



# Retos, adaptación y trascendencia

Informe 2017  
Responsabilidad Social Empresarial



# Mensaje de la Dirección

“

Los retos cada vez son mayores. Esa es su naturaleza. Para poderlos superar, tenemos que responder unidos, como hasta ahora lo hemos hecho”.

Como cada cierre de ciclo, resulta necesario e interesante el elaborar un balance de nuestra gestión. En él, encontramos resultados positivos, alcanzando nuevas metas comerciales y financieras.

La estructura organizacional ha sido ajustada para adaptarse a las estrategias de corto y mediano plazo, ello, alineado al mandato de la Asamblea de Socios para acelerar el crecimiento en la logística integral que señalamos en nuestra visión: ***“Ser la opción más eficiente de soluciones integrales de logística en México por calidad, adaptabilidad, responsabilidad social empresarial y tecnología.”***

Haciendo un balance de nuestra gestión, encontramos que el ejercicio inmediato anterior fue muy positivo en términos de resultados financieros y de volumen de operación, alcanzándose nuevos hitos tanto en la división Logística como en la Portuaria (Veracruz y Tampico).

Los procesos de licitación en los que participamos no pudieron concluir de una manera satisfactoria, esto, debido a criterios de autoridad fuera de nuestro control; los cuales consideramos desacertados, y por tal motivo, nos impidieron presentar nuestra oferta para operar en la ampliación del puerto de Veracruz.

Haremos frente al incremento en la competencia con la renovación de nuestra cesión parcial de derechos por veinte años más. Estamos bien posicionados en términos de mercado (clientes y comunidad); laborales (trabajadores y autoridades); y financieros (proveedores y accionistas); lo que nos hará seguir siendo una opción viable y atractiva.

Nos encontramos en el proceso de certificación como Operador Económico Autorizado, tanto en nuestra instalación dentro del puer-

to, como en nuestra empresa de transporte; cumpliendo de esta manera con regulaciones internacionales de manera anticipada, previo a que las mismas tengan un carácter obligatorio. De la misma manera, estamos en la etapa final de autorización como operador para iniciar actividades en el Recinto Fiscalizado Estratégico habilitado en el Parque Logístico San Julián.

El entorno de negocios puede verse afectado por factores externos como la renegociación del TLCAN, que tiene una clara incidencia en el volumen de operación de comercio exterior; y las reacciones a los procesos electorales en nuestro país que, aunque estrictamente no debieran afectar, sí esperamos generen algún tipo de volatilidad. Consideramos que nuestra organización tiene la capacidad para hacer frente a estos efectos.

Para lograr nuestros objetivos de este año, estamos convencidos de que gestionar la Responsabilidad Social como parte integral de los procesos de nuestra organización nos rendirá excelentes beneficios, por lo que nos hemos comprometido a su difusión y fortalecimiento tanto de manera interna, como en nuestras cadenas de valor y comunidad; sin dejar de lado el cuidado del medio ambiente en nuestras actividades.

Nuevamente ratificamos nuestro compromiso de apoyar y desarrollar los principios del Pacto Mundial de la ONU dentro de nuestra esfera de influencia y haciéndolo parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra organización, dando cumplimiento con este informe que contiene los avances que hemos logrado durante este año.

Los retos cada vez son mayores; esa es su naturaleza. Para poderlos superar, tenemos que responder unidos, como hasta ahora lo hemos hecho. Agradecemos el esfuerzo y apoyo de cada uno de ustedes.

Atentamente

**Leoncio Pérez López**  
Dirección General

**César M. Zamora Pozos**  
Dirección General



# Comité de Responsabilidad Social

---





# Sobre este informe

Nos encontramos en un momento histórico, los desafíos del mercado nos obligaron a demostrar nuestra capacidad de liderazgo en la nueva era digital: con la innovación tecnológica y una generación llamada Millennials. Por ello te compartimos las acciones con valor hacia nuestros grupos de interés, respecto al desempeño económico, social y ambiental de la organización.

Nuestro tercer reporte está basado en las guías del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4 bajo la opción esencial "de conformidad", siguiendo las normas AA1000 (2008) de AccountAbility, atendiendo los principios de relevancia y materialidad.

El período que comprende es del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017. Desarrollamos 52 objetivos de trabajo donde buscamos que la responsabilidad social en nuestra estrategia y procesos de operación fuera integral.

Cumplimos nuestro segundo año de adhesión a los principios del pacto mundial, reiterando el compromiso de informar el progreso de los objetivos de sostenibilidad: en materia de Derechos Humanos prohibimos el trabajo infantil e involuntario; elaboramos iniciativas para combatir la corrupción; cuidamos y preservamos el medio ambiente.

## Nuestro trabajo contribuye en particular en 5 metas que son:



**Salud y bienestar**



**Educación de calidad**



**Tratamiento de agua y saneamiento**



**Acción por el clima y el entorno**



**Trabajo digno y crecimiento económico**



# Nuestra Organización

## Nuestra Historia

Grupo CICE inicia en 1991, de una idea de servicio, trabajo y responsabilidad que nos permitió abrirnos paso en un entorno incierto y momentos de cambio trascendentales en nuestro país con el inicio de operaciones de nuestra empresa CICE. 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 los problemas sociales de nuestra comunidad mediante un programa formal en materia de educación, salud y medio ambiente, en 2004 se crea Fundación CICE.

En 2007, inauguramos la instalación especializada (Domo) de 25,000 toneladas de capa-

cidad 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 motiva a formar en 2011 la nueva división logística, 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 estando orgullosos de ser parte de CICE.

## 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

## Visión

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

## Valores

En CICE 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:

1. Responsabilidad
2. Servicio
3. Compromiso
4. Honestidad
5. Trabajo en equipo
6. Respeto

## Filosofía Corporativa

Basado en nuestro Modelo de Responsabilidad Social Corporativa se generaron diferentes acciones con valor hacia nuestros grupos de interés, respecto al desempeño económico, social y ambiental de la organización.

Se ha desarrollado este Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, el cual nos facilita la introducción de una cultura de competitividad responsable, centrada en las personas, en principios y valores; permitiéndonos realizar una eficiente selección de acciones de organización, implantación y difusión, concretando 100% las metas durante 2017.

Logísticamente  
a la medida



# Nuestros Servicios

Con más de 25 años de experiencia, CICE® se ha consolidado como la empresa mexicana líder en prestación de servicios logísticos integrales; mantiene presencia en ambos litorales y colabora con los actores del comercio exterior mexicano para garantizar la satisfacción integral de nuestros clientes.

## Principales marcas, productos y/o servicios



Tiene presencia en Veracruz CICE (Operadora Portuaria) y Tampico (ASCOP); presta servicios de carga y descarga multipropósito (Contenedores, Carga General, Tubería y Graneles); contando con permisos y contratos en recintos fiscalizados para el manejo, almacenaje y custodia de mercancías en áreas abiertas y techadas. En 2017 generó ingresos por \$1,079,312,467 por la prestación en ambos puertos de los servicios de:

- Maniobras de carga y descarga de Contenedores, Carga general, Granel Agrícola, Granel 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.
- Inspecciones previas de contenedores y carga general.
- Conexión de contenedores refrigerados.
- Trincado, paletizado y emplayado.
- Etiquetado, serigrafado y marbeteado.
- Fumigación de contenedores y carga general.
- Punto de Inspección fitosanitario y zoonosanitario
- Pesaje de contenedores con 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.

Encargada de diseñar propuestas a la medida de las necesidades de los clientes y usuarios de comercio exterior en México. Ofrece soluciones operativas y servicios de integración de transporte intermodal a través de un solo proveedor con una sola factura, para el manejo integral de todo tipo de carga y del desarrollo de proyectos especiales dentro y fuera del puerto.

En 2017 generó ingresos por \$707,225,212, integrando capacidades e instalaciones a través de sus divisiones de negocio:



Dedicada al transporte terrestre de mercancías con unidades especializadas con tecnología de rastreo satelital, cuenta con sinergias estratégicas a través del corredor terrestre Golfo - Centro - Pacífico.

### TRANSPORTES



Servicios complementarios a las operaciones de comercio exterior, maniobras y almacenaje, transferencias, acondicionamiento, acopio y distribución de las mercancías de importación y exportación.

### TERMINALES INTERIORES



Desarrollo de inmuebles del sector portuario, terrestre, urbano, marítimo y de parques industriales, con inversión en: bodegas, y áreas de almacenaje a cielo abierto fuera del recinto portuario (Puertos Secos).

### DESARROLLOS



PARQUE LOGÍSTICO



SAN JULIÁN®

Inaugurado en 2015, está ubicado estratégicamente a 3.5 km del acceso al Recinto Portuario, cuenta con ágiles vías de comunicación desde y hacia el Puerto de Veracruz, infraestructura de primer nivel, patio de contenedores, zona de actividades logísticas, así como áreas para el desarrollo de nuevos proyectos.

Cuenta con 10,000m<sup>2</sup> para almacenamiento en bodega, 36 puertas para maniobras de contenedores y mercancías, báscula camionera de 100 TM, patio de 80,500m<sup>2</sup> para contenedores vacíos, taller de mantenimiento y reparación de contenedores con capacidad estática de 377 TEU's, y 55,350m<sup>2</sup> disponibles para desarrollo de infraestructura a la medida de las necesidades de cada cliente, que lo convierten en la ruta de entrada y salida hacia los principales puntos de distribución nacionales e internacionales.



