académico	\$ 40,000.00	150 familias
2012	Escuela Primaria Manuel Gutiérrez Zamora.	\$ 90,000.00	350 familias
2014	Jardín de Niños Enriqueta Camarillo	\$1,300,000.00	150 familias
2015	Escuela Primaria Ejercito Mexicano	\$2,600,000.00	300 familias
2015	Escuela Secundaria Ricardo Flores Magón	\$2,060,397.93	350 familias

# Capítulo **6**

## Medio Ambiente

Creando la Unidad de Manejo Ambiental

- 6.1** Promover una Cultura Ambiental
- 6.2** Cumplimiento Ambiental y certificaciones
- 6.3** Medición y reducción del impacto ambiental
- 6.4** Desarrollo de la UMA
- 6.5** Indicadores GRI de Medio Ambiente



# Promover una cultura de manejo ambiental

## Implantación de una Política de Medio Ambiente

Durante el 2015, se elaboró y estableció la Política de Medio Ambiente, la cual establece nuestro compromiso por cumplir con las regulaciones ambientales y fomentar una cultura de respeto al entorno en todos y cada uno de los procesos de logística integral y comercialización, además de contribuir a su preservación.

## Introducción al boletín de los aspectos de RSE

Para incentivar una actitud más favorable del personal frente al medio ambiente, promovemos la responsabilidad ambiental dentro del Boletín Informativo mensual, difundiendo los principios de la Política de Medio Ambiente, sus alcances, lineamientos y responsabilidades.

Como resultado de esta campaña de difusión, hemos observado la generación gradual de una conciencia ambiental en los colaboradores. En un panorama general, la empresa ha adoptado procesos que permiten el ahorro y eficiencia de nuestros equipos, insumos y combustibles, resultados que se pueden observar en la sección de indicadores GRI.

## Reducción de consumo de energía eléctrica y papel.

A partir del cambio de horario en nuestras oficinas centrales, además de una mejora en la calidad de vida de nuestros colaboradores, permitiéndoles una mayor disposición de su tiempo personal; se ha logrado una disminución en el consumo de energía eléctrica significativa, un control de insumos de uso corporativo, resultados presentados en un reporte mensual estadístico por la Gerencia de Administración.



# Cumplimiento ambiental y certificaciones

La modernidad conlleva grandes beneficios y avances, tanto tecnológicos como sociales; pero también genera daños que debemos atender a la brevedad, siendo de los más trascendentales el desequilibrio ambiental y el uso irracional de los recursos naturales. Contar con una certificación medioambiental, no solo nos otorga credibilidad y respaldo como una Empresa Socialmente Responsable, también reafirma nuestro compromiso por el cumplimiento de las regulaciones en esta materia.

Hoy nuestras operaciones y procesos están enfocados a la mejora continua, y por tanto, al desarrollo sustentable y paralelo de nuestra organización y entorno.





### Certificación en calidad ambiental

El siguiente nivel, es la certificación en Calidad Ambiental, una evaluación sistemática, documentada y objetiva de la efectividad de nuestras acciones para cumplir con la legislación ambiental. Como nuestro Plan de Trabajo 2015 lo indica, se llevó a cabo una pre-auditoría, así como una auditoría de campo y gabinete para entregar un reporte final en línea por parte de la Unidad de Verificación autorizada por PROFEPA (Procuraduría Federal de Protección al Ambiente).

### Relevancia al cumplimiento legal en términos medioambientales

En CICE nos encontramos en una constante evaluación de nuestros procesos, respecto a la contaminación y el riesgo ambiental, el cumplimiento de la normatividad aplicable, de los parámetros internacionales y de buenas prácticas de operación e ingeniería. La ejecución de todos estos requerimientos, y la implementación de buenas prácticas ambientales, nos han permitido lograr la certificación de Industria Limpia.



