



Sostenibilidad  
Responsable

---

## Mensaje de la Dirección

Un año más ha concluido, haciendo un balance de lo emprendido durante este periodo, hemos superado sustancialmente nuestras expectativas, empoderamos las fortalezas distintivas del grupo, logramos concretar importantes proyectos que nos llevan a emprender nuevos planes y afrontar retos cada vez más ambiciosos.

Con la obtención de la certificación como Operador Económico Autorizado (OEA) en la división de Puertos y Logística, la re-certificación ISO 9001: 2015 a la que se incorporaron los servicios de Tampico, aunado a la acreditación como una de las Mejores Empresas Mexicanas, ratificamos lo establecido en nuestra visión:

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

Reforzamos nuestras estrategias de valor, somos el primer Recinto Fiscalizado Estratégico (RFE) en el sureste del país, elevamos nuestros niveles de competitividad y estándares de sostenibilidad en materia logística y portuaria.

Estos logros nos permitieron impulsar objetivos de desarrollo y responsabilidad con procesos ágiles que generaron mayor contribución económica y social, para el desarrollo nacional.

En este trayecto de maduración organizacional, la Responsabilidad Social toma cada vez mayor protagonismo en CICE, reorientamos acciones para fortalecer el diálogo y vinculación con nuestros colaboradores, nuestros clientes, proveedores, inversionistas y con nuestra comunidad.

Queremos hacer tangible este compromiso con mayor transparencia en nuestra gestión, por ello hemos actualizado nuestro Código de Ética cimentando el apego a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y a estándares internacionales de responsabilidad social corporativa.

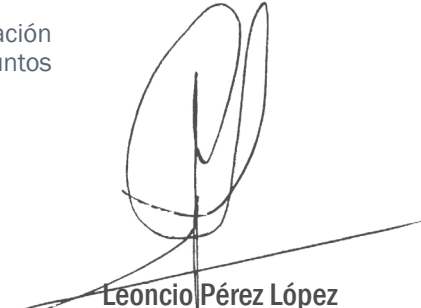
Nuestro deber con la Responsabilidad Social ha sido un factor determinante para alcanzar nuestros objetivos, nos permitió vislumbrar nuevas oportunidades para hacer frente a los retos que se presentaron, superando nuestras propias metas, y marcando una nueva pauta, como el mejor año de nuestra historia.

Confiamos en que continuaremos alcanzado las expectativas, con trabajo en equipo, desafiándonos constantemente y con estricto apego a los principios de ética empresarial; aportando continuamente a nuestra sociedad, y sobre todo, con la participación decidida de todos los que integramos CICE.

Agradecemos la dedicación y determinación de cada uno de ustedes; sabemos que juntos seguiremos cosechando éxitos.

“

**Nuestro deber con la Responsabilidad Social nos permitió vislumbrar nuevas oportunidades para hacer frente a los retos que se presentaron.”**

  
Leoncio Pérez López  
Dirección General

  
César M. Zamora Pozos  
Dirección General

# Sobre este informe

## Haciendo frente a los retos

El informe de responsabilidad social es una de las herramientas de comunicación, en la cual compartimos los aspectos más relevantes en el ámbito económico, social y medio ambiental de nuestra organización.

Se complementa con el apartado de Responsabilidad Social de nuestro sitio web [www.grupocice.com](http://www.grupocice.com), con la versión online del propio Informe y con los informes de responsabilidad social de años anteriores.

### Estándares internacionales para la elaboración de este informe:

Este reporte está elaborado con los estándares internacionalmente reconocidos de el **Global Reporting Initiative (GRI)** en su versión **G4**, en la categoría **exhaustiva**, de acuerdo con los requisitos de dicho estándar. Además, se han considerado la Norma AA1000 APS de AccountAbility.

El período que comprende este reporte es del 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018.

Los detalles de este proceso de elaboración, así como los resultados del estudio de materialidad, se detallan en las páginas 15 y 16 de este documento.

Cumplimos nuestro tercer 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, buscamos erradicar la corrupción, cuidamos y preservamos el medio ambiente.

## Compromisos con la Organización de las Naciones Unidas Agenda 2030

# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



La integración de los ODS en los planes empresariales fortalece la identificación y gestión de riesgos materiales y costos, la creación y acceso a nuevos mercados, la innovación en los modelos de negocio haciéndolos más eficientes y alineando así la estrategia y expectativas de la empresa con sus colaboradores, clientes e inversores y las comunidades en las que opera.

Estos objetivos, generan futuras oportunidades de negocio, reducen riesgos, aumentan el valor de la sostenibilidad empresarial, fortalecen las relaciones con los Grupos de Interés, estabilizan las sociedades y mercados y utilizan un lenguaje común con un propósito compartido.



Como parte de las acciones que emprendemos para fortalecer nuestro compromiso con la Responsabilidad Social y la relación con nuestros Grupos de Interés, realizamos una toma fotográfica con **colaboradores, autoridades, proveedores, clientes, asociaciones civiles y asociaciones portuario - logísticas** en las instalaciones del Parque Logístico San Julián, para conmemorar la obtención por sexto año del Distintivo de Empresa Socialmente Responsable.

A todos y cada uno, **enviamos un especial reconocimiento por su invaluable participación como parte de nuestra cadena de valor y responsabilidad social**, que nos ha permitido adaptar permanentemente nuestros servicios hacia soluciones logísticas integrales, permitiéndonos cumplir con nuestros compromisos como Empresa Socialmente Responsable.

Agradecemos a nuestros Grupos de Interés por **formar parte de la historia de CICE, retratando nuestro presente y futuro en un momento único en los casi 28 años que tenemos de trayectoria.**

**¡Gracias!**

# Capítulo 1

GESTIÓN DEL VALOR

## 27 años de cambios trascendentales...

# Perfil organizacional

## Diversificando nuestros servicios

### Nuestra Historia

Grupo CICE inicia 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.

Creciendo conforme 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.

### 1991



Con el reto de modernizar los servicios de maniobras portuarias en Veracruz, una composición accionaria plural e integradora **dio origen a CICE Puertos.**

### 1992



Solo un año después surgió CECEI, que brinda servicios complementarios al comercio exterior estratégicamente ubicado en las inmediaciones de la zona portuaria.

### 1998



Nuestra **Terminal Multiusos (TMU) dentro del Recinto Portuario de Veracruz, inicia sus operaciones.**

### 2004



Con la finalidad de contribuir a los problemas sociales de nuestra comunidad mediante un programa formal en materia de educación y salud, **se origina Fundación CICE.**

### 2007



**Inauguramos el Domo especializado** para el manejo de gráneles dentro de la Terminal Multiusos.

### 2009



**Inicia operaciones CICE Transportes,** como soporte a las operaciones de traslado de mercancías del grupo.

### 2011



**Se forma la nueva división logística** integrada por empresas de transporte, almacenaje y asesoría logística.

### 2010



Extendimos nuestros servicios en otro de los principales puertos del Golfo de México con **CICE Tampico.**

### 2015



**Se inaugura el Parque Logístico San Julián,** para la realización de actividades integradas de comercio exterior a 3.5 km del Recinto Portuario.

# 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.

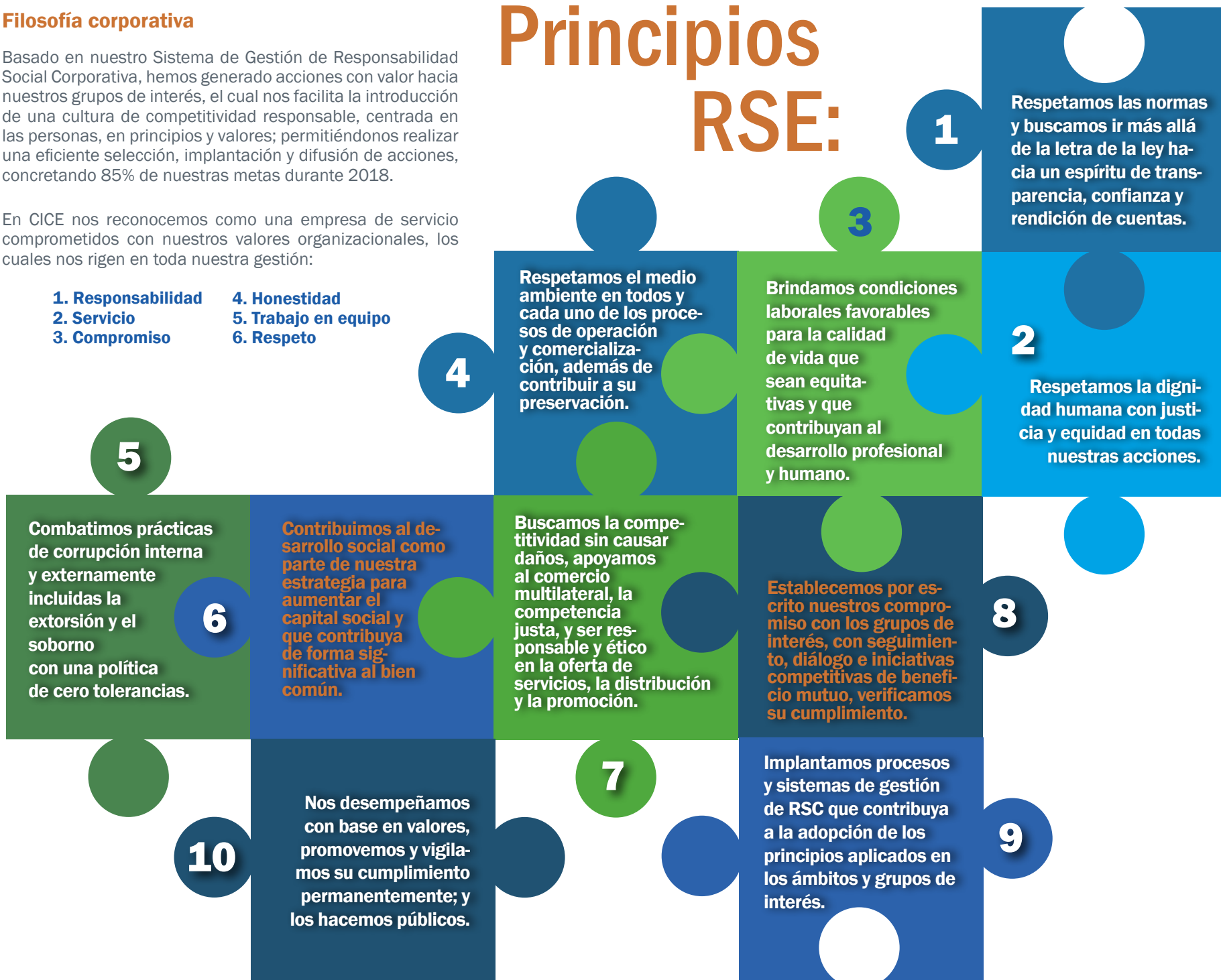
## Filosofía corporativa

Basado en nuestro Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa, hemos generado acciones con valor hacia nuestros grupos de interés, 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, implantación y difusión de acciones, concretando 85% de nuestras metas durante 2018.

En CICE nos reconocemos como una empresa de servicio comprometidos con nuestros valores organizacionales, los cuales nos rigen en toda nuestra gestión:

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

# Principios RSE:





## Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica

Coporación Integral de Comercio Exterior, S.A. de C.V. (CICE), es una sociedad anónima de capital variable constituida conforme a la legislación mexicana, cuyo capital social, a la fecha de elaboración del presente documento, asciende a \$122'135,000.00 (ciento veintidós millones ciento treinta y cinco mil pesos

00/100 m.n.), totalmente suscrito y exhibido dividido en 122,135 (ciento veintidós mil ciento treinta y cinco) acciones con valor nominal de \$1,000.00 (un mil pesos 00/100) cada una de ellas, las cuales otorgan a sus titulares de acuerdo a sus porcentajes de participación los mismos derechos.

**El capital social de CICE se encuentra distribuido en la siguiente proporción:**

**99.86 % personas morales.  
0.14 % personas físicas.  
1.00 % TOTAL**

## Servicios

Somos un **conjunto de empresas de logística de capital 100% mexicano dedicado a proporcionar servicios de valor agregado para el comercio exterior** mediante una gestión de costa a costa, para satisfacer las necesidades del sector logístico y portuario.

Ofrecemos a importadores y exportadores la roductividad, calidad, seguridad y confianza que exige el manejo integral de mercancías, destacando nuestros principales servicios:

- Maniobras de carga y descarga de Contenedores: Granel agrícola, Granel mineral y Tubería.
- Traslado de contenedores y carga general: De costado de buque a patio de almacenamiento y viceversa.
- Entrega y recepción de carga a transporte y ferrocarril.
- 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, 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 carga 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.