# Gestión

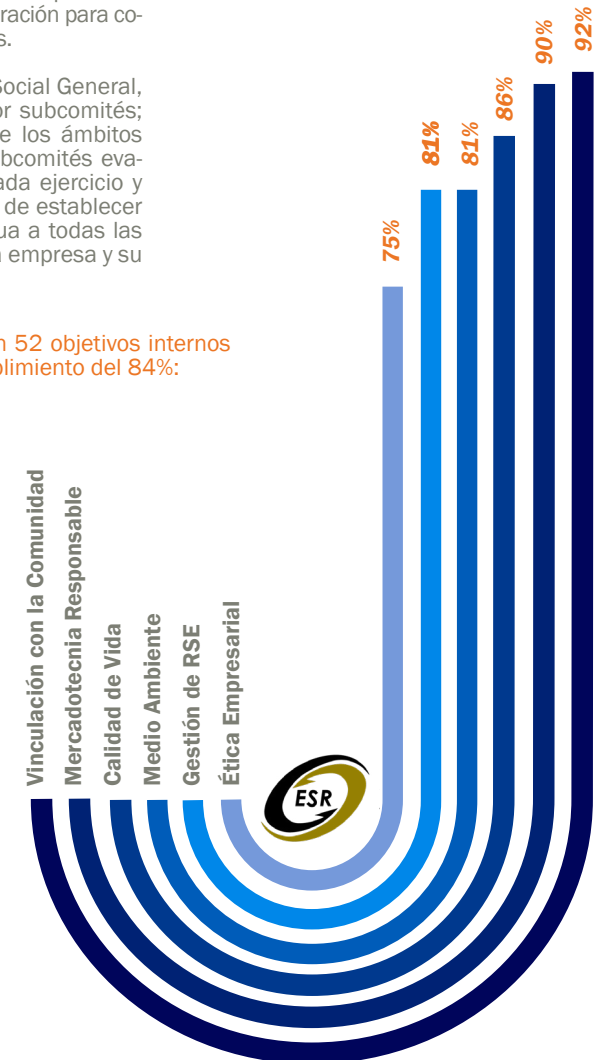
## Bases de RSE

Las bases de la RSE responden a compromisos y expectativas de los diferentes grupos de interés de la empresa, también cubren nuestra estrategia y actividades sobre el equilibrio que buscamos entre lo económico, social y ambiental.

Contamos con una estructura de Responsabilidad Social Corporativa que tiene el objetivo de implementar el sistema de gestión de RSE; aprobar las normas, políticas y procedimientos de RSE, vigilar permanentemente su cumplimiento y realizar adecuaciones en la operación para corregir las desviaciones detectadas.

El Comité de Responsabilidad Social General, que a su vez esta integrado por subcomités; brinda atención a cada uno de los ámbitos de RSE. Cada uno de estos subcomités evalúa los avances logrados en cada ejercicio y sus tendencias con la finalidad de establecer lineamientos de mejora continua a todas las prácticas de la RSE dentro de la empresa y su cadena productiva.

En 2017 se presentaron 52 objetivos internos de trabajo, con un cumplimiento del 84%:



Ética Empresarial

**Inversionistas y Autoridades:** Fomenta valores, establece las mejores prácticas de ética empresarial y se asegura del cumplimiento legal.

Calidad de Vida

**Empleados:** Promover un empleo digno, que permita el desarrollo integral de las personas que trabajan para la empresa.

Medio Ambiente

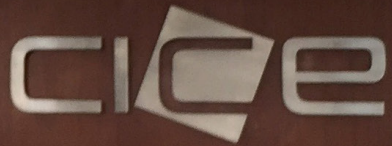
**Comunidades presentes y futuras:** Fomentar una cultura de cuidado y respeto al entorno, e implantar políticas y procedimientos de salud y medio ambiente con un programa de mejora continua.

Vinculación con la Comunidad

**ONG, AC, Instituciones y Proveedores:** Propone políticas y procedimientos de desarrollo social que permitan, desde nuestro enfoque de negocio, contribuir con las comunidades en donde tenemos presencia y con nuestro país.

MKT Responsable

**Clientes y Cadena de Valor:** Como empresa socialmente responsable, tenemos un firme compromiso con los clientes de satisfacer sus requerimientos y expectativas de acuerdo a las políticas de calidad del grupo, promoviendo servicios de logística integral, favoreciendo el comercio exterior.



Arraigar una cultura Socialmente Responsable



# Sistema de Gestión Integral

## ISO 9001:2015 - SR10

En este 2017 migramos nuestro Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001 de la versión 2008 a 2015. Esto junto con la implementación de la norma SR10:2015, nos ayudó a determinar los factores internos y externos que afectan a nuestra organización.

Esta introspección, se realizó junto con del Comité de Calidad basándonos en la herramienta FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas); que, al ser una empresa de servicios, definimos como la más adecuada para obtener los mejores resultados. Basados en este análisis, establecimos planes de acción para aprovechar nuestras fortalezas y oportunidades, con acciones que disminuyan o eviten los riesgos que enfrentamos; ya sean directos o indirectos.

Para llevar a cabo la migración, concentramos nuestros sistemas para formar uno solo que diera respuesta a ambas normativas (ISO 9001 y SR10), de modo que dentro de este nuevo esquema global, se unificaran las empresas: CICE Puertos, CICE Aceros, CICE Terminales Interiores y CICE Transportes.

Por lo anterior, buscando optimizar la gestión de la certificación, durante este proceso de migración de norma se logró trasladar el sistema de CICE Aceros, certificado anteriormente por la compañía APPLUS, al sistema de calidad certificado por SGS.

Establecimos un Manual de Gestión Organizacional, mismo que sirve como fuente de consulta digital, está almacenado en una aplicación web interna de navegación amigable para los usuarios, para el fácil acceso a la información del SGC; aquí, se pueden consultar el Alcance, la Política de Gestión, los Objetivos de Gestión, el Mapa de Procesos, Partes y Grupos Interesados; entre otros documentos.

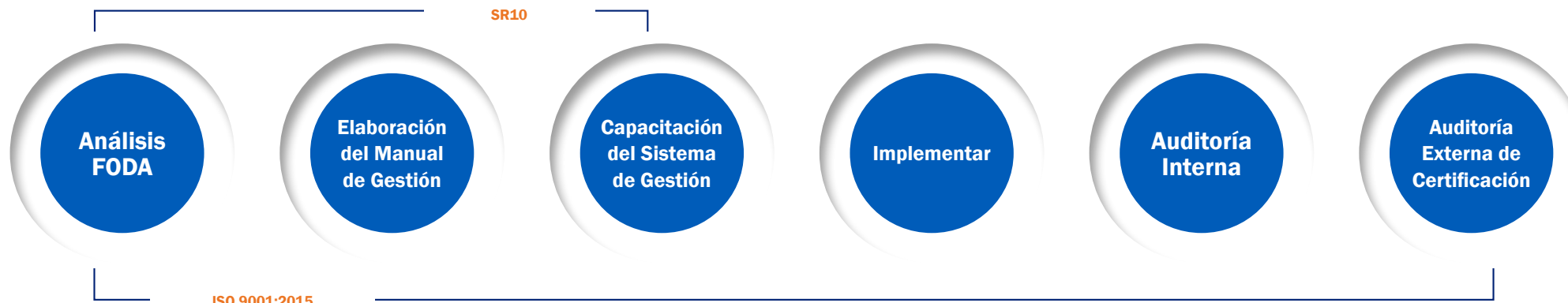
La capacitación al personal sobre la transición a la nueva versión, se realizó a través de videos demostrativos que se hicieron llegar al personal vía correo electrónico, así como a través de dispositivos móviles por aplicaciones de mensajería instantánea.

Cabe destacar que en todo momento se ha descartado el utilizar información física como medida de sustentabilidad, por lo que el control de documentos se concentra vía web y por la RED interna de la empresa, aplicables para partes interesadas.

**En noviembre de 2017, se realizó la auditoría externa por parte del organismo certificador SGS, quien determinó extender la recomendación para contar con la certificación hasta el año 2020.**



### Esquema de Integración





# Grupos de Interés

## Identificación con nuestros Grupos de Interés

Establecemos un vínculo de largo plazo con cada uno de nuestros grupos de interés, cuya dinámica varía en función de la naturaleza de la relación: metas e intereses comunes, especialización, ubicación geográfica, entre otras variables que analizamos en el mapeo de los públicos clave. Tenemos el compromiso de escucharlos, entender sus expectativas y ponerlas en equilibrio con los intereses de nuestra organización.

## Materialidad

La materialidad es un principio de la metodología GRI G4 que nos dice que los aspectos materiales son aquellos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o bien, aquellos que tienen un peso superlativo en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

En este ejercicio se obtuvo a través de una participación activa de nuestros grupos de interés, donde buscamos establecer una relación de confianza con base en los valores que se viven en la organización. En este análisis encontramos áreas de oportunidad y temas de relevancia de aspectos económicos, sociales y ambientales de cada parte interesada.

## Metodología para determinar la materialidad

Utilizamos como metodología la evaluación de reputación y riesgos; para poder realizarla se tomó el mapa de grupos de interés.



**GRUPOS DE INTERÉS CICE**  
Mapeo de estrategias de poder







### Diálogo con Grupos de Interés

Como parte del proceso de mejora continua, y con el objetivo de identificar las expectativas y percepciones de nuestros grupos de interés, que nos permitan descubrir los riesgos, oportunidades estratégicas, este año consideramos oportuno conocer la materialidad, y para obtenerla, utilizamos varios mecanismos como:

- Encuestas
- Entrevistas
- Focus Group

Los aspectos generados de este diálogo tienen la finalidad de conocer la percepción, los intereses, impactos y expectativas de dichos grupos, con respecto de la calidad y la responsabilidad social empresarial.

### Canales de Comunicación

#### Inversionistas

- Asambleas
- Reportes Financieros
- Cuadernillo Mensual
- Informe Cuatrimestral

#### Autoridades y Asociaciones

- Reuniones / Asambleas
- Reporte GRI4
- Comunicados Institucionales
- Boletines

#### Clientes

- Página Web
- Redes Sociales
- Llamadas Telefónicas
- Correos electrónicos
- Boletines
- Comunicados o Circulares
- Visitas comerciales
- Recorridos o visitas guiadas

#### Proveedores

- Reuniones
- Seguimiento telefónico continuo
- Correos Institucionales
- Comunicados o Circulares
- Evaluación de proveedores

Comité	Encuestados	#
Ética Empresarial	Accionistas	19
Calidad de Vida	Sindicato	50
	Colaboradores	50
Vinculación con la Comunidad	Comunidad (Escuelas)	17
	Proveedores	15
Medio Ambiente	Comunidad (Vecinal)	13
MKT Responsable	Clientes	40
	<b>Total</b>	<b>204</b>