# Medición y reducción del impacto ambiental

## Mediciones de contaminantes.

Es importante mencionar que de los monitoreos que se realizaron al inicio de la propuesta, los resultados estuvieron por debajo de los niveles autorizados, esto con base a la reestructuración del programa de mantenimiento a los equipos, en el cual nos garantizan una mejor optimización de los recursos e insumos.

## Reducción del consumo y disposición de residuos peligrosos.

Estamos conscientes que los combustibles que contaminan cada vez menos el ambiente son la mejor alternativa, por ello, aunque aún nos encontramos en este proceso de cambio, hemos elaborado un plan de disminución progresiva del consumo de hidrocarburos, llevando a la práctica acciones que nos permitan hacer frente a las exigencias actuales del entorno, a los efectos de la contaminación ambiental y la fuerte dependencia de las energías fósiles.

## Reciclado de equipo.

Cada año se gestiona la baja administrativa de los equipos de cómputo, periféricos, servidores, equipo de telecomunicación, refacciones y accesorios obsoletos y dañados, soportados por dictámenes técnicos; para posteriormente entregarlos a empresas dedicadas al reciclaje electrónico, obteniendo a cambio, certificado o comprobante de su recepción y futuro tratamiento

## Renovación de infraestructura.

De igual forma, estos equipos se renuevan anualmente, de acuerdo a cantidad y costo autorizados en presupuesto. La infraestructura adquirida, se asigna y promueve un esquema de corrimiento de equipos para dar de baja el obsoleto, así como buscar esquemas de virtualización de servidores que reemplace los físicos.



Entre nuestras principales acciones, con el objetivo de optimizar nuestros recursos para mantener nuestros equipos en las mejores condiciones, realizamos un mantenimiento programado de los mismos:

**Mantenimiento de Equipos:** Realización de servicios preventivos tipo "A" cada 600 hrs. y tipo "B" cada 2500 hrs. con base en las listas de verificación de servicios.

**Mantenimiento de Grúas Gottwalds:** Se realizan cada 500, 1000, 2000, 3000 y 4000 hrs. con base en las listas de verificación de servicios.

**Mantenimiento de Grúas de Marco (TR):** Se realizan servicios preventivos tipo "A" se realizarán a los equipos cada 375 hrs. y los servicios preventivos tipo "B" se realizarán cada 1,500 hrs.

Otros proyectos ambientales:

- Concurso para diseño del Logo de la Campaña
- Recuperación de áreas verdes
- Abastecimiento de botes de basura
- Ahorro y reciclado de papel en oficinas
- Acopio y venta de botellas PET





El respeto al medio ambiente es una actitud ética. La sociedad hoy necesita y demanda un ambiente digno para vivir, y el desarrollo económico, debe ir a favor de esta necesidad.

**Mantenimiento:** Contamos con un programa anual de mantenimiento que contempla todas las actividades conservación y manejo de la flora en la zonas en la que operamos.

**Respeto a la biodiversidad:** Se cuenta con el manejo de flora, de lo cual se ha tenido avistamiento de algunas aves están llegando por la misma flora, así como fauna silvestre.

**Cordón Ecológico:** Se cuenta con aproximadamente 12,000 árboles en la zona de acordonamiento ecológico en etapas de crecimiento.



# Indicadores GRI para Medio Ambiente

## EN3: Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias

Nuestras instalaciones, cuentan con Plantas de Emergencia mismas que son suministradas con diesel, y cuentan con muros de contención en caso de algún derrame, regulado bajo un Programa de Mantenimiento periódico, por parte del área de Servicios Generales.