Las ventas del grupo este año fueron por un total de **\$1'857'198'370** distribuidos por cada división de negocio de la siguiente manera:



**\$1'119'895'049**  
Veracruz: \$967'375'441  
Tampico: \$106'491'297  
© Aceros: \$46'028'311

**\$737'303'321**  
Transportes: \$409'251'844  
Terminales: \$127'612'306  
Logística: \$200'439'171



# Principios y otras iniciativas

## Comprometidos con la calidad

### Normas de calidad

Contamos con un Sistema de Gestión Integral que además de evaluar el desempeño organizacional y fomentar una cultura de mejora continua, nos ha permitido brindar valor agregado a nuestros servicios y eficientar nuestras operaciones.



Certificación en nuestros servicios de transporte, carga y descarga, almacenamiento fiscalizado y no fiscalizado de mercancías, y reparación de contenedores bajo la norma ISO 9001 versión 2015, para incrementar la satisfacción de nuestros clientes mediante la comercialización y realización de servicios logísticos integrales.



Cumplimos con las medidas de seguridad en la cadena de suministro en los rubros de Recinto Fiscalizado y de Autotransporte Terrestre, para fortalecer la cadena logística del comercio exterior mediante estándares internacionales y mejores prácticas en materia de seguridad bajo el programa de Operador Económico Autorizado.



Cumplimos con regulaciones ambientales y fomentamos una cultura de respeto al medio ambiente en nuestros procesos de logística integral y comercialización, por ello contamos con el Certificado de 'Industria Limpia' y en materia de 'Calidad Ambiental' por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA), de reconocimiento internacional por el uso de buenas prácticas en esta materia.



Comprometidos con una gestión socialmente responsable y de mejora continua para contribuir al cumplimiento de estándares establecidos en ámbitos estratégicos de sustentabilidad y sostenibilidad, adaptándonos a las exigencias y retos del mercado, manteniendo inalterables nuestros valores empresariales.



Cumplimos con las normas de prevención del Código Internacional para la Protección de Buques e Instalaciones Portuarias, certificado por la Organización Marítima Internacional (OMI), para la aplicación de normas de protección del sector marítimo, los buques mercantes que arriban a los diferentes puertos del mundo, y nuestras instalaciones portuarias.



Somos una de las 99 Mejores Empresas Mexicanas, distintivo entregado a empresas privadas con alto nivel de desempeño en su gestión de negocios y buenas prácticas organizacionales, mediante compromisos sostenibles en materia de calidad de vida, empleabilidad y enfoque a la mejora continua.



Obtuvimos la certificación en DPO (Distribution Process Optimization) para el manejo de Cross-Dock por parte de ABinBev de Grupo Modelo, que regula los estándares operacionales, herramientas y aptitudes de una empresa, así como define las pautas de un modelo para la mejora continua a nivel mundial.





# Identificación y Diálogo con nuestros Grupos de Interés

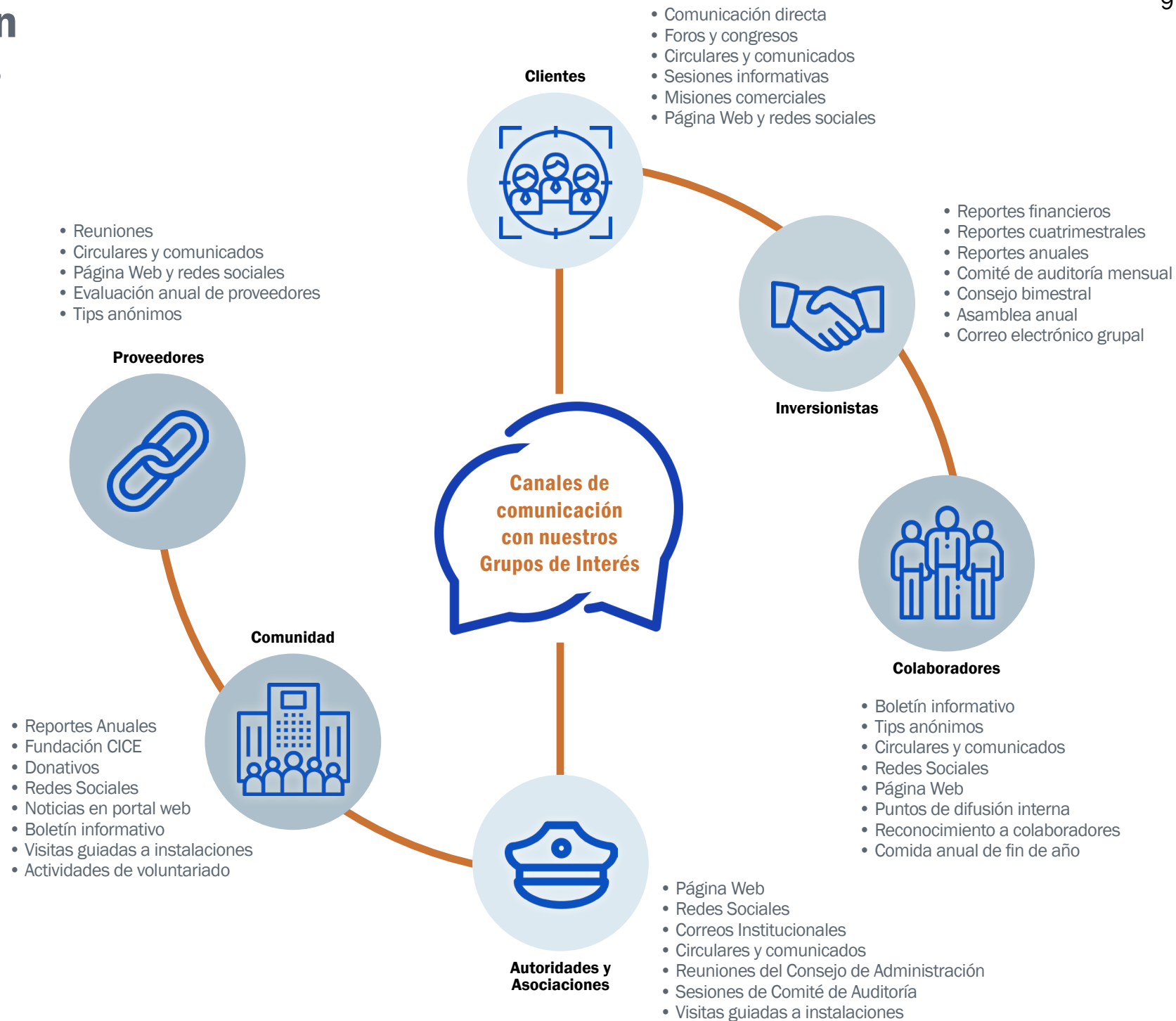
## Vinculación Estratégica

La identificación de las expectativas y demandas de los grupos de interés así como la integración de los mismos en la estrategia de la empresa es una de las herramientas más poderosas para el éxito del posicionamiento socialmente responsable.

Un diálogo con transparencia junto con la comunicación continua, son elementos diferenciales y esenciales a la hora entablar una relación adecuada para con cada uno de ellos.

En este orden de ideas, la comunicación transparente con cada uno de nuestros ocho grupos de interés. Este intercambio favorece la mejora continua, además de fortalecer el rol de la empresa en la participación y desarrollo con la comunidad.

El objetivo de este ejercicio recae en definir estrategias de compromiso con cada grupo mediante prácticas innovadoras de diálogo.



### Relación con Asociaciones Comerciales

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, la temática que nos vincula, la ubicación geográfica, y otras variables que analizamos en el mapeo de los públicos clave.

Tenemos un firme compromiso por escucharlos, entender sus expectativas y ponerlas en equilibrio con los intereses de nuestra organización de acuerdo al tipo de vínculo que cada uno requiera.

El compromiso de comunicación con grupos de interés requiere identificar la naturaleza de sus relaciones además de las acciones concretas tomadas con cada uno para garantizar la realidad de los compromisos.



#### Con nuestras Asociaciones nos comprometemos a:

1. Contribuir y participar en la mejora del desarrollo de la industria y de la comunidad.
2. Fomentar y motivar el conocimiento del puerto, de la logística y los temas relacionados, así como estructurar estrategias para que las nuevas generaciones puedan realizar su inserción al campo laboral.
3. Apoyar con tecnología, recursos y conocimientos que permitan que contribuyan con la comunidad de manera más eficiente.



# Capítulo 2

GESTIÓN DEL VALOR



**Terraza del Hotel Emporio Veracruz con vista a las escolleras de acceso al Puerto, Torre de PEMEX y Faro Venustiano Carranza.**

Uno de los escenarios más icónicos para el sector portuario en Veracruz, con esta convergencia buscamos retratar y evidenciar la aportación de Grupo CICE a la historia de nuestro Puerto de origen.

#### **Miembros del Comité de Gestión**

Adarel Aculteco Galán - **Gerente de Auditoría**  
Omar Lima Castillo - **Director División Puertos**  
Leoncio Pérez López - **Director General**  
Rosi Santibañez - **Gerente de Administración**  
Katia Romero - **Jefe de Responsabilidad Social**  
Román Díaz - **Jefe de Mejora Continua**  
Miguel Ubieta - **Director de Factor Humano**  
Victor Aguilar Ruiz - **Director División Logística**  
César Zamora Pozos - **Director General**  
Enrique Gómez - **Gerente CICE Tampico**



## Los pilares de nuestra gestión

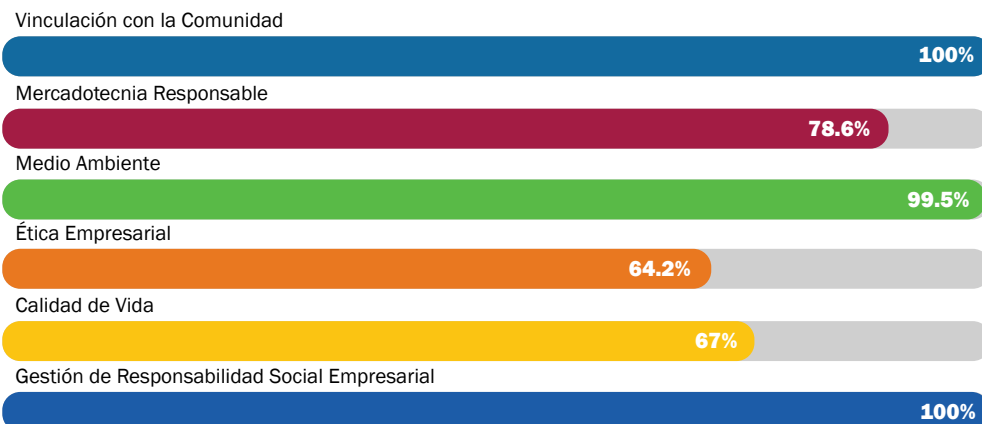
El buen funcionamiento de nuestro Modelo de Gestión de Responsabilidad Social, depende en gran medida de cuestiones relacionadas con la correcta identificación y participación bidireccional con los grupos de interés, lo que nos permitió alcanzar los objetivos, mediante acciones equilibradas en aspectos económicos, sociales y ambientales.

Para CICE, garantizar que el desarrollo sostenible se mantenga alineado con nuestros valores implica necesariamente el diálogo con los stakeholders. Reiteramos que una comunicación transparente con todos los grupos de interés es esencial

Cada uno de estos Comités, alineados a la directriz de un Comité de Gestión coordinador, evalúa los avances logrados en cada ejercicio con la finalidad de establecer lineamientos y estándares de mejora continua en todas las prácticas de la Responsabilidad Social en la empresa y la cadena de valor.

Todos los actores de la organización, desde la alta dirección hasta los colaboradores, tienen la obligación de no actuar de un modo que afecte negativamente a la reputación de nuestra empresa o que plantee dudas respecto al cumplimiento ético.

Por ello, contamos con una estructura a base de Comités de Responsabilidad Social, que tiene el objetivo de implementar este Modelo; aprobar las normas, políticas y procedimientos de RSE, vigilar permanentemente su cumplimiento y realizar adecuaciones en la operación para corregir las desviaciones detectadas.



En el 2018 se presentaron 52 objetivos de trabajo, con un cumplimiento general del 85%.



**Ética Empresarial**  
Fomenta valores, establece las mejores prácticas de ética empresarial y se asegura del cumplimiento legal.

### Calidad de Vida

Promueve un empleo digno, que permita el desarrollo integral de las personas que trabajan para la empresa.



### Medio Ambiente

Fomenta una cultura de cuidado y respeto al entorno, e implanta políticas y procedimientos de salud y conscientización continuo.

### Vinculación con la Comunidad

Mantiene participación social desde un enfoque de negocio que contribuya con las comunidades con las que convivimos.