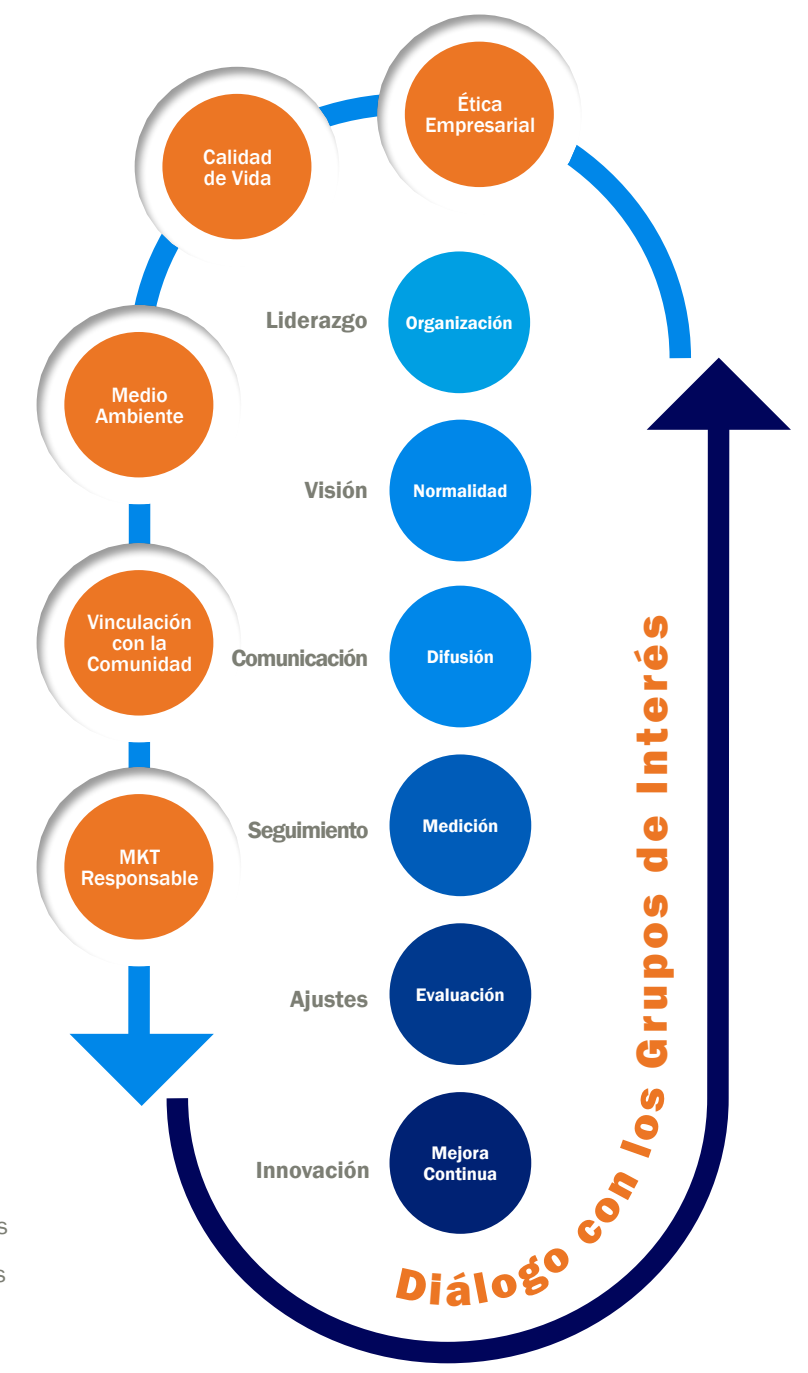
Aspectos Materiales	
Temas Financieros	Desempeño Económico
	General
Relación con clientes	Seguridad de los servicios
	Privacidad de la información
Corrupción Soborno Transparencia	Lucha contra la Corrupción
	Política Pública
	Práctica de competencia desleal
Atracción de Talento	Generación de empleo
	Relación de colaboradores y empresa
	Diversidad e igualdad
Desarrollo de Capital Humano	Capacitación y educación
	Inversión
Gestión de la RSE	Participación en iniciativas externas
Gestión de Riesgos	Estrategia y análisis
	Desempeño Económico

#### Comunidad

- Voluntariado Corporativo
- Reportes Anuales
- Donativos
- Fundación

#### Colaboradores

- Boletín Informativo
- Correos Institucionales
- Encuestas y Focus Groups
- Línea de Tips Anónimos
- Comunicados o Circulares





# Ética Empresarial

## Gobierno Corporativo

Las políticas y prácticas en materia de Gobierno Corporativo en CICE, tienen como objetivo promover la transparencia a lo largo de la organización. La Dirección General está siempre atenta a la evolución de las regulaciones y temas que demande el mercado en cuanto a buenas prácticas de gobierno societario, a modo de posicionar a la organización como el mejor proveedor de soluciones logísticas de los principales puertos de México.

Revisamos la metodología para la identificación y evaluación de riesgos, con la finalidad de asegurar su implementación y seguimiento; desprendiéndose las siguientes actividades:

- **Replantear** el alcance de este objetivo común con las áreas de RSE y Mejora Continua.
- **Conocer** la apreciación al riesgo (apetito) de la Dirección General e incluirlo en el Manual para la identificación y evaluación de riesgos.
- **Liberar** el manual a cada responsable de comité/proceso para realizar su respectiva evaluación de riesgos.
- **Definir** los mecanismos de integración y seguimiento de los riesgos identificados.

## Nuestro Órgano de Gobierno



### ÓRGANO SUPREMO DE LA SOCIEDAD

Asamblea de Accionistas  
119 accionistas



### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

12 consejeros patrimoniales  
3 consejeros independientes



### COMITÉ DE DIRECCIÓN

5 miembros



### COMITÉ DE AUDITORÍA Y GOBIERNO CORPORATIVO

6 miembros

## Responsabilidades del Comité de Dirección, Comité de Auditoría y Gobierno Corporativo.

I. Dar opinión al Consejo de Administración sobre los asuntos que le competan.

II. Solicitar la opinión de expertos independientes en los casos en que lo juzgue conveniente, para el adecuado desempeño de sus funciones o cuando conforme a la Ley o disposiciones de carácter general se requiera.

III. Convocar a Asambleas General de Accionistas y hacer que se inserten en el orden del día de dichas asambleas los puntos que estimen pertinentes.

IV. Apoyar al Consejo de Administración en la elaboración de los informes a que se refiere el Artículo ciento setenta y dos, inciso b) de la Ley General de Sociedades Mercantiles.

V. Las demás que la Ley del Mercado de Valores establezca o se prevean en los estatutos sociales de la sociedad, acordes con las funciones que dicho ordenamiento legal le asigna.

“ Compartimos la Política Anticorrupción a **193 clientes**, la carta de adhesión a **111 proveedores** y se impartió el taller de implantación de esta política a **194 colaboradores**”.

**Firme Compromiso**



# Estructura Corporativa de la Persona Moral

CONSORCIO INTEGRAL DE COMERCIO EXTERIOR S.A.P.I. DE C.V.

## Consejo de Administración

12 consejeros patrimoniales  
3 consejeros independientes

I. Establecer las estrategias generales para la conducción del negocio, de la sociedad y personas morales que ésta controle.

II. Vigilar la gestión y conducción de la sociedad y de las personas morales que ésta controle, considerando la relevancia que tengan estas últimas en la situación financiera, administrativa y jurídica de la sociedad; así como el desempeño de los directivos relevantes de las empresas antes mencionadas.

III. Aprobar, con la previa opinión del comité que al efecto sea competente:

## Órgano Supremo de la Sociedad

Asamblea de Accionistas  
119 accionistas

I. Toda clase de resoluciones, mismas que son obligatorias.

II. Remover y designar a cualquier funcionario.

a) Las políticas y lineamientos para el uso o goce de los bienes que integren el patrimonio de la sociedad y de las personas morales que ésta controle, por parte de personas relacionadas.

b) Las operaciones, cada una en lo individual, con personas relacionadas, que pretenda celebrar la sociedad o las personas morales que ésta controle. No requerirán aprobación del Consejo de Administración, las operaciones que a continuación se señalan, siempre que se apeguen a las políticas y lineamientos que al efecto apruebe el Consejo:

1. Las operaciones que en razón de su cuantía carezcan de relevancia para la sociedad o para las personas morales que ésta controle.
2. Las operaciones que se realicen entre la sociedad y las personas morales que ésta controle o en las que tenga una influencia significativa, o entre éstas últimas entre sí, siempre que:

i) Sean del giro ordinario o habitual del negocio.

ii) Se consideren hechas a precios de mercado o soportadas en valuaciones realizadas por agentes externos especialistas.

3. Las operaciones que se realicen con empleados, siempre que se lleven a cabo en las mismas condiciones que con cualquier cliente o como resultado de prestaciones laborales de carácter general.

c) Las operaciones que se ejecuten, ya sea simultánea o sucesivamente; que por sus características puedan considerarse como una sola operación y que pretendan llevarse a cabo por la sociedad o las personas morales que ésta controle, en el lapso de un ejercicio social, cuando sean inusuales o no recurrentes; o bien, su importe represente, con base en cifras correspondientes al cierre del trimestre inmediato anterior en cualquiera de los supuestos siguientes:

1. La adquisición o enajenación de bienes con valor igual o superior al cinco por ciento de los activos consolidados de la sociedad.

2. El otorgamiento de garantías o la asunción de pasivos por un monto total igual o superior al cinco por ciento de los activos consolidados de la sociedad. Quedan exceptuadas las inversiones en valores de deuda o en instrumentos bancarios, siempre que se realicen conforme a las políticas que al efecto apruebe el propio Consejo.

d) El nombramiento, elección y, en su caso, destitución del director o directores generales de la

sociedad y su retribución integral, así como las políticas para la designación y retribución integral de los demás directivos relevantes.

e) Las políticas para el otorgamiento de mutuos, préstamos o cualquier tipo de créditos o garantías a personas relacionadas.

f) Las dispensas para que un consejero, directivo relevante o persona con poder de mando, aproveche oportunidades de negocio para sí o en favor de terceros, que correspondan a la sociedad o a las personas morales que ésta controle o en las que tenga una influencia significativa.

Las dispensas por transacciones cuyo importe sea menor al mencionado en el inciso c) de esta fracción, podrán delegarse en alguno de los comités de la sociedad encargado de las funciones en materia de auditoría o prácticas societarias.

g) Los lineamientos en materia de control interno y auditoría interna de la sociedad y de las personas morales que ésta controle.

h) Las políticas contables de la sociedad, ajustándose a los principios de contabilidad reconocidos o expedidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores mediante disposiciones de carácter general.

i) Los estados financieros de la sociedad.

j) La contratación de la persona moral que proporcione los servicios de auditoría externa y, en su caso, de servicios adicionales o complementarios a los de auditoría externa. Cuando las determinaciones del Consejo de Administración no sean acordes con las opiniones que le proporcione el comité correspondiente, el citado comité deberá instruir al director o directores Generales revelar tal circunstancia a los inversionistas.