Tipo	Fuente	M <sup>3</sup>
Adquirida por combustibles	Diésel	02
	Gasolina	xxxxxxxxxxxxx
Producida en	Diésel	05
	Gasolina	xxxxxxxxxxxxx
Otro: ¿Cuál?:	POWER PACK	2

## EN3: Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias

Tipo	Fuente	Kw/h
Suministrada por red eléctrica	Eléctrica	2,981,410

### EN5: Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia

Proyectos y/o actividades que se llevaron a cabo en 2015 para reducir el consumo de energía eléctrica:

- Cambio de horario en oficinas centrales
- Control de encendido de climas.
- Instalación de climas tipo "inverter"

### EN8: Captación total de agua por fuentes.

Tipo captación de agua	Fuente	M <sup>3</sup>
Indirecto	Red municipal de agua potable	7,610
	Proveedores (Consumo humano)	500.9
Directo	Extracción del subsuelo (pozo San Julián)	2,400
	Aguas meteóricas (Lluvia almacenada)	XXXXXXXXXXXX

### EN10: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada..

Método de reciclaje	Uso	M <sup>3</sup>
Agua reutilizada	Riego de áreas verdes, con agua de pozo	2,400
Agua tratada	Riego de áreas verdes	Por la cantidad de agua, al día de hoy no se recicla para áreas verdes en virtud de que las concentraciones incumplen la NOM-003-CONAGUA
Agua tratada	Uso de sanitarios	Por la cantidad de agua, al día de hoy no se recicla para áreas verdes en virtud de que las concentraciones incumplen la NOM-003-CONAGUA

**EN11: Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. La localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.**

Unidad de Manejo Ambiental, espacios protegidos, tamaño del terreno y resumen de la biodiversidad:

- Superficie total: 02-07-10 hectáreas
- Autorización de la SEMARNAT; SGPARN 03VS1100
- Clave de registro: SEMARNAT-UMA CX0116VER/09
- Colindancia norte: Predios ganaderos, matorrales, selva baja y pastizales
- Colindancia Sur: Viviendas Colinas de Santa Fe
- Colindancia Oeste: Parque logístico de San Julián
- Colindancia Este: Predios privados

La biodiversidad es al momento escasa por la poca diversidad de flora, se tienen avistamientos de diversas aves canoras, así como algunas especies de roedores.

**EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.**

Estrategias y acciones en la Unidad de Manejo Ambiental:

- Cuidado correspondiente a las especies existentes
- Programa anual de riego.
- Programa de protección y vigilancia
- Programas de reforestación.
- Recolección de basura.
- Pláticas sobre la basura y su clasificación al personal que labora en el Parque Logístico San Julián, así como a la comunidad de las poblaciones cercanas.



# Capítulo 7

## Mercadotecnia Responsable

Estrategias que mejoran nuestra reputación

- 7.1 Comunicación e Imagen
- 7.2 Unificación de medios
- 7.3 Desarrollo de la app:  
CICE Puertos





CICE  
25 años



LOGISTICA



TRANSPORTES



PUERTOS



TERMINALES  
INTERIORES



DESARROLLOS

Es responsabilidad de las empresas, comunicar su realidad ante las distintas audiencias, tanto internas como externas y a la opinión pública en general. La responsabilidad social, como parte de la construcción de nuestra identidad e imagen corporativa, constituye una variable fundamental en el desarrollo de los activos intangibles y apunta a la reputación y confianza de cada organización, para favorecer sus objetivos de negocio.

Para cumplir con los requisitos legales, la mayoría de las empresas, sólo dan a conocer lo que hacen en términos financieros, dejando a un lado, importantes aspectos que ayudan a fortalecer buen nombre de marca como su reputación corporativa. Sin embargo, no debemos limitarnos a la divulgación exclusivamente, se trata de trascender y expresar lo que realmente hacemos y pretendemos, pues es desde la comunicación y a través de ella, que se direccionan los objetivos y se logran establecer relaciones sólidas y duraderas con todos los *stakeholders*.

La función de la comunicación corporativa, está adquiriendo cada vez mayor fuerza en nuestra y en todas las organizaciones debido a dos razones fundamentales: en primer lugar, el entorno de nuestra línea de negocios exige diseñar estrategias que adapten rápidamente su estructura, lo que requiere un diálogo continuo con los grupos de interés.

Por otra parte, los recursos generados mediante una comunicación activa, por ejemplo, una buena reputación, son valores estratégicos comparables con la solidez financiera, servicios de buena calidad o personal calificado, entre otros.