### Mercadotecnia Responsable

Impulsa estrategias para motivar el compromiso con la satisfacción de necesidades y expectativas del grupo.

# Gestión de riesgos

## Impulsando la calidad

### Sistema de Gestión Integral ISO 9001 : 2015 - SR10

Como parte del compromiso que ha demostrado CICE al brindar servicios con calidad para mejora continua de los procesos, a finales del 2018 se recibió la primera auditoría externa por parte del organismo certificador SGS en la empresa CICE Tampico (ASCOP), obteniendo la certificación por el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, implementados en el grupo desde hace más de 10 años.

Para ello, se implementaron controles de seguridad que contribuyen a proteger la cadena de suministros, logrando la certificación del estándar OEA (Operador Económico Autorizado) por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) en la modalidad de Socio Comercial bajo el rubro de Recinto Fiscalizado para CICE Puertos, garantizando prácticas y procesos de seguridad en nuestras instalaciones, minimizando riesgos de contaminación de las mercancías con productos ilícitos.

### Analizando efectos, riesgos y oportunidades

Derivado de la actualización a la norma ISO 9001 en su versión 2015, realizamos el estudio de riesgos y oportunidades a través del Análisis de Método Efecto de Falla (AMEF), para detectar situaciones a las que se deben prestar mayor atención antes de que éstas generen un riesgo, así como para determinar los planes de acción para ser atendidos, y de igual manera se identificaron las oportunidades por proceso.

De manera paralela a lo anterior, la Dirección General determinó la necesidad de integrar un Comité de Riesgos para ampliar el enfoque a nivel Grupo, con el fin de establecer la administración de riesgos empresariales en CICE, alineado al plan estratégico.

**Al cierre del 2018 se logró un avance del 35% en el ejercicio de análisis de riesgos y oportunidades organizacionales.**





# Materialidad

## Haciendo tangible la Responsabilidad Social

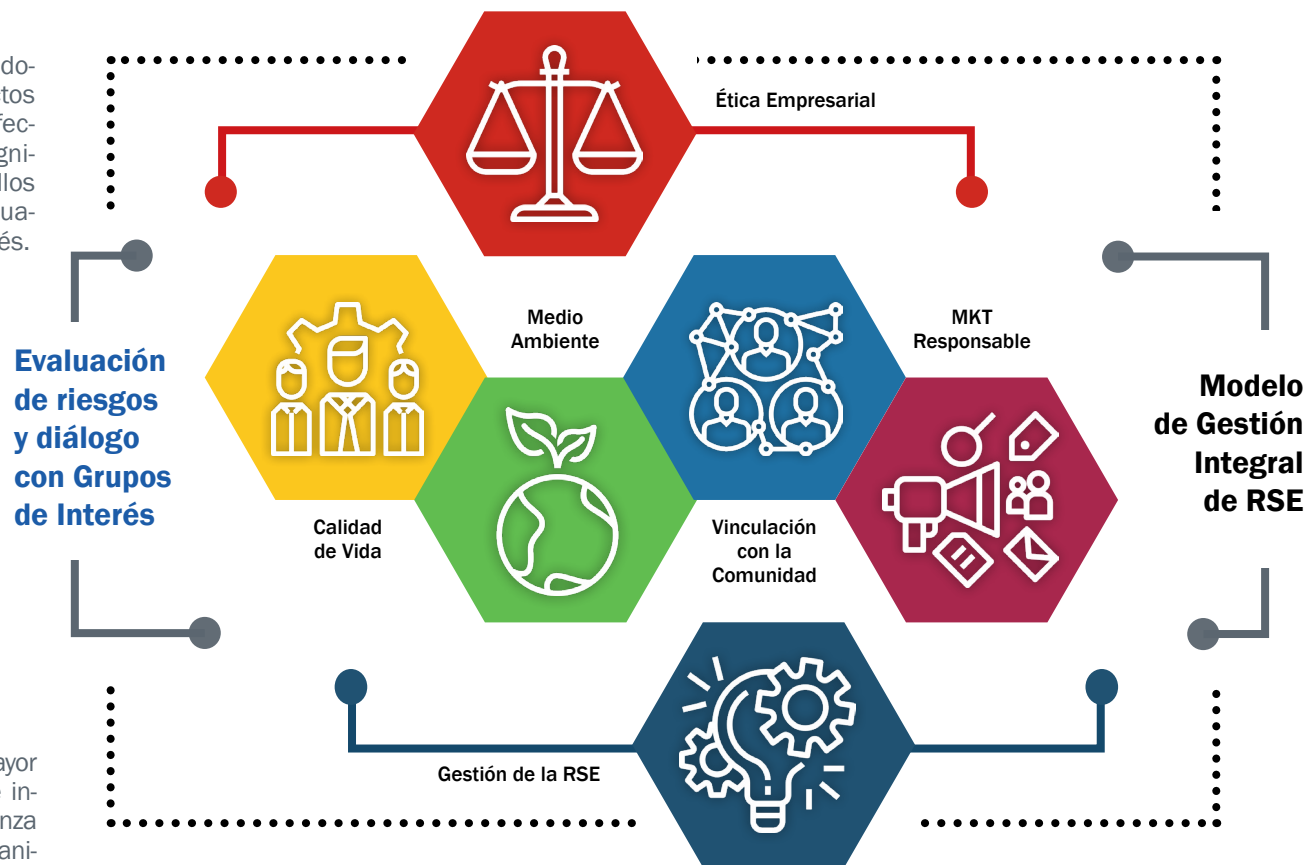
La materialidad es un principio de la metodología GRI G4 que nos dice que los aspectos materiales son aquellos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o bien aquellos que tienen un peso superlativo en las evaluaciones y decisiones de los grupos de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

A fin de identificar las expectativas y percepciones de nuestros grupos de interés y establecer un proceso de mejora continua que nos permita descubrir los riesgos, oportunidades, así como lo que es relevante para cada grupo, por lo que este año consideramos que era oportuno analizarla a través de diversos mecanismos cuantificables como:

- Encuestas
- Cuestionarios
- Indicadores mensuales

En este ejercicio se obtuvo a través de mayor participación para con nuestros grupos de interés, estimulando una relación de confianza basada en los valores que se viven en la organización. En este análisis encontramos áreas de oportunidad y temas de relevancia en aspectos económicos, sociales y ambientales.

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.



<b>Temas financieros</b>	Desempeño Económico
	General
<b>Relación con clientes</b>	Seguridad de los servicios
	Privacidad de la información
<b>Gestión de Riesgos</b>	Estrategia y análisis
	Desempeño económico
<b>Gestión de RSC</b>	Participación en iniciativas externas

<b>Corrupción y transparencia</b>	Lucha contra la corrupción
	Política Pública
	Práctica de competencia desleal
<b>Atracción de talento</b>	Generación de empleo
	Relación de colaboradores y empresa
	Diversidad e igualdad de oportunidades
<b>Desarrollo de capital Humano</b>	Capacitación y educación
	Inversión



**Explanada de la Plaza de los Valores en el  
Boulevard Manuel Ávila Camacho, Veracruz.**

Punto representativo de valores y civismo en la ciudad, seleccionado para representar la sinergia de nuestros valores organizacionales en convivencia con la sociedad.

**Miembros del Comité de Ética Empresarial**

Julio Rodelas - **Analista de Mercadotecnia**  
Lourdes Trejo - **Directora Jurídica**  
Sergio Valera - **Analista de Factor Humano**  
Rolando Adarel Aculteco - **Gerente de Auditoría**  
María Luisa Hernández - **Coordinador Fiscal**  
Karol Castillo - **Gerente de Finanzas**  
Verenis Díaz Román - **Jefe Jurídico**  
Genaro Méndez - **Director de TI**

**Capítulo3**  
PILÁRES ÉTICOS

# Gobierno Corporativo

## Firme compromiso

La Ética es la directriz que impulsa y conduce la estrategia organizacional, así como el modelo de negocio, acciones y toma de decisiones en CICE. Por ello, trabajamos para demostrar un compromiso ético que, con respeto al entorno, sea la base del sentido de pertenencia y de la confianza de todas las personas y los diferentes grupos con los que nos relacionamos.

Entre los pilares en los que se sustenta nuestra gestión, un firme compromiso ante los principios éticos, el buen gobierno y la transparencia, esto para el logro de objetivos específicos como:

### Difusión de Políticas de RSE y valores:

Realizamos campañas integradas para dotar de identidad y permanencia a cada uno de los valores, como resultado recabamos un video testimonial para conocer la percepción de los valores en grupos aleatorios de colaboradores.

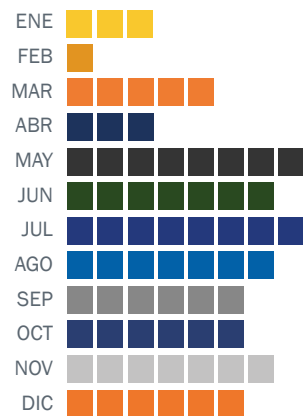
### Actualización del Código de Ética:

A través de un ejercicio de benchmarking entre los códigos de ética de empresas líderes en RSE y el código de ética de CICE, logramos determinar mejoras que se materializaron en la actualización de nuestro código para el año 2019. De igual manera, incluimos las recomendaciones de Deloitte realizadas en materia de mejores prácticas éticas.

Nuestro Código de Ética es un documento de carácter público que se encuentra disponible en nuestro sitio web y socializado principalmente con nuestros colaboradores.

### Caso de Éxito Tips Anónimos:

En colaboración con nuestro socio Deloitte, se realizó el documento testimonial de CICE, como empresa implementadora de Tips Anónimos, que aplicó exitosamente un sistema integral de ética en su gestión, los retos a los que nos enfrentamos y los resultados obtenidos en estos primeros años de uso de la herramienta.

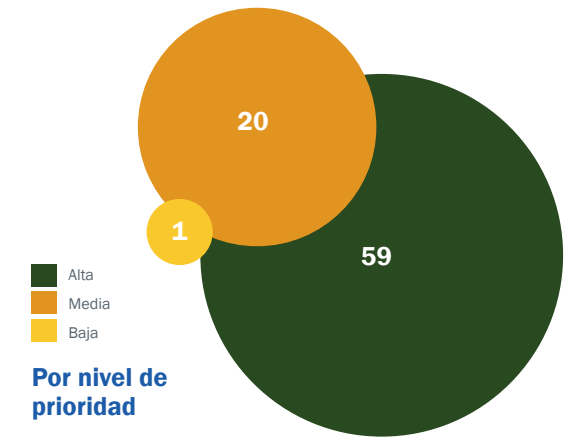


Denuncias por mes

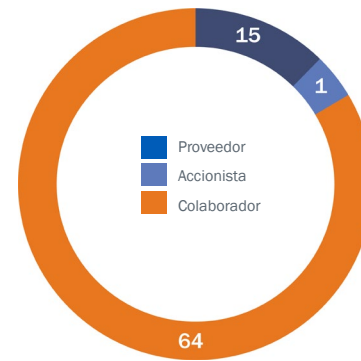
### Tips Anónimos 2018:

Uno de los elementos esenciales para la comunicación directa, confiable y transparente para nuestros grupos de interés es la Línea de Denuncia Anónima. De igual forma se revisa con el Comité de auditoría, Dirección General, y se informó periódicamente al Consejo de administración.