IV. Presentar a la Asamblea General de Accionistas que se celebre con motivo del cierre del ejercicio social:

a) Los informes a que se refiere el artículo 43 de la Ley del Mercado de Valores.

b) El informe que el director o directores general(es) elabore(n) conforme a lo señalado en el artículo 44, fracción XI de la Ley del Mercado de Valores, acompañado del dictamen del auditor externo.

c) La opinión del Consejo de Administración sobre el contenido del informe del director o Directores Generales a que se refiere el inciso anterior.

d) El informe a que se refiere el artículo 172, inciso b) de la Ley General de Sociedades Mercantiles en el que se contengan las principales políticas y criterios contables y de información seguidos en la preparación de la información financiera.

e) El informe sobre las operaciones y actividades en las que hubiere intervenido.

V. Dar seguimiento a los principales riesgos a los que está expuesta la sociedad y personas morales que ésta controle, identificados con base en la información presentada por los comités, el Director o Directores Generales y la persona moral que proporcione los servicios de auditoría externa; así como a los sistemas de contabilidad, control interno y auditoría interna, registro, archivo o información, de éstas y aquella, lo que podrá llevar a cabo por conducto del comité que ejerza las funciones en materia de auditoría.

VI. Aprobar las políticas de información y comunicación con los accionistas, así como con los consejeros y directivos relevantes.

VII. Determinar las acciones que correspondan a fin de subsanar las irregularidades que sean de su conocimiento e implementar las medidas correctivas correspondientes.

VIII. Establecer los términos y condiciones a los que se ajustará el director o directores Generales en su caso, en el ejercicio de sus facultades de actos de dominio.

IX. Ordenar al director o directores generales la revelación a los inversionistas de los eventos relevantes de que tenga conocimiento.

X. Las demás que la Ley establezca o se prevean en los estatutos sociales de la sociedad.

El Consejo de Administración será responsable de vigilar el cumplimiento de los acuerdos de las Asambleas Generales de Accionistas, lo cual podrá llevar a cabo a través del comité que ejerza las funciones de auditoría.





### Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.

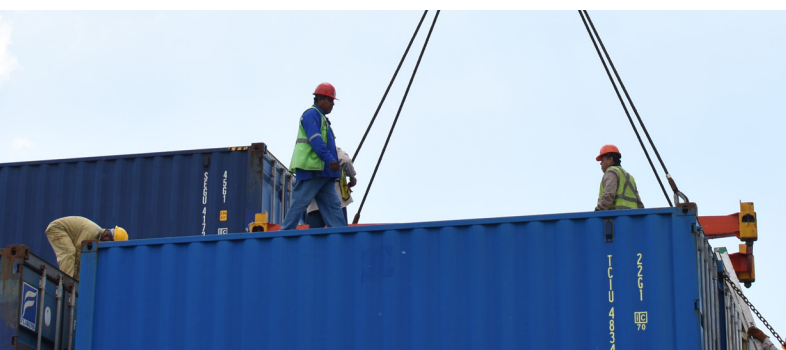
CICE, tiene como propósito que sus inversiones trasciendan en valor para sus diferentes grupos de interés, tanto de manera directa como indirecta. Favorecemos la creación de empleo y la adquisición de productos y servicios a empresas locales contribuyendo al desarrollo social, con programas de responsabilidad social corporativa.

Impactos económicos GRUPO	2016	2017
Clientes: Ventas netas 1	1,153,249	1,587,074
Proveedores: Gastos operativos 2	345,575	470,862
Empleados: Sueldos y prestaciones 3	402,601	539,522
Gobierno: Contraprestaciones Cesión 4	72,103	89,313
Gobierno: Impuestos 5	56,846	122,349
Beneficio social: Donativo	2,221	2,604
Accionistas: Pago de Dividendos 6	165,333	95,000
Utilidad neta antes de impuestos	286,955	428,597

Impactos económicos CICE	2016	2017
Clientes: Ventas netas 1	697,841	930,548
Proveedores: Gastos operativos 2	295,967	382,943
Empleados: Sueldos y prestaciones 3	252,287	332,846
Gobierno: Contraprestaciones Cesión 4	57,189	67,496
Gobierno: Impuestos 5	19,678	44,553
Beneficio social: Donativo	1,187	1,481
Accionistas: Pago de Dividendos 6	34,000	50,000
Utilidad neta antes de impuestos	32,392	94,930

Cifras en miles de pesos

- 1 No incluye venta de activo.
- 2 No incluye depreciación y amortización.
- 3 Salarios y beneficios incluyen colaboradores no operativos y operativos.
- 4 Dividendos pagados en efectivo.
- 5 No incluye impuestos diferidos.
- 6 Pago de dividendos en efectivo.



### Cultura de Prácticas y Valores Deseables

#### Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.

Mantuvimos vigente durante el ejercicio 2017, la difusión de nuestro código de ética y conducta, que es un documento público en nuestra página web institucional. A su vez, el taller que forma parte de nuestra inducción para personal de nuevo ingreso.

Diseñamos el taller de políticas ESR (medio ambiente, calidad de vida, derechos humanos y anticorrupción), logramos cumplir nuestro objetivo, en difundir el taller al personal target de primer bloque, esta difusión continuará en el ejercicio 2018.

Por otro lado, agregamos en nuestro proceso de evaluación de proveedores, aspectos relacionados a la repercusión social, como lo son los derechos a la seguridad social, y a la lucha contra el trabajo infantil y anticorrupción; en este último aspecto, logramos incluir la firma de carta de adhesión y compromiso por parte de nuestros proveedores que son evaluados para iniciar relaciones comerciales con la Organización.

Difundimos nuestra política anticorrupción entre nuestros colaboradores, clientes y proveedores a través de los canales de comunicación de la Organización.

Compartimos la Política Anticorrupción a 193 clientes, la Carta de Adhesión a 111 proveedores de los 381 totales; y se impartió el taller de políticas a 194 colaboradores, esto en el primer bloque de capacitación.

### Cumplimiento Legal

Estableceremos un programa de trabajo en conjunto con cada responsable de área (leyes y reglamentos), para enriquecer la cédula de cumplimiento legal elaborada por Jurídico corporativo.

Definiremos los mecanismos de seguimiento y responsables de supervisión.

La organización no fue sancionada de manera monetaria y no monetaria por algún incumplimiento a las leyes que la regulan en los aspectos de:



IMPACTO SOCIAL NEGATIVO



CASOS DE CORRUPCIÓN



CONTRIBUCIONES POLÍTICAS



INCUMPLIMIENTO DE LEY (MULTAS - SANCIONES)



FUGA DE DATOS Y PRIVACIDAD DE CLIENTES



# Código de Ética y Conducta

- Se mantiene vigente desde su creación, en el ejercicio 2018 se realizará su primera revisión y actualización.
- El taller del Código de Ética y Conducta ya forma parte de nuestro proceso de inducción a la Organización.
- Se mantiene su publicación en:
  1. Red organizacional interna
  2. Portal de RSE
  3. Portal Tips Anónimos

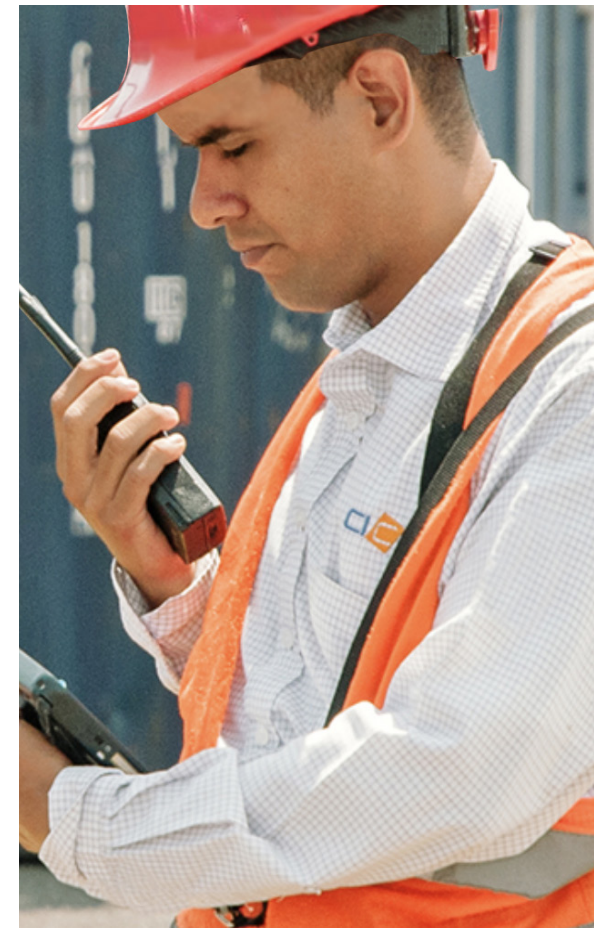


# Los 10 Principios de Responsabilidad Social Empresarial

1. Respetamos las normas (reglas) y buscamos ir más allá de la letra de la ley hacia un espíritu de transparencia, confianza y rendición de cuentas.
2. Respetamos la dignidad humana con justicia y equidad en todas nuestras acciones.
3. Brindamos condiciones laborales favorables para la calidad de vida que sean equitativas y que contribuyan al desarrollo profesional y humano.
4. Respetamos el medio ambiente en todos y cada uno de los procesos de operación y comercialización, además de contribuir a su preservación.
5. Combatimos prácticas de corrupción interna y externamente incluidas la extorsión y el soborno con una política de cero tolerancia.
6. Contribuimos al desarrollo social como parte de nuestra estrategia para aumentar el capital social y que contribuya de forma significativa al bien común.
7. Buscamos la competitividad sin causar daños, apoyamos al comercio multilateral, la competencia justa, y ser responsable y ético en la publicidad, la calidad de productos y/o servicios, la distribución y la promoción.
8. Establecemos por escrito el compromiso de la organización con sus grupos de interés; damos seguimiento, diálogo y buscamos iniciativas y/o estrategias competitivas de beneficio mutuo y verificamos su cumplimiento.
9. Implantamos procesos y sistemas de gestión de RSC que contribuya a la adopción de los principios aplicados en los ámbitos y grupos de interés.
10. Nos desempeñamos con base en los valores corporativos, promovemos y vigilamos su cumplimiento permanentemente; los hemos incluido en este Código de Ética y Conducta y los hacemos públicos.