Al informar y comunicar el accionar de nuestra organización, reflejado en buenas prácticas a todos y cada uno de nuestros grupos de interés, se fortalece y se promueve tanto la identidad como la imagen corporativa.

# Comunicación e Imagen

## Renovación de nuestra Imagen Corporativa

En nuestros días, la competencia ya no es regional ni nacional, hoy, la competencia es global. De este panorama, surge la necesidad de renovarnos a un nivel profesional y competitivo, que nos permitiera estar a la altura de los mejores del mundo.

Con el objetivo de revitalizar y fortalecer nuestra imagen corporativa, se trató de mucho más que solo un cambio de logotipo; nos dimos a la tarea de crear una estrategia de marca integral (Branding), que permitiera consolidar a CICE como parteaguas local y nacional, en conjunto con la creación de sub-marcas para dotar de identidad propia a nuestras Divisiones de Negocio.

Como resultado, tenemos una imagen moderna, congruente con los servicios que ofrecemos, pero sobre todo alineada con la idea de innovación y evolución permanentemente para continuar gozando de la preferencia y confianza de nuestros clientes, consolidándonos así, como el grupo mexicano de empresas portuarias y de servicios logísticos más importantes del país.

Esta reestructuración de imagen, se llevó a cabo de manera programada aprovechando los momentos o cambios naturales que año con año se realizan en nuestra organización como parte de un mantenimiento anual, con el objetivo, no sólo de mejorar nuestro desempeño, sino de generar una sinergia que nos impulse a lograr un mayor impacto en el mercado. Esta coyuntura generó áreas de oportunidad para:

1. Renovar nuestra actitud interna y externa hacia el trabajo
2. Desarrollar innovación en cada una de nuestras áreas
3. Renovar nuestra propuesta de valor para ser más competitivos
4. Renovar el compromiso de satisfacción total de nuestros clientes



Esta nueva imagen refleja nuestra determinación por adaptarnos a los tiempos que estamos viviendo y a las exigencias del mercado en un mundo globalizado, manteniendo la esencia corporativa que nos ha distinguido desde nuestros inicios, donde en todo momento trabajamos en la satisfacción total de nuestros públicos.

Entre las principales actividades que llevamos a cabo como parte de nuestro cambio de imagen se encuentran:

- Creación de la marca CICE  
Se eliminó la palabra “grupo” del nombre
- Generación del concepto gráfico que la representa
- Implantación de un Manual de Identidad Corporativa
- Integración de imagen con las unidades de negocio
- Creación del lema corporativo:  
“Logísticamente a la medida”
- Renovación de nuestro sitio web
- Apertura de canales corporativos digitales



**DESARROLLOS**



**LOGÍSTICA**



**TRANSPORTES**



**PUERTOS**



**TERMINALES  
INTERIORES**

## Nueva página web para RSE de CICE

Con una imagen renovada y la incorporación de una cultura de responsabilidad social en CICE, una de nuestras primeras acciones de comunicación responsable, fue la incorporación de un micrositio web, que vinculado al portal de servicios de nuestra empresa, da evidencia digital de nuestras acciones como Empresa Socialmente Responsable.