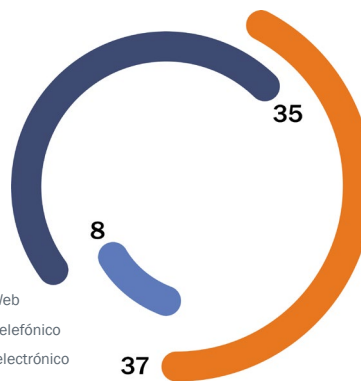
De los tips recibidos a través desde esta herramienta en 2018, se recibieron un total de 80, las cuales se clasificaron de la siguiente manera:



Por nivel de prioridad



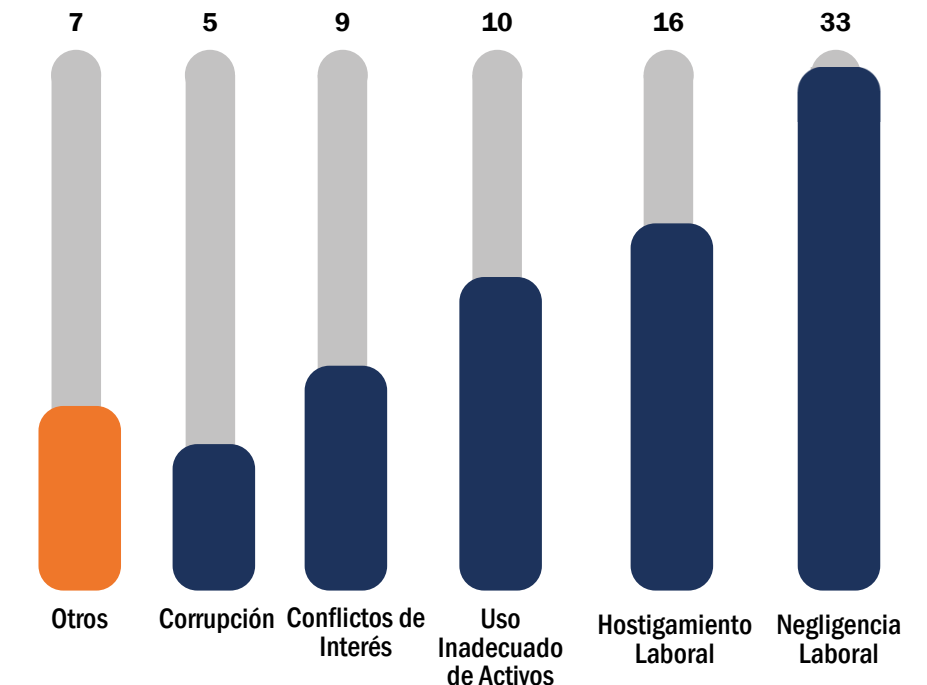
Por tipo de usuario



Por medio de contacto



Por naturaleza de la fuente



Por categoría de denuncia



# Estructura de Gobierno

La estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno delimita la responsabilidad sobre de la toma de decisiones en cuestiones económicas, ambientales y sociales.

Respecto a la toma de decisiones de los aspectos de impacto al entorno, el Comité de Medio Ambiente perteneciente a la Gestión de la responsabilidad empresarial no integrante la estructura del Gobierno, se encarga de la difusión, información, y promoción de la gestión ambiental en la organización, promueve medidas ambientales en las áreas de negocio mismas que se someten para su adopción, a la autorización de la Dirección General del Grupo, y en casos relevantes por el impacto económico o social, al acuerdo del Consejo de Administración.

Por cuanto hace a la participación de CICE en materia social, el grupo trabaja a través de Fundación CICE, A.C., que tiene como objetivo primordial el apoyo a grupos marginados de la comunidad, cubriendo aspectos económicos, de salud, de educación y de cualquier otra índole, asimismo Fundación da apoyo a otras instituciones que sean donatarias autorizadas, a través de programas y convenios de colaboración.



## Valor económico directo generado y distribuido

Con el firme propósito e que las 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	2018	2017
Cientes: Ventas netas	1,727,540	1,587,074
Proveedores: Gastos operativos 2	550,516	470,862
Empleados: Sueldos y prestaciones 3	586,862	539,522
Gobierno: Contraprestaciones Cesión 4	94,406	89,313
Gobierno: Impuestos 5	136,303	122,349
Beneficio social: Donativo	2,764	2,604
Accionistas: Pago de Dividendos 6	140,000	95,000
Utilidad neta antes de impuestos	408,472	428,597

Impactos económicos CICE	2018	2017
Cientes: Ventas netas	967,375	930,548
Proveedores: Gastos operativos 2	390,345	382,943
Empleados: Sueldos y prestaciones 3	334,171	332,846
Gobierno: Contraprestaciones Cesión 4	75,767	67,496
Gobierno: Impuestos 5	49,008	44,553
Beneficio social: Donativo	1,394	1,481
Accionistas: Pago de Dividendos 6	190,281	50,000
Utilidad neta antes de impuestos	101,860	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.

**Cédula de Cumplimientos Normativos:**

Para establecer un mecanismo que nos impulse al cumplimiento de nuestros objetivos, elaboramos la Cédula de Cumplimientos Normativos de las empresas integrantes del grupo, en donde cada área incorporó los cumplimientos derivado de su ámbito de responsabilidad, señalando como puntos más importantes:

- Norma o disposición que lo regula
- Descripción del cumplimiento
- El área líder de dicho cumplimiento
- El equipo de trabajo que lo ejecuta
- Periodicidad
- Evidencias de cumplimiento.

Es el conjunto de normas, procedimientos formales y actuaciones materiales que tienen por objeto prevenir, evitar y mitigar el riesgo de conductas irregulares o contrarias a la ética o a la ley que puedan ser cometidas por profesionales de CICE.

La herramienta es una matriz de cumplimientos normativos que permite garantizar la participación de la empresa conforme a principios éticos y a la legislación aplicable.

**Erradicar la Corrupción:**

En un primer ejercicio, realizamos un análisis de exposición a riesgos de corrupción en la empresa, interna y externamente, con la participación de directores y gerentes del Grupo, a quienes con la finalidad de establecer mecanismos de prevención y acciones correctivas, se les hicieron cinco preguntas básicas:

1. ¿En qué parte del proceso de la operación estamos expuestos en materia de corrupción?
2. ¿Se nos ha presentado algún caso de corrupción en fecha reciente o en años recientes?
3. ¿A cuánto estima que puede ascender este monto al mes y/o año?
4. ¿Se puede evitar este concepto?
5. ¿Sin este concepto es posible continuar operando?

De este ejercicio detectamos como procesos altamente sensibles la participación en industrias con altos niveles de corrupción como el transporte y la corrupción, y la introducción en mercados altamente competitivos.

De este ejercicio detectamos casos nulos de Corrupción, así como en materia jurídica no procedió ningún cargo por sanciones o multas en incumplimiento de alguna ley y/o regulación.

**Regular la Cadena de Valor:**

En materia de Derechos Humanos no se presentó ninguna incidencia por causa de discriminación, impactos negativos en la cadena de suministro, evaluando a 53 proveedores bajo declaratoria de no contar con menores de edad en su fuerza laboral (lucha contra el trabajo infantil) y derechos a la seguridad social (validación de pagos al IMSS).

**Prevenir**

- Evaluación de riesgos
- Desarrollo de políticas
- Medidas de formación, difusión y comunicación

**Detectar**

- Reporte periódico
- Buzones éticos y canales de denuncia
- Seguimiento de controles de cumplimiento

**Reaccionar**

- Investigación de denuncias
- Medidas correctivas para la mejora continua del cumplimiento



# Capítulo 4

NUESTRO ACTIVO MÁS VALIOSO



## Parque Logístico San Julián

Sede en la que convergen las empresas de logística, construcción y transporte, las cuales representan el futuro de nuestra organización, buscando implementar en estas las mejores prácticas de responsabilidad social desde sus cimientos.

### Miembros del Comité de Calidad de Vida

Carlos Moscoso - **Protección Patrimonial SJ**  
Miguel Ubieta - **Director de Factor Humano**  
Irene Martínez - **Gerente Administrativo Logística**  
Fernando Guizar - **Analista Jurídico**  
Juan Carlos Rotonda - **Jefe de Control Operativo**  
Miguel Piana - **Jefe de Infraestructura**  
Magdalena Sosa - **Gerente de Tesorería**  
Fidel Jerez Domínguez - **Supervisor de Almacén**  
Israel Villagómez - **Gerente de Desarrollo Humano**

# Nuestra gente

## Fomentando valores

En CICE creemos en los valores. Elegimos y contratamos personas honestas, responsables, talentosas, competentes y comprometidas que entiendan, sientan, compartan, difundan, vivan y hagan suyos nuestra cultura y filosofía organizacional.

“

**¡Trabajamos para servir! Servimos a nuestros inversionistas, colaboradores, clientes, proveedores, socios comerciales y la sociedad en general.**“

Cumplimos con las leyes, generamos fuentes de trabajo, desarrollamos las bases de una sociedad más digna, justa y equitativa, respetamos la diversidad, fomentamos la inclusión, establecemos condiciones para mejorar la calidad de vida de las personas, somos responsables socialmente

### Cultura y ambiente de trabajo

Las Políticas de Derechos Humanos, Medio Ambiente y Anticorrupción son ya un Estándar de Conducta, toda vez que forman parte de los temas que los miembros de nuevo ingreso en la organización, así como personal de apoyo e incluso practicantes y becarios, deben conocer como parte de su proceso de ingreso en la Organización.

El crecimiento de la plantilla de colaboradores que ya cuentan con la impartición del curso, taller o similar en el que se les dé a conocer las políticas en cuestión, catalogando a dichos colaboradores por área de trabajo, instalación y puesto, nos permitió identificar colaboradores cautivos que no tengan esta capacitación y, a partir de dicha información, programar y organizar nuevos talleres.

Igualmente, se utilizaron medios informativos existentes en la organización, como son, el correo de difusión institucional informativo@grupocice.com y el Boletín Informativo que de manera mensual se da a conocer con todos los colaboradores, para difundir la existencia, ubicación y características básicas de estas Políticas, buscando con ello mantener en la mente del colaborador la existencia de estos lineamientos y aportarle las herramientas para su consulta de forma constante, y contribuimos al orden y progreso del país.

Trabajamos con orden y disciplina, con pasión y dedicación apegados a procesos y procedimientos bien definidos y con énfasis en el factor más importante de nuestra empresa el factor humano.

### Competencia y competitividad

Se llevó a cabo en coordinación con el área de Factor Humano, quienes a su vez contrataron al asesor externo AON Corporation, que es una empresa británica con representación en México, proveedora de servicios de gestión de riesgo, seguros y gestión de reaseguros, recursos humanos y consultoría.

Se analizó durante un periodo de tiempo diversa información relevante a las áreas competentes dentro de la organización, como son, el área de Compensaciones, Factor humano, Contraloría, entre otras, quienes le brindaron dicha información con el fin de generar los 120 perfiles de puesto.

Como resultado, AON entregó un estudio de compensaciones en el que cataloga los diversos puestos de la organización y les ubica en posiciones conforme a las remuneraciones recibidas en cada caso, así como con respecto a otros competidores, o empresas del mismo sector en la región; pudiendo de esta forma identificar las áreas de oportunidad que nos permitan tomar acciones clave para que, en lo subsecuente, los salarios (en toda su expresión) mantengan un buen nivel de competitividad, frente a otros por las mismas actividades, región y sector.

En este sentido es que el tabulador de salario cumple con las disposiciones legales para la relación directa entre el salario mínimo y la mecánica de pago. Así como con base en la categoría y/o responsabilidades de puestos, el salario base es el mismo para hombre y mujeres, pudiendo variar durante el desarrollo del puesto por desempeño.

### Promoción de valores

En coordinación con los “promotores del cambio” que son un grupo dedicado precisamente a promover mejoras a nivel organizacional en temas relacionados con los valores corporativos. Para ello, se llevó a cabo el taller “liderazgo con valores”, contando con la participación de diversos colaboradores. Se abordaron los siguientes tópicos:

- ¿Qué es un líder?
- ¿Cuáles son los tipos de líderes?
- ¿Qué diferencia existe en jefes y líderes?
- ¿Qué son los valores?
- ¿Cuáles son nuestros valores?
- ¿Por qué es importante ser un líder con valores?

Culmiando las sesiones con la aplicación de una encuesta de valores con la que se busca identificar el efecto de los conocimientos transmitidos en dicho taller y de los valores corporativos, así como de su aplicación en su labor ordinaria de los colaboradores que participaron.

Así también, se promocionaron los valores corporativos en forma directa mediante carteles, lonas y demás medios gráficos colocados en lugares visibles y públicos de la organización, como son: comedores, entradas y salidas, tableros o corchos de avisos, áreas operativas como bodegas, oficinas y otras en donde la mayoría de los colaboradores no utilizan equipos de cómputo para llevar a cabo su trabajo.

Esto último, con el objetivo de fijar en la mente de los colaboradores los diferentes valores corporativos y conseguir, de esta forma, su permanencia, observancia y aplicación dentro de las actividades diarias en la organización.

### Diálogo con colaboradores

La integración de nuestros colaboradores forma parte de la programación natural de los eventos de la organización; por ejemplo, en materia de derechos humanos, lucha contra la corrupción y preservación del medio ambiente, se toman en consideración en los diferentes cursos de inducción para personal de nuevo ingreso y practicantes.

Igualmente, es preciso señalar que su difusión, organización y ejecución se realiza no solo por este Comité de Calidad de Vida, sino que forma parte de la agenda de otros Comités, como son el Comité de Ética Empresarial y el Comité de Medio Ambiente, quienes de forma individual realizan eventos de integración con colaboradores, sociedad civil, estudiantes y otros, en temas relacionados a los que nos ocupan.

Con el apoyo de diversas áreas, tanto operativas como administrativas se inició una labora de identificación de prácticas para el reconocimiento de colaboradores de las distintas áreas. En ese tenor, algunas de las áreas que actualmente tienen establecidas metodologías para reconocer a sus colaboradores nos compartieron su experiencia.