## Normas de conducta

- Evitar conflicto de Interés.
- Evitar aceptar regalos u otras atenciones.
- Cuidar el medio ambiente.
- Hacer buen uso de la información confidencial.
- Proteger activos de la empresa
- Combate a la corrupción y soborno.
- Cumplimiento de la ley, normas y estándares.
- Seguridad y salud.





# Tips Anónimos

## Resumen 2017

Desde que implementamos esta herramienta a finales de 2015, hemos buscado que se adapte a la operación, estructura y cultura organizacional de CICE, es por ello que en este 2017 se llevaron a cabo actualizaciones en la plataforma web pensando en la flexibilidad necesaria para adaptarse a los distintos escenarios que nuestros grupos de interés requieren.

De este modo, nuestra línea de denuncia ética, por medio de un agente regulador externo y neutral nos permite dar un seguimiento más agilizado y resoluciones que beneficien a toda la organización. Compartimos los resultados de las denuncias recopiladas durante este periodo:



- 13 Irregularidades Contables
- 13 Negligencia Laboral
- 10 Conflicto de Intereses
- 6 Hostigamiento Laboral
- 5 Comportamiento Inadecuado
- 5 Condiciones Riesgosas de Seguridad
- 4 Discriminación
- 3 Hostigamiento a Empleados / Mobbing
- 1 Abuso de Confianza
- 1 Beneficios/Tratos No Éticos con Proveedores
- 1 Competencia Desleal
- 1 Incumplimiento a Leyes o Regulaciones de Autoridades
- 1 Manipulación y/o Falsificación de los Registros
- 1 Operación y Mantenimiento
- 1 Uso Inadecuado de Activos
- 1 Violencia en el Trabajo/Maltrato



Frecuencia			
ene	7	jul	17
feb	2	ago	1
mar	4	sep	5
abr	1	oct	4
may	12	nov	8
jun	5	dic	1

Horario	
00:01 a 06:00	7
06:01 a 09:00	2
09:01 a 12:00	12
12:01 a 15:00	12
15:01 a 18:00	7
18:01 a 21:00	19
21:01 a 00:00	8





# Evaluación de Proveedores

Para CICE es prioridad que nuestra proveeduría sea local, acorde con las políticas internas y nuestra operación. En el 2017 se establecieron aspectos de evaluación de repercusión social en nuestro proceso de evaluación de proveedores (nuevos).

**Aspectos:** Cumplimiento de pagos de Seguro Social a trabajadores, declaración e inspección de NO trabajo infantil en sus operaciones, cumplimiento de obligaciones fiscales, generación de residuos peligrosos, notificación de nuestra política anticorrupción y firma de carta de adhesión por parte del proveedor, descripción y tamaño de empresa (empleados).

Acompañamos el desarrollo de nuevos proveedores, lo que nos permite contar con alternativas de selección en los concursos, nuevos proyectos y en la búsqueda de soluciones.

## Enriquecimiento del proceso de evaluación de proveedores:

- Presentación de Política Anticorrupción y firma de la carta de adhesión dicha política.
- Aspectos relacionados a trabajo infantil y pago de obligaciones de seguridad social.

Tipo	2017	%
Proveedores locales	212	83%
Proveedores nacionales	37	15%
Proveedores extranjeros	6	2%
<b>Total</b>	<b>255</b>	<b>100%</b>

## Política, prácticas y gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

### Política de Administración/Compras:

- En igualdad de circunstancias, las adquisiciones de bienes y servicios se realizarán preferentemente con proveedores locales y en segundo término con proveedores regionales (Estado de Veracruz).
- En Igualdad de circunstancias y cumpliendo con los requisitos solicitados de los bienes y servicios, la compra será asignada: a los productos biodegradables, ecológicos y respetuosos con el medio ambiente. Al proveedor que tenga relación accionaria.
- Toda Solicitud Interna de Compra, debe cotizarse con proveedores pertenecientes al catálogo de proveedores o bien que se encuentren en el proceso de selección.

### Proceso de Selección:

1. Se indica al proveedor que descargue y llene la "Solicitud de Alta Proveedor".
2. Se solicita al área de Auditoría Interna la evaluación del proveedor.
3. Se ingresa el Proveedor al "Catálogo de Proveedores".
4. Selección de proveedores, dando oportunidad a los locales.
5. Seleccionan el proveedor con base a la calidad, precio y política de créditos, productos que sean amigables con el medio ambiente (que esté autorizado en el catálogo de Proveedores Autorizados).
6. Inicia el proceso de adquisición.

“

**Integramos los lineamientos de la política de Derechos Humanos y Anticorrupción en el proceso de evaluación de proveedores.”**





# Calidad de Vida

“ Son las personas, las que hacen realidad la transformación de una empresa”.

Trabajamos en estrategias que nos ayudan a fortalecer la Calidad de Vida de nuestra organización. **¿Cómo lo logramos?**

- Gestionando el mejor talento.
- Fortaleciendo las capacidades que necesita cada línea de negocio.
- Desarrollar líderes basados en eficiencia.
- Creando Programas de Integración en la organización.

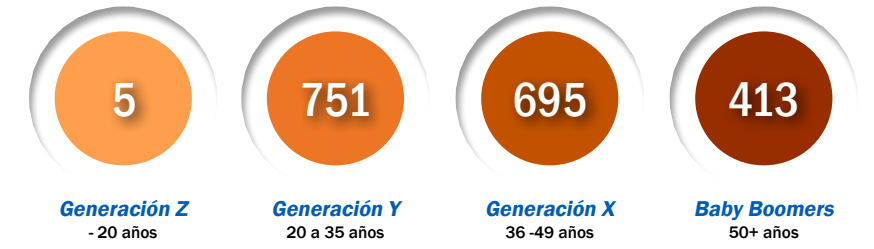
## Cultura y Ambiente de Trabajo

Para CICE es de suma importancia contar con el mejor talento humano, ya que este nos ayudará a brindar el mejor servicio a nuestros clientes. Por esta razón, encontramos la manera de atraer a los colaboradores más capacitados y aquellos cuyos valores sean fieles a la identidad de la organización.

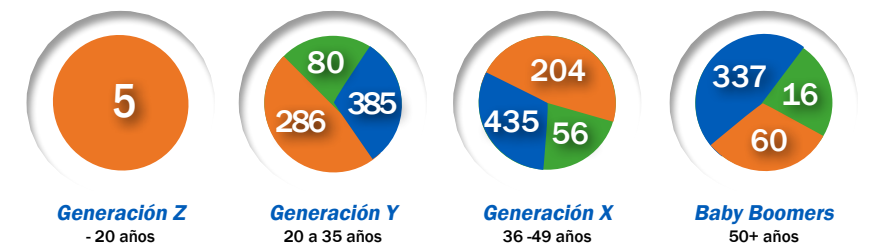
Índice de rotación por edad 2017  
1,864 colaborados

Edad	Bajas	Activos	% Rotación
-20 años	1	5	20%
20 a 35 años	168	751	22.37%
36 a 49 años	93	695	13.38%
50+ años	54	413	13.07%

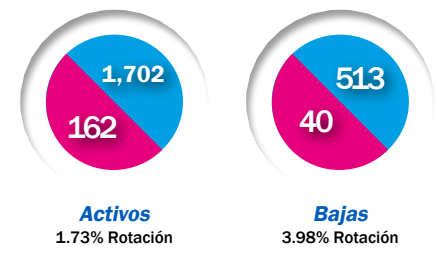
Número de colaboradores por edad en 2017 1,864 colaborados



Número de colaboradores por edad por división 2017 1,864 colaborados



Número de colaboradores y rotación por género 2017  
29.66% rotación vs 2016



Contribuyendo al balance tiempo - familia

- Logística
- Puertos
- Corporativo
- Hombres
- Mujeres



# Desarrollo Integral

**Capacitamos a 194 colaboradores en nuestras Políticas de Derechos Humanos, Anticorrupción, Calidad de Vida y Medio Ambiente.**



### En lo Profesional...

Derivado de la migración del Sistema de Gestión, capacitamos a nuestros colaboradores, ya que es necesario otórgales herramientas para desarrollar eficientemente sus tareas. Parte vital de nuestra capacitación esta enfocada en la formación de la cultura, desarrollando un sentido de pertenencia y orgullo promoviendo un clima laboral agradable.

- Aplicamos la encuesta de Satisfacción de Clima Laboral a un total de 175 trabajadores, tomando en cuenta a personal No Sindicalizado.
- Realizamos programa de Jefes de Estiba y Operador de Grúas Gottwald, enfocados al desarrollo de competencias del sector portuario.
- Incluimos en el Curso de Inducción la visita al Parque Logístico San Julián.
- Desarrollamos el programa de formación de instructores internos para mejorar la capacitación a nuestro personal.
- Impartimos un total de 14,909 horas de capacitación, de las cuales un 83 % se impartió a hombres y 17% a mujeres.

En general se obtuvo un promedio de 8.5 horas por empleado, las mujeres con 5.9 horas en promedio y los hombres con 9.2 horas en promedio. Por categoría, el personal ejecutivo recibió en promedio 5.4 horas de capacitación, el personal administrativo 7.8 horas y el personal operativo 10.1 horas.

Elaboramos un sistema de evaluación de competencias electrónico, con este nuevo sistema buscamos enriquecer a nuestros colaboradores en conocimientos de Valores CICE, Competencias Núcleo, KPI's organizacionales.

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional 77.5%. Nos hemos comprometido a tener un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso, donde todos los empleados son tratados con equidad, dignidad y respeto.