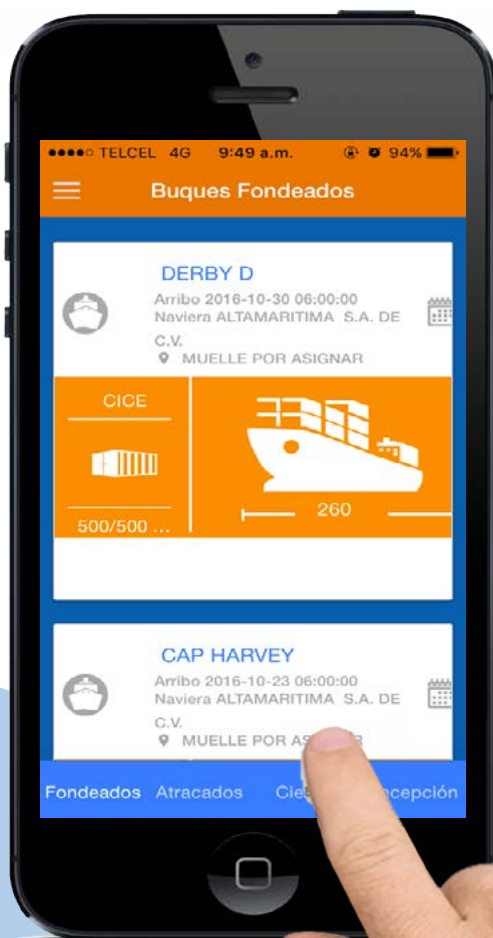
En conjunto con nuestro departamento Tecnologías de la Información, en septiembre de 2015, se liberó este portal web corporativo, una plataforma más amigable e interactiva, sensible a dispositivos móviles que puede adaptarse fácilmente para su visualización en todo tipo de equipos, poniendo al alcance de nuestro grupo de interés, toda la información vigente de CICE en materia de RSE.





# Desarrollo de la app: CICE Puertos

Entre las distintas actividades para brindar cada vez un mejor servicio a nuestros *stakeholders*, se encuentra la creación y desarrollo de nuestra aplicación móvil (app), con la que nuestros clientes pueden obtener información en tiempo real acerca de su carga y los buques en los que ésta se transporta.



Esta aplicación, representó una inversión económica importante, aunque su valor es mayor ya que fue desarrollada con talento humano del área de Tecnologías de la Información (TI) de CICE, de tal forma, que puede ser descargada sin costo en plataformas Android 2.3 o superior, o iOS 9.0 o superior.

Este proyecto tiene como propósito contar con una app que garantice la estabilidad del servicio, así como el soporte para su disponibilidad, con lo que

cual los clientes pueden consultar los buques programados, fondeados y atracados en la terminal; cierres, notificaciones, acceder a información sobre la importación y exportación de carga general; y, disponer de datos acerca de sus contenedores tanto en la terminal, como en el Parque Logístico San Julián, entre otros beneficios.

La aplicación transcurre con un menú deslizable en el cual, el usuario puede seleccionar las diferentes consultas disponibles y, una vez dentro de cada sub menú, navegar entre las distintas tabs utilizables.

# Unificación de medios

Una organización que planifique su comunicación, puede potenciar considerablemente sus objetivos comerciales, corporativos, institucionales o sociales. La planificación de la comunicación en CICE se establece en nuestro Plan de Comunicación Integral que establece la estrategia de medios anualizada.

Esta herramienta integra diferentes programas de acción que van poniéndose en marcha de forma coordinada para aumentar la efectividad de la información y optimización de los recursos. Aunque en ocasiones llevar a cabo el calendario del plan resulta complejo ya que es frecuente estar elaborando y lanzando acciones simultáneas con diferentes públicos. El control de los procesos y la medición de resultados nos permitirá el ajuste y la corrección de posteriores planes.

Con el objetivo de integración total en mente, este plan nos ayudará a producir importantes sinergias de los canales de comunicación, que nos permitan, entre las principales ventajas, que además de la optimización del presupuesto, a través de una selección estratégica de medios, plataformas de promoción, aporte un valor agregado a nuestra estrategia comercial.



# Reconocimientos

Reconociendo la unión  
y el esfuerzo de todos.



# Reconocimiento de Empresa Socialmente Responsable

El Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE), cada año hacen público el listado de las empresas que logran el Distintivo ESR® 2016, quienes cumplen satisfactoriamente con los estándares establecidos en los ámbitos estratégicos de la responsabilidad social empresarial.

Este reconoce el esfuerzo de cada una de ellas, por asumir voluntaria y públicamente el compromiso de implementar una gestión socialmente responsable y de mejora continua, como parte de su cultura y estrategia de negocio.