Durante la conformación de estas bases se identificó que, por la diversidad de puestos, instalaciones y tipos de labores prestadas por los colaboradores en la organización, resulta muy complicado establecer bases homologadas para reconocer a cada colaborador. Por ello, ante la enorme tarea que tenemos por delante, este objetivo se estará concluyendo en el ejercicio 2019.

Por otra parte, se mantuvo la iniciativa del Proyecto de Innovación que también sirve para reconocer a los colaboradores, pero, en esta propuesta el reconocimiento no es con base en su desempeño ordinario, sino tomando como base un proyecto específico que deben presentar junto con un equipo de trabajo.

Los proyectos pueden tener como objetivo, la mejora de procesos, la innovación en fuentes de abastecimiento, la generación de ahorro, entre otros. y son premiados en forma de viajes, equipos electrónicos u otros incentivos.



### Conoce el trabajo de Papá y Mamá

Durante 2018, se implementó el programa Conoce tu Empresa, dirigido a los hijos de nuestros colaboradores. Para su desarrollo se estableció una jornada de visitas de hijos de colaboradores, quienes recibieron una inducción a la empresa, sus actividades y áreas; con recorridos en las instalaciones administrativas y operativas, donde pudieron observar los barcos y grúas en operación, los vehículos, contenedores e incluso subieron a un tráiler de la empresa transportista del grupo.

Uno de nuestros objetivos es atraer, desarrollar y mantener el talento que la empresa requiere. La actividad en el sector logístico integrado en 2018 nos permitió sostener una fuerza de trabajo acorde a las operaciones de la empresa.

### Profesionalización de residentes

Con el firme propósito de que las 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.

### Salud ocupacional

Para el cumplimiento de este objetivo, se programan pláticas mensuales durante todo el año, las cuales corresponden a temas como:

- Mindfulness
- Hipertensión arterial
- Inteligencia emocional
- Fomentando valores en la familia
- Manejo de estrés
- Tanatología: Afrontar el duelo
- Estrés laboral
- Mes de la Mujer

Igualmente, se llevó a cabo una jornada de la salud y bienestar social, por parte del IMSS en nuestras instalaciones para realizar en forma gratuita, actividades como:

- Toma de presión arterial
- Salud y belleza
- Planificación familiar
- Módulo del buen beber y el buen comer
- Módulo de estomatología
- Revisión dental
- Vacunación contra influenza
- Campaña de uso responsable del celular

### Mejoramiento de las instalaciones

Con finalidad de identificar aquellas condiciones que impidieran un consumo saludable de alimentos en la organización, así como la mejora de las instalaciones sanitarias. Para ello, la mayor coincidencia se encontró en las instalaciones para ingerir alimentos, en donde se ubicó que en algunos casos se requería la habilitación de nuevos espacios para tales efectos:

- Área de Ferrocarril (Ferrosur)
- Nuevas terrazas en oficinas centrales

Así también, se cuenta con la presencia de proveedores externos de servicios de comida en aquellas áreas donde el acceso o salida es de mayor complicación para los colaboradores, por ejemplo:

- Parque Logístico San Julián
- TMU (cambio de proveedor de alimentos).
- Cross Dock para Grupo Modelo.

### Identificación de riesgos

Mediante el seguimiento de Tips anónimos, auditorías y pláticas de desarrollo organizacional se han identificado casos de riesgo y de violaciones, para los cuales se han levantado actas orientativas, actas administrativas y, en la medida requerida, salidas de personal cuando se han presentado estos casos de mayor delicadeza.

Se han realizado diferentes cursos para concientizar al personal sobre ética y conducta, responsabilidad social y valores.



# Empleabilidad

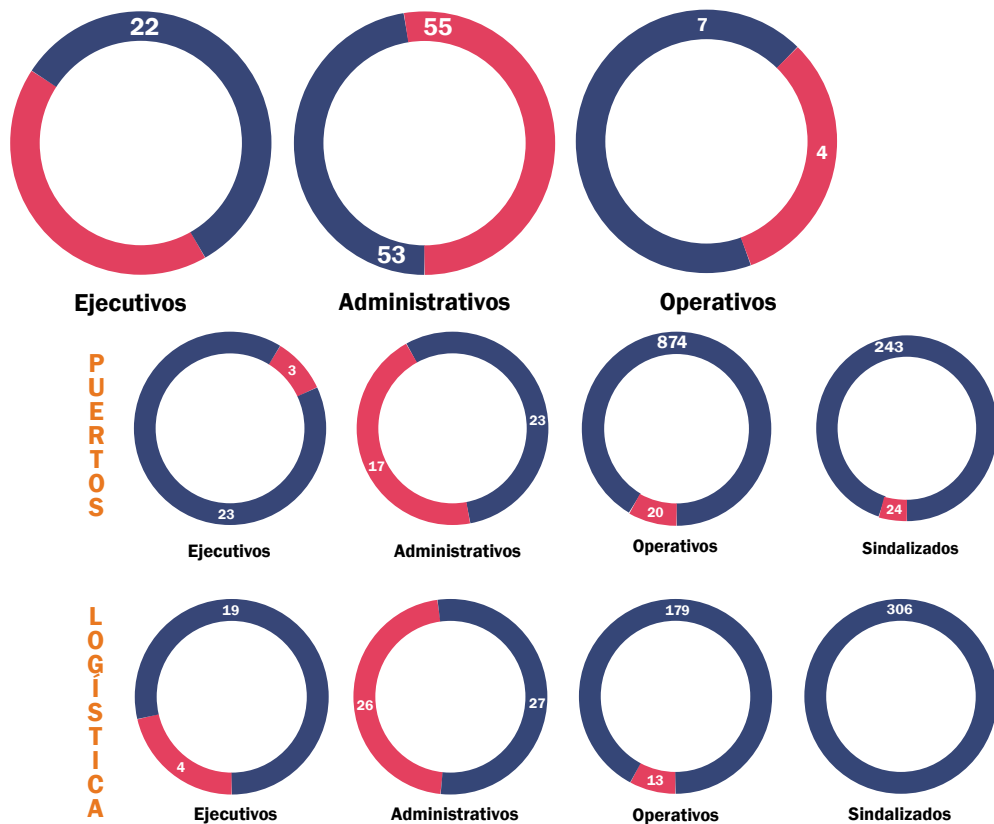
## Cada colaborador cuenta

Para conocer la evolución de la situación de empleabilidad en la organización, mantenemos indicadores relevantes que describen a nuestra plantilla de trabajo. Este análisis nos permite hacer visible una estadística desglosada con datos de utilidad para el diseño de acciones y estrategias en favor de la comunidad laboral.

De los 1957 hombres y mujeres en la organización, de las 4 plantillas trabajo, el 47.39% está cubierto por empleados de convenio colectivo de las empresas CICE, CECI, FISA, ASCOP, DIPSA.

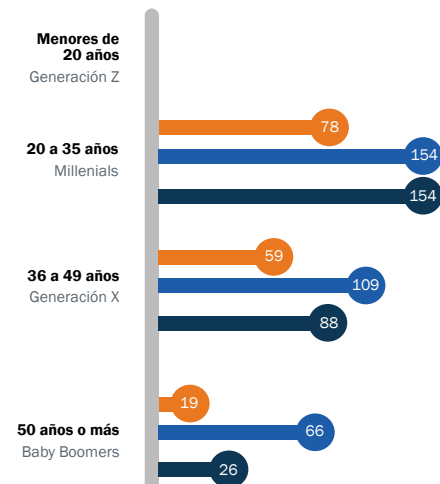
Como empresa socialmente responsable, este es un ejercicio que demuestra el compromiso institucional para la producción y consolidación de la información estadística con perspectiva.

### CORPORATIVO

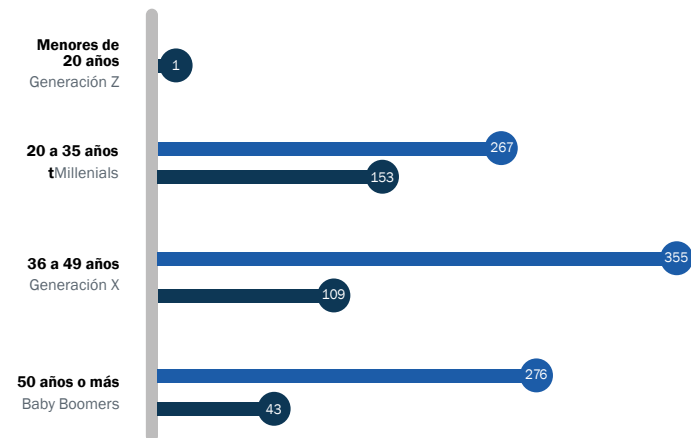


### Distribución de colaboradores por edad

#### Confianza:

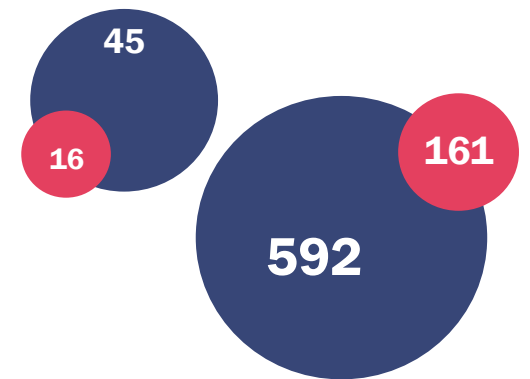


#### Convenio Colectivo:

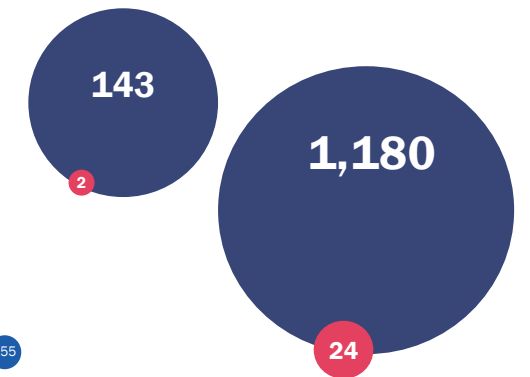


### Distribución de colaboradores por edad

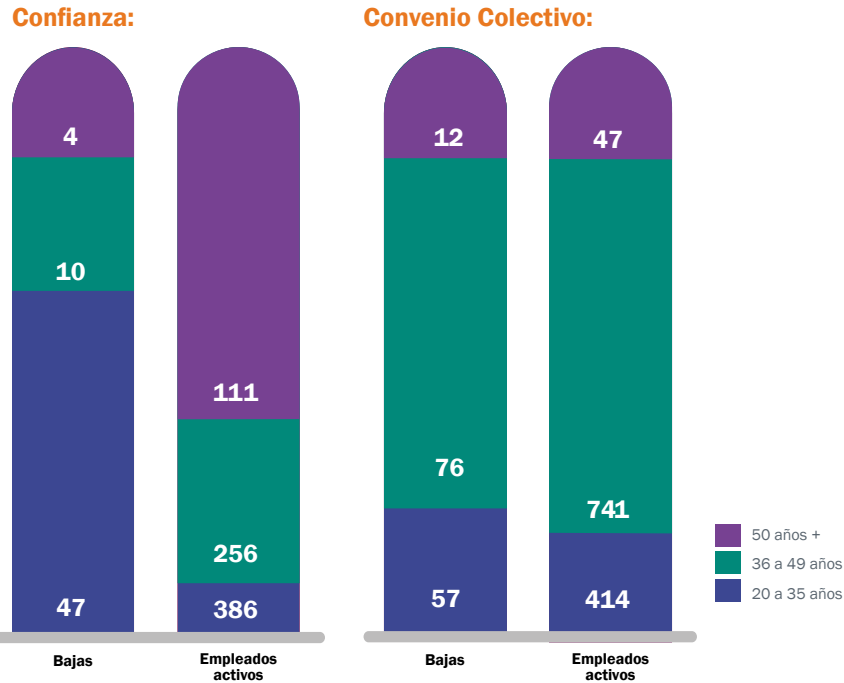
#### Confianza:



#### Convenio Colectivo:



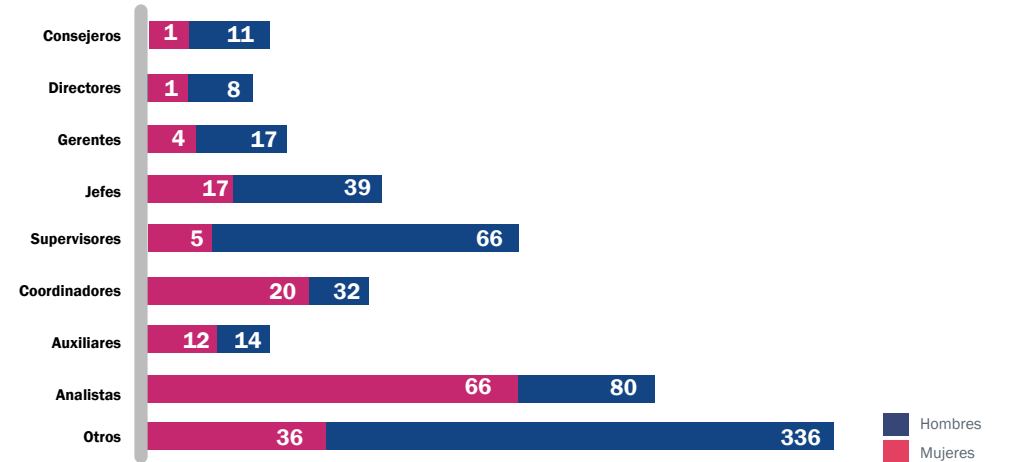
### Índice de rotación por edad



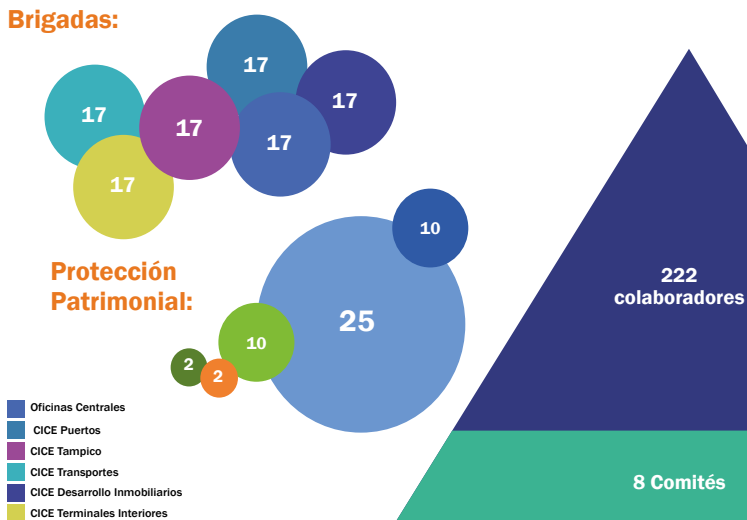
### Incidencias en seguridad y salud



### Composición de los órganos de gobierno por categoría profesional y género



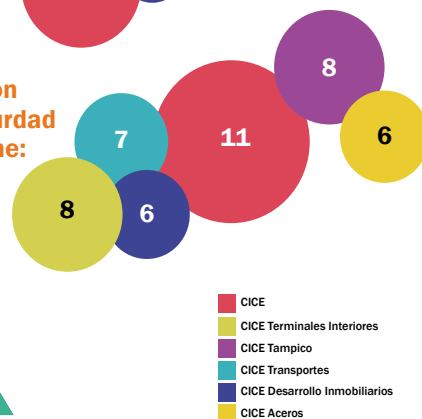
### Índice de participación en comités de seguridad y salud



### Comisión de Seguridad y Medio Ambiente:



### Comisión de Seguridad e Higiene:



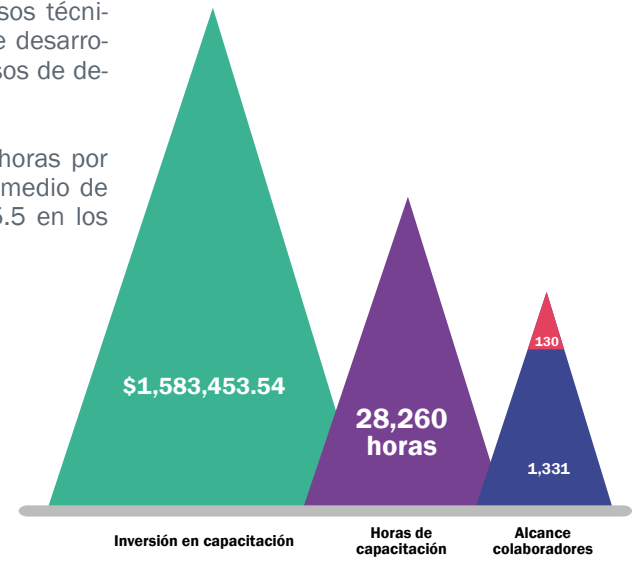
### Programa de Capacitación Anual

El programa de Capacitación 2018 incluyó cursos técnicos generales y cursos técnicos especializados, cursos sobre desarrollo de habilidades blandas y cursos de desarrollo humano.

Se obtuvo un promedio de 5.2 horas por empleado, distribuido en un promedio de 3.4 horas para las mujeres, y 5.5 en los hombres.

Revisando por categoría, el personal Ejecutivo recibió en promedio 5.4 horas de capacitación, el personal Administrativo 5.3 horas y el personal

### Colaboradores, horas y monto de inversión en capacitación







# Capítulo 5

ESTRECHANDO LAZOS CON LA COMUNIDAD

## Explanada del Zócalo de Veracruz

Símbolo representativo del estilo de vida del Estado, es el punto de reunión más alegre donde se instalan la historia, las creencias, la alegría y la expresión cultural de nuestra comunidad.

### Miembros del Comité de Vinculación con la Comunidad

David Díaz - Líder de Nuevos Proyectos  
Lisbeth Inurreta - Gerente de TMU Puertos  
Alberto Sosa - Ejecutivo de Atención a Clientes  
Mónica Ambía - Ejecutivo de Compras  
Isabel Rivera - Coordinador de Mejora Continua  
Mario Castillo - Jefe de Planeación  
Mónica Torres - Ejecutivo de Fundación  
Rosi Santibáñez - Gerente de Administración  
Cecilia Rueda - Coordinador de Mejora Continua

# Acciones que marcan la diferencia

Desde el 2014, CICE ha obtenido cada año el reconocimiento como Empresa Socialmente Responsable otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía y a partir de 2015, escalamos a la categoría ESR 1% al destinar dicho porcentaje de nuestras utilidades antes de impuestos a las labores de Responsabilidad Social.

Con este compromiso, buscamos generar un impacto positivo diferenciado en los momentos que importan, es por ello por lo que establecimos 4 índices de relación con nuestra comunidad:

**01** Contribuir al desarrollo de las comunidades con las que convivimos.



**02** Promover el voluntariado corporativo y una cultura de buen ciudadano.



**03** Participar con instituciones y asociaciones en beneficio de la industria y la comunidad.



**04** Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor.



Proyecto de Desarrollo Social



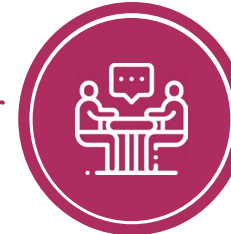
Programa de Voluntariado



Eventos de Integración



Desarrollo de proveedores y grupos de inclusión



Interacción con grupos de interés



Revisión y actualización de políticas



Pláticas de Responsabilidad Social



Así mismo, como parte de esta estrategia para el 2018, se definieron siete aristas que sirvieron como guía para definir acciones de vinculación con un impacto directo, que a su vez contribuyeran al diálogo personalizado y la inclusión con los miembros de nuestra comunidad en las distintivas actividades que se realizaron a lo largo del año.



# Contribución social

## Motivando lazos de apoyo



Interesados en contribuir a la atención de las diversas causas sociales de la región, a través de Fundación CICE A.C; se brinda asistencia a los sectores menos favorecidos de la comunidad, fortaleciendo el vínculo con asociaciones civiles, al dirigir nuestros esfuerzos principalmente al ámbito socio-económico, de la salud y de educación.

La Fundación busca contribuir a la educación de niñas, niños y jóvenes, con criterios de equidad que permitan que un aprendizaje adecuado, fomentando el desarrollo de competencias necesarias para la vida y el trabajo. Por ello, este año llevamos a cabo la recaudación de donativos económicos y en especie, con apoyo de los miembros del Voluntariado Corporativo:

- Colecta de Día del Niño
- Colecta de Útiles Escolares
- Colecta por Desastres Naturales
- Colecta de Alimentos

Con la finalidad de ampliar las oportunidades educativas, aportamos al desarrollo profesional de los alumnos veracruzanos con apoyos educativos para que concluyan sus estudios y puedan obtener una mejor calidad de vida y una expectativa de superación.

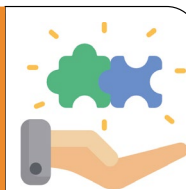
Convencidos que una sociedad puede mejorar si cuenta con condiciones dignas para poder hacer un país mejor si puede educarse con calidad, es por ello por lo que a través de la Fundación se han construido 9 escuelas, favoreciendo a más 5000 familias en promedio.



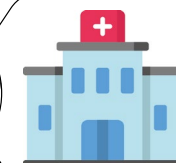
**Sector Asistencial**  
**\$1' 183, 849.978**



**Otras asociaciones**  
**\$286, 535.80**



**Sector Educativo**  
**\$659, 960.87**



**Sector Salud**  
**\$13, 073.04**



**Total**  
**\$2' 855' 119.68**

Resumen de impacto donatario

## Voluntariado Corporativo

Con la participación activa de nuestros colaboradores, sus hijos, familiares y amigos, formamos un equipo de voluntarios para estrechar lazos con nuestra comunidad.

Se fortaleció el Programa de Voluntariado Corporativo, aumentando el número de participantes y de horas voluntario en un 43%. Como parte de un programa de apoyo a nuestra comunidad, se llevaron a cabo diversos eventos y colectas en beneficio a alguna causa en específica, invitando a proveedores, familiares y amigos a contribuir.

Ofrecimos opciones de eventos culturales a nuestros colaboradores para crear una mayor participación y conciencia de la cultura de nuestro Estado.

En total, se impartieron 37 sesiones, realizando 150 hrs. de Voluntariado en escuelas desde Jardín de Niños hasta Universidad, tocando temas de Valores, Prevención del Bullying, Adicciones, Prevención del Cáncer de Mama, Almacenamiento en la nube, Cuidado del Medio Ambiente, Operación Portuaria, entre otros.

## CICEduca

Como parte del programa recientemente denominado CICEduca, acudimos a Instituciones Educativas de todos los niveles en nuestra localidad, a exponer pláticas acerca de algún tema de nuestro dominio o experiencia laboral.

El objetivo de este proyecto, establecido desde 2009 es brindar apoyo en aspectos educativos, socioeconómicos, asistenciales y culturales; creando un vínculo de comunicación y participación para impulsar las acciones de los colaboradores que nos brindan su esfuerzo en prácticas de servicio solidario que contribuyen directamente al bienestar de la sociedad, con la finalidad de fortalecer el tejido social y que sean partícipes de la mejora en el espacio en el que vivimos.



Estrechando lazos

## Enfoque a la educación

### Programa de apoyo a todos los niveles

Programa de apoyo a todos los niveles con el que buscamos contribuir con las condiciones que permitan una calidad de vida de los estudiantes en Veracruz y una expectativa de superación.

Este programa nos permitió entregar 90 becas para hijos de nuestros colaboradores de niveles básicos y medio superior, dando una inversión anual de \$527,400.00

### Programa Universitario

Apoyamos a los alumnos que están por iniciar su carrera universitaria brindándoles herramientas, capacitación para formar profesionistas de excelencia.

Desde su inicio en 2016 se han otorgado 3 beca que cubren el 80% de la licenciatura en colaboración con Fundación Colón, que cubre el 20% restante. Las carreras participantes son: Ingeniería Industrial, Economía, Administración y Dirección de Empresas, Mercados y Negocios Internacionales, Sistemas Informáticos, así como Contabilidad y Finanzas.

La beca se acredita al cumplir con todos los requisitos de la convocatoria que se revisa y establece por un Comité Evaluador, otorgándose dos becas simultáneas por programa educativo cuya vigencia durará hasta la finalización de esta.





## Vinculación con la comunidad

### Estrechando lazos

#### Apoyo asistencial

Con el objetivo de generar apoyo a distintos sectores de nuestra localidad, reforzamos el vínculo de colaboración con algunas Asociaciones Civiles, invitándolas a participar en el programa #CICEduca. Nos sumamos a causas y programas de apoyo con otras instituciones, proveedores y fundaciones que comparten la Responsabilidad Social, buscando juntos contribuir y mejorar el bienestar de nuestra comunidad.

#### Cadena de Valor

Comprometidos con la participación de nuestros grupos de interés en prácticas de interés social, actualizamos las políticas de Administración-Compras alineadas a la RSC, así como también nos preocupamos en dar atención a las observaciones y recomendaciones que nos hicieron en el diálogo con proveedores 2017 para mejorar la comunicación de nuestro grupo.