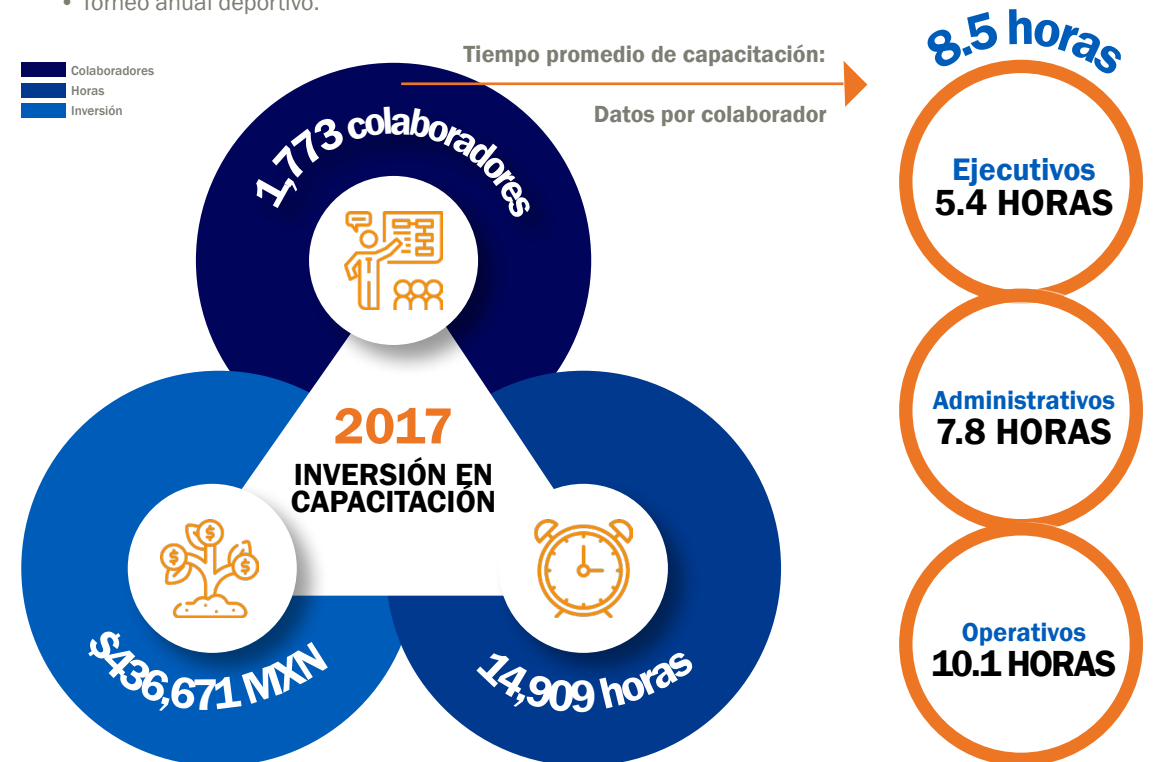


### En lo personal...

El desarrollo integral de nuestra gente es un compromiso que asumimos como organización desde nuestra fundación. Uno de nuestros principales objetivos es que nuestros colaboradores y sus familias trasciendan, tengan un empleo digno logren un balance entre trabajo y familia y participen de forma activa y solidaria en las comunidades donde viven. Enfocamos nuestros esfuerzos bajo distintos ejes como son: Valores, Familia, Sociedad, Salud y Educación.

Para lograrlo contamos con eventos como:

- Viajes de integración para colaboradores.
- Talleres y cursos de verano para hijos de colaboradores.
- Festejos conmemorativos del día del niño, de la mujer, de las madres, del amor y la amistad.
- Eventos culturales y de temporada: Concursos de calaveritas y altares, Mañanitas a la Virgen de Guadalupe, roscas de reyes, colocación de árboles navideños; entre otros.
- Fiesta anual de colaboradores.
- Torneo anual deportivo.





**Relaciones Laborales**

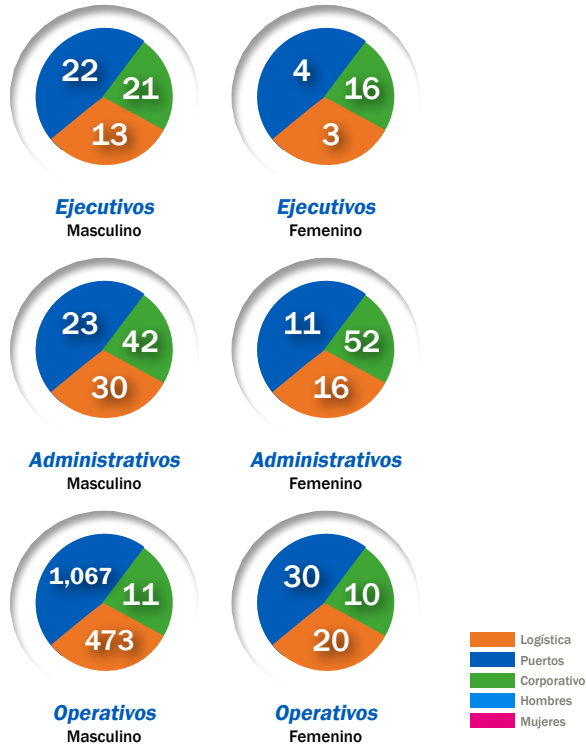
Dentro de los compromisos de nuestro Código de Ética y Conducta y la Política de Responsabilidad Social es el respeto a la diversidad, el derecho de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres. Para ello se promueve activamente la ausencia de la discriminación directa o indirecta, además los principios de igualdad entre hombres y mujeres.

Colaboradores por tipo de empleado, contrato de trabajo y región, desglosadas por género:

**1,864 colaborados**



Número de colaboradores por género por división: **1,864 colaborados**



Respetamos la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ya que **apoyamos la erradicación del Trabajo Infantil**, así como el trabajo forzoso y obligatorio para menores de edad. Así como **la Libertad de Asociación**, y el sindicato con fines de negociación colectiva, sin intimidación o influencia indebida del sindicato de conformidad con la ley y práctica local.

Contamos con una plantilla al cierre del 2017 de **1,864 colaboradores sindicalizados, 59% del total**. Contamos con contratos colectivos sindicales para las empresas CICE, CECI, FISA, ASCOP, DIPSA.

**Cambios Organizacionales**

La organización sigue efectuando distintos cambios en la estructura dirigidos a optimizar el ofrecimiento de nuestros servicios a sus clientes, entre los que incluye la adopción de nuevas tecnologías para reducir costos y generar eficiencias operativas.

Los cambios estructurales son tratados de una manera justa y respetuosa, que reconoce las importantes contribuciones que han hecho para CICE a través del programa Outplacement.

**Compensaciones**

Ofrecemos un paquete competitivo de compensaciones y beneficios que incluyen una remuneración básica (salario, incentivos de corto y mediano plazo), plan de pensiones y otros beneficios como seguro de vida, seguro de gastos médicos, beneficios por incapacidad y programas de bienestar y salud.

**Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.**

Incidencias	2017
Tasa de ausentismo*	0.05%
Enfermedades profesionales	0
Defunciones	1

\* Sólo se considera personal No Sindicalizado

“ El salario es con base en el puesto desempeñado, y es equitativo entre hombres y mujeres.”

**Seguridad y Salud**

Cada una de las personas que forman parte de CICE, desempeña un papel fundamental en la aplicación de la Política de Calidad de Vida, en ella expresamos nuestro compromiso de mantener y mejorar el sistema de prevención de forma que garantice el cumplimiento de la legislación vigente, asumiendo la protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales.

Contamos con diversos comités que se encargan de recopilar información de los diferentes niveles operativos e implementan los planes de contingencias y acciones en materia de salud y seguridad laboral están conformados por integrantes de todas las empresas de nuestra organización:

- Seguridad e Higiene:**
  - CICE 11
  - CECI 8
  - ASCOP 8
  - FISA 7
  - DIPSA 6
  - SEMAVE 6
- Brigadas:**
  - CICE Oficinas 17
  - CICE Puerto 17
  - CECI/DIPSA 17
  - ASCOP 25
  - FISA 17
- Medio Ambiente:**
  - CICE 9
  - CECI/DIPSA 1
  - ASCOP 3
  - FISA 1
  - SEMAVE 1
- Protección Patrimonial:**
  - CICE 10
  - San Julián 10
  - Recinto Portuario 25
  - Oficinas Centrales 2
  - Puerto Seco 2

**Servicio Médico:**  
Coordinado por el Centro Médico Portuario







Porque juntos  
CICE puede

## Vinculación con la Comunidad



Uno de los compromisos que funge como eje rector en nuestra campaña permanente de Responsabilidad Social, es la promoción de acciones sociales que permitan generar un impacto positivo en las comunidades donde operamos. Contribuimos a la creación y fortalecimiento de espacios socio - educativos de nuestra localidad, mediante los programas de:

- Construcción y equipamiento de escuelas en sectores vulnerables
- Becas de apoyo para colaboradores o sus hijos
- Aportación de tecnología
- Voluntariado Corporativo.

Trabajamos de la mano con Fundación CICE, la cual nace a raíz del interés de los empresarios que forman CICE quienes, preocupados en la atención de problemas sociales de la región, establecen un programa formal de apoyo a grupos marginados.

Es así como se crea en diciembre de 2004 **FUNDACION CICE, A.C.** teniendo en aquel momento al Ing. José Manuel Álvarez Cueto como presidente de la Fundación y del Consejo de Administración de Grupo CICE, hoy en día la preside el C.P. y A.A. Alfonso Díaz de Vega.

Con el objetivo de participar activamente y contribuir en alcanzar los objetivos de Fundación y de CICE, en temas de Responsabilidad Social; nos preocupamos por dar atención a problemas sociales de nuestra comunidad, estableciendo un programa formal de apoyo a grupos marginados.

### Seguridad y Salud

Buscamos contribuir con acciones que permitan el desarrollo de la comunidad en donde operamos mediante el fomento a la educación, salud, asistencia social, entre otros. Lo que no sería posible sin el apoyo de Instituciones con las que tenemos vínculo:



**Inclusión**  
\$120,000 MXN



**Salud - Desastres naturales**  
\$109,145 MXN



**Comunidad**  
\$42,000 MXN



**Inclusión**  
\$12,000 MXN



**Empoderamiento**  
\$54,500 MXN



**Desastres Naturales**  
\$100,000 MXN



**Salud - Oncología**  
\$42,000 MXN



### Programa de Voluntariado #CICEDUCA

Iniciamos con 28 agentes de cambio mediante el programa “Compartiendo Conocimientos con mi Comunidad” realizando 16 sesiones a lo largo de 2017, a más de 16 instituciones educativas de todos los niveles, teniendo la participación de Asociaciones como MUAC, Bomberos, Amigos de Josu en Acción, entre otros; exponiendo temas acerca de:

- Valores en la familia
- Norma ISO 9001:2015
- Cuidados en el Medio Ambiente
- Modernización del Puerto de Veracruz
- No más Bullying
- Parque Logístico San Julián
- Introducción a la Contabilidad
- Logística y operación portuaria
- Prevención de Accidentes
- Prevención del Cáncer de Mama
- Técnica de RCP con las manos
- Mercadotecnia y posicionamiento de marcas en el consumidor

Además, a las actividades de los agentes de cambio, se suma la participación de los **Voluntarios Kids** hijos de nuestros colaboradores que nos acompañan en la entrega y dinámicas de las Colectas Anuales; de manera que logramos extender del impacto del programa, a las familias de nuestros colaboradores.