En CICE, por tercer año consecutivo somos parte del grupo de empresas mexicanas con un compromiso público por implementar una gestión socialmente responsable, reconocemos el esfuerzo de cada uno de nuestros colaboradores, quienes contribuyen a cumplir con los estándares establecidos en ámbitos estratégicos de la responsabilidad social empresarial.



# Reconocimiento

Extensión  
Corporación Integral de Comercio Exterior, S.A. de C.V.

destinar el 1% de las utilidades antes de impuestos como  
Política de Inversión Social



Empresa  
Socialmente  
Responsable

1% Inversión Social

## 1% de inversión CEMEFI

Así como lo establecimos en nuestra Política de Inversión Social, y bajo la autorización de nuestro Consejo de Administración, a partir de 2015 hemos destinado al menos el 1% de nuestras utilidades antes de impuestos a actividades de beneficio social en nuestra comunidad.

# Agradecimientos

## Comités de Responsabilidad Social Empresarial en CICE

### Comité de Gestión de la RSE

Lic. César M. Zamora Pozos · Director Ejecutivo  
Ing. Katia Romero Romero · Jefe de Responsabilidad Social Empresarial  
Lic. Rosa A. Santibañez Hernández · Gerente de Administración  
Lic. Juan Bravo Bonola · Gerente de Logística  
Ing. Román Díaz Contreras · Jefe de Mejora Continua

### Comité de Ética Empresarial

Lic. Rolando Adarel Aculteco Galán · Gerente de Auditoría  
Lic. María de Lourdes Trejo Freyre · Director Jurídico  
Lic. Mateo Díaz Lara · Auditor Administrativo  
C.P. Guillermo Méndez Cortés · Contralor  
Lic. Verenis Díaz Román · Jefe de Jurídico Corporativo  
Lic. Karol Castillo Petrikowsky · Gerente de Finanzas

### Comité de Calidad de Vida

Lic. Florencio Gutiérrez Tamez · Director de Recursos Humanos  
Lic. Patricia Díaz Vorrath · Gerente de Desarrollo Humano  
Lic. Adriana Enríquez Reyes · Jefe de Capacitación  
C.P. Sergio Jiménez Luévano · Gerente de Relaciones Laborales  
C.P. Magdalena Sosa Antonio · Tesorera  
Ing. Enrique Melchor Martínez · Gerente de Maniobras  
Sr. Edgar F. Gómez Carmona · Comité Sindical



# Agradecimientos

## Comité de Vinculación con la Comunidad

Lic. Leoncio Pérez López · Director General de Gestión  
Lic. Mónica L. Torres Tiburcio · Ejecutivo de Fundación  
Lic. Lisbeth Inurreta Salinas · Gerente de Terminal Multiusos  
Ing. Saír Ortiz Cabañas · Gerente de Patios  
Lic. Olga Villanueva Rueda · Jefe de Gestión de Talento

## Comité de Medio Ambiente

Dr. Hugo Yáñez Saldierna · Gerente de Seguridad y Medio Ambiente  
Ing. Carlos Elías Bautista · Jefe de Seguridad e Higiene  
Ing. Guadalupe Huerta E. · Jefe de Sistemas de Información  
Lic. Miguel López Piana · Jefe de Infraestructura y Telecom.  
Ing. Fernando D. Servín Sosa · Supervisor de Ecología y Seguridad  
Ing. Rafael Pantoja Guzmán · Gerente de Soporte Operativo

## Comité de Mercadotecnia Responsable

Ing. Víctor Aguilar Ruíz · Director Divisional de Logística  
Lic. Omar Lima Castillo · Director Divisional de Puertos  
C.P. Roque A. Velázquez Gómez · Gerente Comercial  
Lic. Natalia Molina Perabeles · Ejecutivo de Mercadotecnia  
C.P. Nidia Alonso Peralta · Coordinador de Presupuestos  
Lic. Oscar Gutiérrez Zurita · Analista Administrativo de Dirección





**CICE**

**Logísticamente  
responsable**

**¡Muchas gracias!**

Informe de RSE 2015