Mediante el programa “Mejora Responsablemente tu Empresa” ayudamos a uno de nuestros proveedores a mejorar sus procesos internos para ser amigable con el ambiente. Preocupados por el desarrollo de pequeños proveedores locales, artesanos veracruzanos y grupos de inclusión buscamos productos artesanales para incluirlos en el consumo de la empresa y entrega de presentes.

CROVER

CRUZ ROJA MEXICANA

Casa Hogar del Niño  
Manuel Gutiérrez Zamora.

MUAC

Educación Especializada  
Laudel, A.C.

ANSPAC

Amigos de Jaime en Acción IAP AC  
aja

AMANC VERACRUZ

Fundación los amigos de JOSU a.c.

CONURBADOS  
hombres  
BOCA DEL RIO • VERACRUZ

Reconocemos a nuestros proveedores por sumarse al desarrollo de prácticas responsables, aportando al cumplimiento de la prestación de servicios de calidad de nuestro grupo; y continuamos brindando el apoyo a MARQUINEZ TRESS SA DE CV: empresa 100 % Mexicana dedicada a la comercialización de Aceites Lubricantes, Grasas y Filtros, que ha logrado obtener el Distintivo ESR como PyME.

MARQUINES TRESS SA DE CV  
DMTRESS

**Patio de Contenedores para exportación en Muelle 7 en el Recinto Portuario en Veracruz**

Grúas de marco RTG, contenedores es un área donde se deben cumplir sin excepción las medidas de seguridad operativa por parte de nuestros colaboradores.

**Miembros del Comité de Medio Ambiente**

Rafael Pantoja - **Gerente de Soporte Operativo**  
Mariel Hernández - **Planta de Tratamiento**  
Juan Viveros - **Supervisor de Seguridad**  
Lupita Huerta - **Jefe de Sistemas de Información**  
Ángel Sánchez - **Planner de Mantenimiento**  
Cinthya Palacios - **Ejecutivo de Logística**  
Fernando Servín - **Jefe de Ecología y Seguridad**  
Carmen Serrano Luna - **Auditor Técnico**  
Mateo Díaz Lara - **Jefe de Almacén**  
Carolina García - **Superviso de Ecología**  
Carlos Elías Bautista - **Gerente de Seguridad**

# Capítulo 6

MARCANDO HUELLA



# Sistema de Gestión Ambiental

## Minimizando impactos

### Integración del sistema

La protección y preservación del entorno, es uno de los conceptos que definen a CICE como empresa socialmente responsable, elemento de alta competitividad que nos distingue en el sector logístico.

Alineando esta visión en todas las organizaciones ante un objetivo común, homogéneo e integrado. Este sistema permite alinear la dimensión ambiental dentro del modelo de sostenibilidad del grupo, integrando los Objetivos de Desarrollo Sostenible y articulando los mecanismos para medir y evaluar el desempeño ambiental del grupo desde la perspectiva del ciclo de vida, integrando en su gestión el capital natural.

De este modo, se catapulta el desarrollo de un diagnóstico permanente, global y homogéneo sobre el comportamiento medioambiental de la compañía en cada uno de sus niveles de gestión.

Mediante el cumplimiento de la Legislación Ambiental Nacional de los aspectos como Agua, Aire, Protección Ambiental, Energía, Residuos y Flora/Fauna, con una formación del personal, manteniendo una relación estrecha con los grupos de interés por el bien del entorno donde se desarrollan las actividades del Grupo.



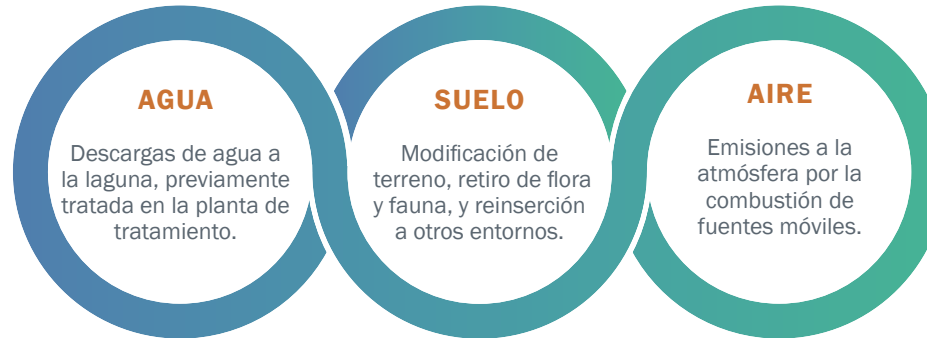


# Cultura ambiental

## Generadores de cambio

Capacitación del personal de las distintas instalaciones, en temas de manejo de residuos, cuidado del aire, aprovechamiento del agua, energía y flora y fauna. Por medio de difusión de medios electrónicos, talleres, eventos y pláticas en sitio.

El Impacto Ambiental que las actividades de CICE ocasionaron en agua, suelo y aire; aplicando solamente a la construcción del Parque Logístico San Julián, en los siguientes ámbitos:



### Cumplimiento Ambiental y Certificaciones

Se obtuvo el permiso de descarga de agua a bienes nacionales emitido por CONAGUA, Reporte de COA, Manifestaciones de Impacto Ambiental de Proyecto de Parque Industrial San Julián, Registros de Generadores de Residuos, Reportes de Generación, Planes de manejo de residuos, Verificaciones de vehículos.

Renovamos por segundo año consecutivo el Certificado Industria Limpia, reconocimiento que otorgan en México la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), la Procuraduría Federal de Protección Ambiental (PROFEPA) y el Gobierno del Estado de Veracruz, por su liderazgo y desempeño en la protección ambiental, los avances logrados en la reducción de emisiones y el uso de combustibles alternos.

### Cumplimiento Ambiental y Certificaciones

A nivel Grupo nos aplican las siguientes regulaciones ambientales:

**Reglas:**

1. Reglamento de LGEEPA en materia de:

- **Áreas naturales protegidas**
- **Auditorías ambientales**
- **Evaluación de impacto ambiental**
- **Prevención y control de contaminación de la atmósfera**

2. Reglamento de la ley general de cambio climático en materia del registro nacional de emisiones.

3. Reglamento de la ley general para la prevención y gestión integral de residuos.

**Leyes:**

- **Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos.**
- **Ley general de equilibrio ecológico de protección al medio ambiente.**
- **Ley de aguas nacionales.**
- **Ley de hidrocarburos.**
- **Ley de la agencia nacional de seguridad industrial y protección al medio ambiente del sector hidrocarburos.**
- **Ley general al cambio climático.**
- **Ley general para la prevención y gestión integral de los residuos.**

**Normas:**

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



## Tratamiento de aguas residuales y manejo de recursos

Todos los líquidos manejados en el Parque Logístico San Julián son tratados a través de nuestra Planta de Tratamiento para el Manejo de Aguas Residuales, así como todos los productos considerados contaminantes son manejados por proveedores especializados para su tratamiento, confinamiento o destrucción conforme a las normas vigentes y sin excepción, acordes a los lineamientos de la autoridad.

En 2018, se realizó el vertimiento de 4,758,000 litros a la Laguna de San Julián, bajo un estricto método de tratamiento a través de la planta, autorizada bajo la norma NOM-001-SEMARNAT-1996.

Como parte del control en el manejo de residuos almacenamiento, manejo y su disposición, sabemos que existen impactos potenciales al entorno en toda cadena de suministro, por lo que tomamos medidas para minimizar los casos más latentes con medidas directamente aplicables:

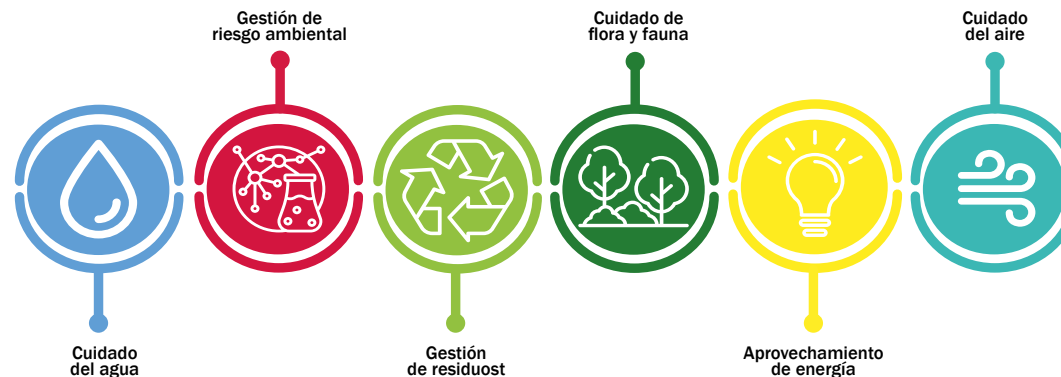


## Unidad de Manejo Ambiental

La UMA se encuentra en el Km 234 de la autopista Veracruz - Cardel con una superficie total de 02-07-10.00 hectáreas con el número de autorización de la SEMARNAT en el oficio NO.SGPARN 03VS1100 Xalapa, Veracruz, con 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 de San Julián y al Este colinda con predios del Sr. Carlos Abascal.

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, para su conservación contamos con algunas estrategias y acciones en nuestra actividad cotidiana:

- Manejo y cuidado de las especies existentes
- Programa anual de riego
- Programa de protección y vigilancia específico en la propiedad



## Formación ambiental con nuestra comunidad

Como parte de la implementación de programas de conscientización ambiental en nuestra comunidad laboral, a lo largo del 2018 se impartieron pláticas sobre la prevención en el manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas, identificación y pasos de atención a derrames.

También, de manera continua invitamos a los miembros de la comunidad aledaña a visitar las instalaciones y conocer los procesos e instalaciones de tratamiento y manejo de recursos como parte de un programa de transparencia con nuestros grupos de interés.

Así como, con los hijos de colaboradores y de los habitantes de la comunidad de San Julián, realizamos actividades recreativas como reforestación, proyección de documentales ambientales, talleres y presentaciones de obras de teatro, abordando temáticas sobre el cuidado del entorno, la importancia del reciclaje, el uso adecuado y medido del agua, enfocado de manera integral al desarrollo sustentable.



# Optimización de recursos

## Agua, nuestro recurso máspreciado

Contamos con Programas de Uso Eficiente y Racional del Agua (PUERAS) que son las herramientas ideales para fortalecer colectivamente el uso responsable de este recurso indispensable para la vida humana. CICE es una empresa convencida en fortalecer los esfuerzos del cuidado del medio ambiente, y una de esas medidas es el desarrollo de los PUERAS específicos para cada uno de sus complejos Recinto Portuario, Oficinas Centrales y San Julián; que se encuentran en Veracruz.

### Alcance al Parque Logístico San Julián:

En esta instalación, el PUERA permite la identificación y registro de componentes hidráulicos; donde a base de un estudio de campo ubicamos cantidades y distribución, registrando datos acerca del edificio, las áreas que lo conforman, así como su antigüedad.

De estos registros se generan los inventarios hidráulicos, divididos por su funcionamiento en Distribución, Extracción, Medición y Almacenaje; de los que se procederá a evaluar la frecuencia de cada uno por los usuarios.

Con esta información se estiman las medidas de ahorro de agua para el inmueble, que sustentaran las bases para diseñar el PUERA, y finalizar con su implementación y monitoreo.

El objetivo recae en reducir el consumo de agua, evitando el desperdicio en las actividades cotidianas de todos los usuarios.

El área de Seguridad y Medio Ambiente debe prevenir daños futuros al ambiente natural y mitigar los causados en el pasado, para ellos busca reducir el consumo de agua.

Las medidas de austeridad para las áreas operativas y administrativas de CICE con la participación de los trabajadores, de una manera indirecta pero efectiva, debe poner la muestra para lograr el fin propuesto.

A partir de ello buscamos orientar a los responsables sobre la manera establecer un Programa de Uso Eficiente y Racional del Agua en los inmuebles de la empresa.

El concepto uso eficiente del agua se origina en el criterio económico de productividad, para producir una unidad de un bien o servicio. La eficiencia en la producción y conducción del agua puede medirse por el volumen requerido para producir los bienes o servicios.

Entre menor sea el desperdicio en la entrega de agua para llevar a cabo una jornada de trabajo, mayor será la eficiencia, relacionado principalmente con la red de distribución, su medición, mantenimiento y el tipo de dispositivos que utilizamos para su consumo.

Nuestro concepto de eficiencia intergra la calidad del servicio del sistema de aprovechamiento, por lo que cualquier esfuerzo que se realice para aumentar la eficiencia debe hacerse sin menoscabo por todos los usuarios de nuestras instalaciones.