## Voluntariado Corporativo

### Instructor

Impartiendo conocimientos, enseñanzas, temas generales y experiencia con una visión integral en el enriquecimiento educativo de sectores en condiciones de vulnerabilidad.

### Organizador

Revisando la logística del programa y organizando las actividades del voluntariado: Establecer horarios con escuelas e instructores, agendar contactos o transporte, y preparar recursos.

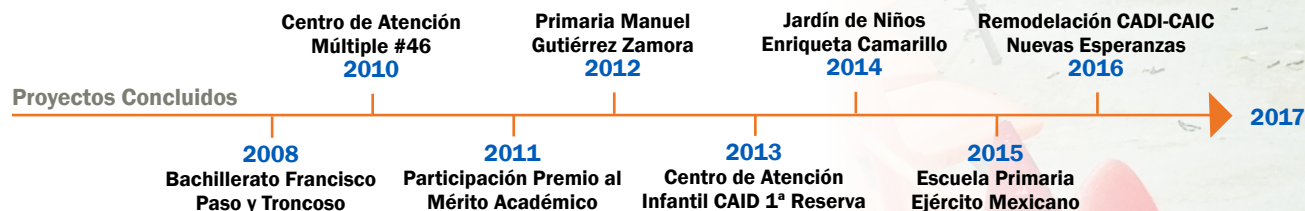
Nuestra Política de Voluntariado Corporativo y de donativos establecen los criterios para la selección de los diversos programas que apoyamos:

### Programa de Orientación Vocacional: “Elijiendo mi Profesión”

Contribuimos con la implementación de 46 pruebas a alumnos de 5° y 6° semestre para ayudarlos en el proceso de elección de su carrera universitaria, además: algunos de nuestros colaboradores de distintas profesiones les compartieron sus experiencias laborales y el alcance de sus estudios en su vida diaria que tiene como objetivo: Proporcionar elementos a los alumnos de 6to semestre de bachillerato para la elección de sus estudios universitarios.

### Programa “Superación Educativa para los Niños de Veracruz”

Impulsamos la educación de miles de niñas, niños y jóvenes, con criterios de equidad que permitan que el aprendizaje sea adecuado, fomentando la continuidad educativa y el desarrollo de competencias necesarias para la vida y el trabajo. Por ello contribuimos a mejorar las condiciones que permitan una mejor calidad educativa de los niños de Veracruz y una expectativa de superación.







# Programas Sociales

## Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor

Como parte del objetivo de establecer canales de diálogo con nuestros grupos de interés, se realizaron 15 encuestas con proveedores, en las cuales nos perciben como una empresa responsable, preocupada por el desarrollo de los proveedores locales.

Realizamos 17 encuestas a Instituciones Educativas en la que nos perciben como una empresa preocupada de que los niños y adolescentes tengan espacios dignos donde estudiar y por el desarrollo educativo en Veracruz. Continuamos con el apoyo de la postulación como PYME a nuestro proveedor:

**MARQUINES TRESS SA DE CV**  
**DMTRESS**

## Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios

Derivado de los acontecimientos y los daños causados en varios estados de nuestro país por los fenómenos naturales del mes de septiembre, aportamos al programa Fuerza México, la cantidad de \$100,000 que contribuirán con acciones para la reconstrucción y apoyo a los afectados.

Además, otorgamos en especie a la **Cruz Roja Mexicana por \$115,533.87** en productos de higiene, material de curación y alimentos.

Inversión de Infraestructura	Especie	Efectivo
Locales	1,196 artículos	\$8,070
Comunidades	120 artículos	\$7,809
Instalaciones	1 lote	\$11,880
<b>Total</b>	<b>1,317</b>	<b>\$27,759</b>

## Colectas Anuales con Causa

### Colecta de Día del Niño 18%

Con el donativo en efectivo por \$3,600 MXN recolectados, así como 785 artículos donados en especie, con el apoyo de 73 participantes, se realizó una celebración en la que más de 38 niños disfrutaron con una obra de teatro y taller de títeres en beneficio del Jardín de Niños Rosaura Zapata en San Julián, Veracruz.

### Colecta de Útiles Escolares 24%

En beneficio al Centro Social Calasanz, en la localidad de Veracruz. 73 participantes apoyaron a entregar \$2,770 recolectados en efectivo y 998 artículos donados en especie. a más de 87 alumnos, quienes recibieron material indispensable para sus estudios como libretas, plumas, lápices, resistol, colores, diccionarios, entre otros.

### Colecta de Alimentos 5%

En apoyo a la Casa Asistencial Doña Nico, en la localidad de Boca del Río, Veracruz; más de 110 personas de entre 2 y 93 años recibieron insumos básicos como pasta, café, lácteos, cereales, de higiene personal: papel higiénico, jabón, shampoo, pasta y cepillo dental, desodorante, pañales y material de limpieza: detergente, limpiador de piso, blanqueador, entre otros, adquiridos por \$1,700 recolectados en efectivo y 213 artículos donados en especie; mismos que se entregaron con el apoyo de 18 participantes.

### Colecta por desastres naturales 53%

Fungimos como centro de acopio para recolección mediante la Cruz Roja Mexicana, delegación Veracruz-Boca del Río, con apoyo de 120 participantes entre colaboradores, familiares, amigos y proveedores; entregando más de 8,000 artículos en especie y \$52,545 en efectivo donados en beneficio a los estados de Puebla, Morelos, Chiapas, Oaxaca, etc.

Además, nos sumamos a la iniciativa de Fuerza México para la reconstrucción y apoyo a la ciudadanía afectada.





# Medio Ambiente

## Cultura ambiental

Nuestro compromiso comprende cumplir con las regulaciones ambientales y fomentar una cultura de respeto al medio ambiente en todos y cada uno de los procesos de operación y comercialización, además de contribuir a su preservación.

Realizamos actividades bajo la premisa de minimizar los impactos ambientales negativos y prevenir la contaminación, promoviendo el desarrollo, la innovación de los procesos y procurando la formación de nuestros colaboradores sobre la adecuada gestión ambiental.

## Cumplimiento y certificaciones ambientales

Damos cumplimiento a la Ley General de Equilibrio Ecológico artículo 3, Fracción XX y la Ley de Protección al Ambiente en los aspectos como Agua, Aire, Protección Ambiental, Energía, Residuos, Flora y Fauna.

**Residuos:** Contamos con el registro de los planes de manejo de residuos (de los distintos tipos), y continuaremos con las medidas establecidas para su separación y correcto manejo.

**Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino, según tipo y método de tratamiento:**

Vertido de agua	Previstos
Litros	5,411 m <sup>3</sup>
Destino	Laguna de San Julián
Tratamiento	Biológico
Normas	NOM-001-SEMARNAT-1996

**Total de residuos por tipo y método de tratamiento:**

Total Residuos	217,750.4 Kg
Peligrosos	109,898.5 Kg
No Peligrosos	107,851.9 kg
Tratamiento	Reciclaje, Reutilización Recuperación Energética, Procesamiento, Almacenamiento

**Agua:** Actualmente se llevan a cabo descargas de agua a la laguna, que previamente es tratada en la planta de tratamiento.

**Captación total de agua por fuentes:**

Método	Fuente	M <sup>3</sup>
Indirecto	Red municipal agua potable	7,785
Indirecto	Proveedores (Consumo humano)	595.3
Directo	Extracción del subsuelo (pozo San Julián)	157,050
Total		165,430.3

**Suelo:** Se modificó el terreno, se retiraron especies de flora y se alejaron especies animales a otros hábitats cercanos; lo cual se continúa remediando por medio de la UMA.

**Espacios naturales protegidos:**

Se cuenta con la UMA (Unidad de Manejo Ambiental), ubicada en el Km 234 de la autopista Veracruz-Cardel con una superficie total de 20,710 m<sup>2</sup>; cuenta con el número de autorización de la SEMARNAT en el oficio NO.SGPARN 03VS1100 XALAPA, VER, clave de registro SEMARNAT-UMA CX0116VER/09, en colindancia al norte con predios ganaderos, zonas de matorrales, selva baja caducifolia de médanos y pastizales al Sur colinda con viviendas de interés social Colina de Santa Fe, al Oeste limita con instalaciones de lo que se denomina Parque Logístico San Julián.

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

Mantenemos el manejo correspondiente a las especies existentes, así como un programa de riego anual.

**Aire y emisiones:** El Impacto Ambiental que las actividades de CICE ocasionaron en agua, suelo y aire; aplican solamente a la construcción del Parque Logístico San Julián.

**Emisiones atmosféricas:**

Aunque no son emisiones significativas, los siguientes datos son las estimaciones de lo generado por todo el grupo en los compuestos de metano y dióxido de nitrógeno:

Metano CH <sub>4</sub>	Dióxido de Nitrógeno NO <sub>2</sub>
2361.05 Kg/año	1,459.65 Kg al año

**Emisiones totales indirectas de gases de efecto invernadero:**

Emisiones Directas	
Emisiones CO <sub>2</sub>	27,799.11 Tons de CO <sub>2e</sub> al año

**Emisiones totales indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía:**

Emisiones Indirectas	
Por consumo de energía eléctrica	1,637.1 Tons de CO <sub>2e</sub> al año

Contribuyendo al cuidado de nuestro entorno





**Contribuyendo al cuidado de nuestro entorno**

**Energía:** Buscamos el ahorro y eficiencia energética en los consumos generados por las actividades y operaciones de la organización, por ello realizamos el cambio de tecnología de iluminación que requiere de menor consumo eléctrico, con empresas especializadas en alternativas de proyectos fotovoltaicos.

Generamos inventarios de elementos eléctricos para estimar el consumo por instalación para implementar medidas de ahorro y uso racional.

Las instalaciones cuentan con Planta de Emergencia, la cual es operada por diésel, contando con sus muros de contención en caso de algún derrame.

**Reducción del consumo energético, ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia:**

Buscamos con proveedores especializados, en la generación de energía limpia, propuestas de proyectos fotovoltaicos, del cual el área de DIP-SA lo aterrizará por cuestiones técnicas.