Los patrones de consumo, de acuerdo con un motivo o causa justa y equitativa para una colectividad; motivan a utilizar sólo la cantidad necesaria de agua, evitando el desperdicio, ya que la preservación de este en el negocio es primordial.

“

El **uso eficiente y racional del agua** significa buscar un suministro eficiente y medido para evitar el desperdicio en su consumo”





## Consumo energético

Continuamos con la actualización del cambio de iluminación. En patios y almacenes con el fin de contar con mejor tecnología para iluminar y consumir menos energía.

Todas nuestras instalaciones cuentan con Planta de Emergencia, la cual es operada por diésel, en caso de falla de la red eléctrica, en este tenor, se están realizando la transición a iluminación tipo LEED, en patios y almacenes.

Combustibles	m <sup>3</sup>	Gigajulio
Diésel	0.2	8584.5
Gasolina	0.06	0

Producción	m <sup>3</sup>	Gigajulio
Diésel	0.4	17,169
Gasolina	0.0	0
Power Pack	2.2	94,330.5

## Manejo de residuos

Como empresa prestadora de una gran variedad de servicios logísticos, que tiene como resultado dentro de la ejecución de sus procesos, la generación de residuos, siendo uno de estos los de Manejo Especial.

Los residuos de Manejo Especial generados por CICE, surgen a partir de servicios principales y auxiliares al giro logístico de la empresa. Siendo una responsabilidad de la empresa el cuidado del entorno ambiental, preservando las condiciones de la localidad en la que se encuentran las instalaciones; es que se requiere de una serie de procedimientos para que se lleven a cabo acciones precisas para dar un correcto manejo a todos los desechos generados; además de dar cumplimiento a la Ley y Reglamento emitida por la secretaría.

Controlamos los residuos de Manejo Especial que se generan dentro de los procesos de trabajo, manteniendo el control de estos, estableciendo acciones normativas, operativas, financieras, de planeación, administrativas, educativas, de monitoreo, supervisión y evaluación, para su manejo, desde su generación hasta su disposición final, a fin de lograr beneficios ambientales, la optimización económica y la seguridad.

La colaboración coordinada con empresas autorizadas por la secretaría para la prestación de servicios de Manejo de Residuos es vital, para fortalecer los esfuerzos en la conservación ambiental a nivel local y nacional; y seguir las estrategias establecidas en el presente documento.

Hemos desarrollado el ordenamiento en la materia de residuos peligrosos generados por su actividad comercial, a través de este documento que presenta una metodología de control y manejo denominado Plan de Manejo de Residuos de Manejo Especial CICE, el cual contempla:

Manejo por co-procesamiento, disposición final o confinamiento de incineración:



## Aire

Como parte de nuestra estrategia de reducción de emisiones, nos hemos enfocado en utilizar alternativas de bajas emisiones en lugar de los tradicionales combustibles fósiles, promover energías limpias y aumentar la eficiencia energética de nuestras operaciones.

Para mitigar los impactos ambientales de los productos, servicios, así como el grado de reducción de ese impacto, se ha optado por la compra de materiales de la mejor calidad, que brinden mayor resistencia, logrando reducir nuestro nivel de emisiones:





**Escenario de Plaza Dorada, Boulevard  
Manuel Ávila Camacho, Boca del Río, Veracruz.**

Un escenario que busca demostrar con la disrupción de su espacio, las diversificación de estrategias que se deben definir y converger, para lograr los objetivos de posicionamiento de mercado del Grupo.

**Miembros del Comité de  
Mercadotecnia Responsable**

José Manuel Sedano - **Jefe de Negocios**  
Sair Ortíz - **Gerente de Terminales Interiores**  
Natalia Perabeles - **Mercadotecnia**  
Juan Bravo Bonola - **Gerente de Logística**  
Henry Santana - **Jefe de Nuevo Proyectos**  
Denisse Hernández - **Ejecutivo Comercial**  
Nidia Alonso Peralta - **Presupuestos**  
Kathia Cobos Castañeda - **Ejecutivo de Ventas**  
\* Roque Velázquez Gómez - **Gerente Comercial**

# Mercadotecnia responsable

## Motivando el diálogo

Como directriz de la gestión mercadológica, en CICE trabajamos continuamente en el desarrollo de acciones que evidencien el involucramiento del Grupo con el entorno y como parte de la comunidad más allá de un enfoque estrictamente comercial, con el fin de apuntalar una comunicación integrada que atienda las necesidades de satisfacción de todos nuestros grupos de interés.

Por ello, hemos definido en nuestra gestión un programa de marketing responsable que permita impulsar una imagen pública continuamente mejorada, a la vez de obtener posicionamiento de marca y una reputación sólida, basadas en el sentido de pertenencia y el compromiso de nuestros colaboradores, la lealtad de nuestros clientes, motivación para nuestros accionistas, así como en un diálogo estrecho con autoridades, asociaciones y con los miembros de la comunidad.

### Enfoque Digital

Sabemos que, en la realidad actual, los canales digitales son las herramientas más eficientes para lograr este objetivo, ya que nos permiten mantener una comunicación transparente, oportuna y cercana con nuestro entorno. Por lo anterior, en aras de motivar la satisfacción de nuestros grupos de interés, en 2018 basamos la estrategia de comunicación en la actualización de nuestro Portal Web.

La migración a esta nueva plataforma incorpora nuevas funcionalidades que contribuyen a una navegación más accesible e intuitiva, que se distingue por una imagen corporativa más fresca e innovadora, ofreciendo mejoras tecnológicas con la integración de servicios en línea para la programación de operaciones en línea y en tiempo real para nuestros clientes.

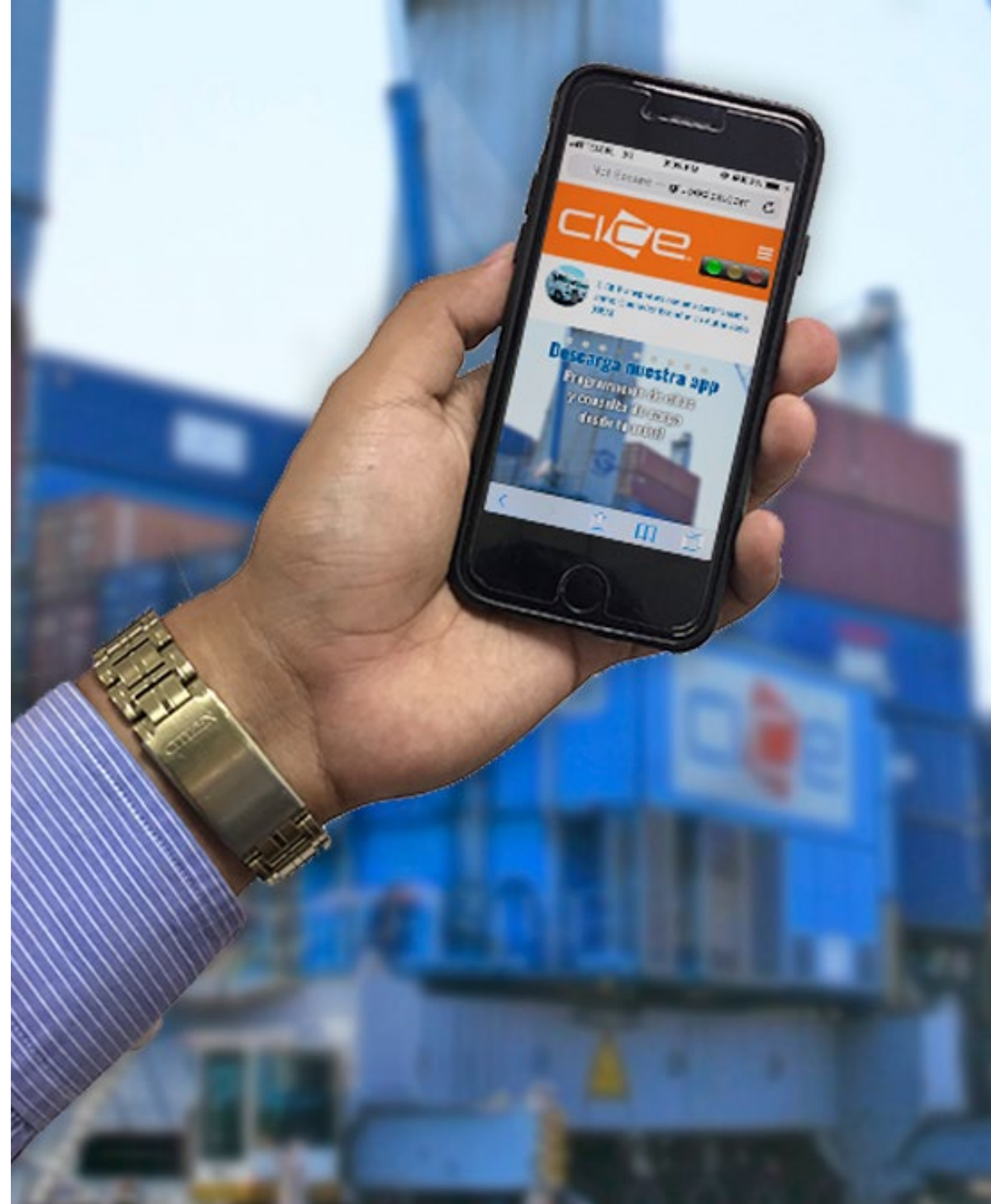
Desde su migración se originó un impacto radical y positivo en todos los usuarios, al ser la nueva carta de presentación de CICE ante el público, que no distingue fronteras.

### Rompiendo barreras de comunicación

Para llevar a cabo esta renovación eficiente y eficazmente, previo a la migración pública del portal web llevamos a cabo sesiones demostrativas para dar a conocer la nueva estructura del sitio a los colaboradores de la organización de las áreas en las que impacta toda actualización del portal, con el fin de brindar la mejor atención a clientes y usuarios, una vez que éste fuese publicado.

Dichas capacitaciones, fueron posteriormente adaptadas para nuestros clientes, entre ellos principalmente Agentes Aduanales, para darles a conocer los cambios en imagen y nuevas funcionalidades tecnológicas - dinámicas para la programación, liberación y generación de citas web, sirviendo también como un diálogo directo para la escucha de sus necesidades específicas, motivando la elaboración de propuestas de mejora de servicios a través de nuestras plataformas digitales.

Este ejercicio nos permitió medir el alcance que tiene esta herramienta en nuestra organización, así como los puestos clave para la optimización y adaptabilidad de los servicios, marcando pauta para un rumbo de transformación digital en los años venideros.





En este contexto, mediante una metodología de imagen e identidad de comunicación organizacional basada en la responsabilidad social corporativa, buscamos gestionar la creación del valor agregado y el empoderamiento de fortalezas distintivas del grupo, motivando a la participación y el diálogo de todos los que somos parte de CICE enriqueciendo los contenidos de todas nuestras plataformas en línea con información generada de las actividades cotidianas de la organización, desde un enfoque estratégico.

La alineación hacia esta transformación digital nos ha permitido adecuar nuestra metodología, para definir buenas prácticas de comunicación web con discursos tácticos para cada grupo de interés, dependiendo del canal por el que definimos abrir este diálogo. Con base en ello, las redes sociales del grupo fueron redefinidas de acuerdo al grado de impacto que generan en los colaboradores, clientes, autoridades, asociaciones y en la comunidad, de la siguiente manera:

**Distribución de canales por marca en relación a su impacto social:**



**Posicionamiento Responsable**

El nivel de exposición que deriva de esta presencia digital nos obliga a conscientizar sobre la protección y salvaguarda del buen nombre, más allá de una identidad visual, de "CICE", marca registrada ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial como protocolo de protección en el marco jurídico, de alto impacto para la reputación organizacional del Grupo, que a su vez nos permite mantener un discurso transparente, con credibilidad y profesional ante los grupos de interés, bajo un esquema preventivo y de auto-monitoreo.

Sabemos que nuestra estrategia puede y debe variar de acuerdo con los objetivos de la empresa y de la realidad que viva durante su evolución, con base en el impulso hacia la digitalización, el movimiento del mercado y a los avances tecnológicos que los clientes, el sector y la sociedad demanden.

El objetivo permanente de nuestra actividad de mercadotecnia, será la generación del valor a través del soporte a la Alta Dirección, a la comunidad laboral y a los Comités de Responsabilidad Social en CICE, de la mano de un diálogo estratégico social y comercial con la comunidad, para impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad que contribuyan a una economía mundial sostenible.



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)

Conoce más sobre nuestras actividades de responsabilidad social en: [www.grupocice.com/cicesr](http://www.grupocice.com/cicesr)

[f](#) [t](#) [in](#) [v](#) @GrupoCICE