**Regulaciones Ambientales**

A nivel Grupo, nos aplican las siguientes regulaciones ambientales:

**Reglamentación**

- Reglamento de LGEEPA en Materia de:
  - Áreas Naturales Protegidas.
  - Auditorías Ambientales
  - Evaluación de Impacto Ambiental
  - Prevención y Control de Contaminación de la Atmósfera.
- Reglamento de la Ley General de Cambio Climático en Materia del Registro Nacional de Emisiones
- Reglamento de la Ley General para la prevención y Gestión Integral de Residuos

**Cumplimiento Legal**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de Aguas Nacionales
- Ley de Hidrocarburos
- Ley General al Cambio Climático
- Ley de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos.
- Ley General de Equilibrio Ecológico de Protección al Medio Ambiente.
- Ley General para la prevención y Gestión Integral de los residuos

**Consumo energético Interno:**

Tipo	Fuente	M <sup>3</sup>
Por combustibles	Diésel	0.22
	Gasolina	0
Producida en	Diésel	0.48
	Gasolina	0.48
Otro: ¿Cuál?:	Power Pack	1.9
<b>Total</b>		<b>2.53</b>

**Consumo externo de energía desglosado por fuentes primarias:**

Suministro	Red Eléctrica
Fuente	Comisión Federal de Electricidad
Kw/h	3,574,464
Gigajulio	12,868,070.4

**Normatividad:**

- NOM-001-SEMARNAT-1996
- NOM-003-CNA-1996
- NOM-006-CNA-1997
- NOM-043-SEMARNAT-1993
- NOM-041-SEMARNAT-2015
- NOM-048-SEMARNAT-1993
- NOM-050-SEMARNAT-1993
- NOM-045-SEMARNAT-2006
- NOM-004-SEMARNAT-2002
- NOM-052-SEMARNAT-2005
- NOM-053-SEMARNAT-1993
- NOM-054-SEMARNAT-1993
- NOM-133-SEMARNAT-2015
- NOM-161-SEMARNAT-2011

**“ Buscamos el ahorro y eficiencia energética en los consumos generados por las actividades y operaciones de nuestra organización ”.**

**Impactos Ambientales**

La organización no fue sancionada de manera monetaria y no monetaria por algún incumplimiento a las leyes que la regulan en los aspectos de:

-  CADENA DE SUMINISTRO
-  RECLAMACIONES
-  DAÑOS POR TRANSPORTE DURANTE SERVICIOS
-  INCUMPLIMIENTO DE LEY (MULTAS - SANCIONES)







**Posicionándonos  
como una ESR**

## Mercadotecnia Responsable

### Comunicación responsable

Mediante acciones de comunicación y promoción estratégicas, buscamos transmitir a través de nuestras plataformas comerciales, las iniciativas sociales y ambientales que CICE lleva a cabo como valor agregado, sumado a la calidad operativa que nos caracteriza.

Esto nos permitirá lograr una diferenciación como Empresa Socialmente Responsable ante la comunidad en general, el incremento de lealtad de los empleados, la fidelización de nuestros clientes, construyendo así percepciones positivas con nuestros grupos de interés.

En el 2017 replanteamos la Estrategia de Mercadotecnia Integral de CICE, con un nuevo enfoque sobre las prioridades organizacionales y no de departamentos, a través de un programa base con la flexibilidad de atender las necesidades que el mismo negocio exigía desde su origen y que no fueron contempladas.

Esto, teniendo como objetivo atender las necesidades de comunicación de forma integral y multidivisional, mediante un esfuerzo permanente y conjunto con las áreas y unidades de negocio; estableciendo directrices para una comunicación multiplataforma efectiva:

- **Detección** de necesidades comerciales.
- **Satisfacción** integral de los grupos de interés.
- **Posicionamiento** de nuestra marca y reputación

### Normatividad

No contamos con casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio desglosado en función del resultado”.

No se han registrado incidencias en esta materia. Es importante mencionar que en 2017 se obtuvieron los registros de marca para las empresas que integran CICE, como marcas “MIXTAS”, es decir, queda protegida su dicción o palabra y el diseño de la marca, lo que podrán advertir en los títulos de registro correspondientes, que consisten en los siguientes servicios desde un aspecto general:

La protección para dichas marcas comprende una vigencia de 10 años sujeta a renovación, hasta el mes de septiembre del año 2027.

El símbolo ® o de las siglas M.R. junto a una marca o aviso comercial, se utiliza para indicar a otros, ajenos al titular de la marca, que dicha marca está registrada y por lo tanto su uso queda protegido ante la Ley y los derechos patrimoniales y morales. Esta le pertenece únicamente a su titular, quien es el único autorizado para permitir a otros su uso o explotación en el mercado.

Empresa	Clase	Servicios / Protección de marca
OPAI	35	Publicidad; gestión de negocios comerciales; administración comercial; trabajos de oficina.
CICE	36	Servicios de seguros; operaciones financieras; operaciones monetarias; negocios inmobiliarios.
PLM	37	Servicios de construcción; servicios de reparación; servicios de instalación.
OPAI AICE	45	Servicios jurídicos; servicios de seguridad para la protección física de bienes materiales y personas; servicios personales y sociales prestados por terceros para satisfacer necesidades individuales.

### Acciones Estratégicas:

Elaboración del Manual de Comunicación Corporativa, Política de Comunicación y Política para el Uso Responsable de Redes Sociales.

Diseño de nuevos formatos de documentación corporativa esenciales para la organización: Comunicados, Manuales, Solicitud de Proveedores, Gafetería, Plantillas, entre otros.

Elaboración de la identidad para el Boletín y Correo Informativo, así como el rediseño del documento en contenido, estructura y canal de difusión.



### Satisfacción del cliente

Derivado de la migración del sistema de gestión de la calidad de CICE de acuerdo a la norma ISO 9001:2015, el objetivo de Medición de la Satisfacción del Cliente anteriormente asignado empleado únicamente por las Divisiones de Puertos (Veracruz) y Aceros, se homologó para integrarse al Proceso de Dirección - Análisis, Medición y Mejora, aplicables bajo este nuevo esquema para CICE Transportes, Terminales Interiores, y Puertos (Tampico); como se indica en el Manual de Gestión Organizacional para el cumplimiento de los requisitos de esta norma.

Con el objetivo de brindar servicios de calidad integral, también se contempló a CICE Logística dentro de este proceso; que aunque de momento no sea auditable nos permite obtener una retroalimentación del cliente mucho más completa, unificando así la aplicación de la medición de la percepción de nuestros clientes hacia las empresas dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

Adicionalmente, se reestructuró la metodología de aplicación de las encuestas de satisfacción, utilizando herramientas tecnológicas que no solo facilitan la recopilación de encuestas, sino que permiten agilizar los tiempos de respuesta, haciendo uso de canales de comunicación directos entre el ejecutivo asignado y el encuestado, que descargan la información recopilada a una plataforma automatizada controlada por un área de la organización independiente a las de atención al cliente, restringiendo así la manipulación de respuestas.

Bajo los nuevos criterios de evaluación establecidos, se determina mensualmente la relación de clientes a encuestar:

#### Por aplicación:

- Clientes con quejas concluidas.
- Clientes por servicios del mes anterior concluido.
- Mejores clientes por monto de facturación.

#### Por empresa:

- Puertos (Veracruz), Logística, Terminales Interiores y Transportes, deben encuestar 15 clientes por trimestre.
- Puertos (Tampico) y Aceros deben encuestar el 50% clientes con servicios realizados por trimestre.

### Resultados de Medición de la Satisfacción del Cliente 2017 Promedio por periodo



**9.46 TOTAL 2017**  
**4 Clientes encuestados a partir de quejas concluidas**

### Mapeo de clientes

Realizamos el Mapeo de Clientes con base a los Ingresos generados por empresa del grupo; cabe destacar que se registró un importante incremento en la cantidad de clientes comparado con el año 2016; ascendiendo de 4,200 a 5,500 aproximadamente, de los cuales, 74 también ostentan el Distintivo ESR, y que a su vez representan el 4.3% de los ingresos totales del grupo.

#### CICE Puertos

1. Tubos de Acero de México
2. Soluciones Multimodales
3. DEACERO
4. Servicios y Almacenes Veracruz
5. CMA CGM México
6. ICAVE
7. MSC México
8. Schettino Hermanos
9. Rice Logistics
10. Maersk México

#### CICE Logística

1. CEMEX
2. Liconsa
3. Papelería Lozano Hermanos
4. Aargill de México
5. Agroindustrias Unidas de Cacao
6. Mexalit Industrial
7. Yara México
8. Nicometal Hidalgo
9. Agrogen
10. Bacardi

#### Presencia Estratégica

Aunado a la programación de agenda comercial de la organización, mantene-mos dentro de nuestra estrategia la participación activa en foros y congresos claves para el sector, ya que estos sirven como flujo de oportunidades de mercado, como punto de detección de nuevas empresas del ramo y posicionamiento ante la competencia; y a su vez son clave para el mantenimiento de nuestra presencia ante clientes actuales.

Aunado a nuestro continuo esfuerzo por mantener un vínculo decisivo en el sector en el que nos desempeñamos, este año participamos nuevamente en conjunto con nuestra empresa hermana OCU-PA (Manzanillo) en el **Top 100 del Autotransporte de Carga en México**, ranking evaluado por Grupo T21, medio de comunicación líder en el ramo logístico, escalando de la posición número 83 de 2016, a la 69 en esta edición.



#### CICE Terminales Interiores

1. Soluciones Multimodales
2. Compañía Cervecera del Trópico
3. CMA CGM México
4. Corporación Integral de Comercio Exterior
5. Melfi Marine Corporation
6. Newport Tank de México
7. Compañía Cervecera Zacatecas
8. Stolt Nielsen USA.
9. Intermodal Tank Transport
10. CSI Distribución

#### CICE Transportes

1. Hapag Lloyd Company
2. CEMEX
3. Transportes Activos de Carga
4. Profesionales en Logística
5. Grupo Modelo
6. CMA CGM México
7. Maersk México
8. OOCL
9. G.A. Rodríguez
10. Romen Pak Transportes

### Cumplimiento Legal

No se presentaron incumplimientos en materia de:





CICE



Para CICE son importantes sus comentarios sobre el contenido de este informe por lo que agradeceremos nos hagan llegar su retroalimentación a través de: [responsabilidad@grupocice.com](mailto:responsabilidad@grupocice.com) | 9230100 Ext. 1705