

Informe 2019
Responsabilidad Social Empresarial

cice®

Comunicando Valor Sustentable

Grupo CICE mantenemos nuestro compromiso por dar a conocer los resultados obtenidos anualmente en materia de sostenibilidad, a través de nuestros reportes anuales de Responsabilidad Social Empresarial GRI, una herramienta de transparencia para la medición, divulgación y rendición de cuentas sobre los compromisos, la estrategia y el enfoque directivo adoptado por nuestra organización.

Parte de este camino de responsabilidad social se complementa con el apartado de Responsabilidad Social de nuestro sitio web: www.grupocice.com/cicesr/, con la versión online del propio Informe y con los informes de responsabilidad social de años anteriores.

Este informe está basado en estándares internacionales para la elaboración de este informe el Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4, en la categoría exhaustiva, de acuerdo con los requisitos de dicho estándar, considerando además, la Norma AA1000 APS de AccountAbility para el período del 01 de enero de 2019 al 31 de diciembre del 2019.

Daremos a conocer nuestras metas alcanzadas, la integración de los ODS en nuestra estrategia del negocio y nuestras acciones que van más allá de la ley por que nuestro compromiso es a largo plazo, queremos que las futuras generaciones integren en su ADN la responsabilidad social.

Los detalles de este proceso de elaboración, así como los resultados del estudio de materialidad, se detallan en las página 112 de este documento.

Cumplimos nuestro quinto año de adhesión a los principios del pacto mundial, reiterando el compromiso de informar el progreso de los objetivos de sostenibilidad, por ello en materia de Derechos Humanos prohibimos el trabajo infantil e involuntario, buscamos erradicar la corrupción, cuidamos y preservamos el medio ambiente.

Compromisos con la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas para la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los planes empresariales, fortalecer la identificación y gestión de riesgos, materiales y costos, para el acceso a nuevos mercados, la innovación en modelos de negocio; alineando así la estrategia y expectativas de la empresa con los colaboradores, clientes e inversores y las comunidades con las que convivimos.

Sabemos que estos objetivos, generan futuras oportunidades de negocio, reducen riesgos, aumentan el valor empresarial para fortalecer las relaciones con nuestros Grupos de Interés, con quienes a la vez mantenemos un propósito compartido.



Sobre este Informe



Empleabilidad.
Gestión de capital humano.
Diálogo social.
Condiciones de trabajo y protección social.
Balance trabajo y familia.
Capacitación y desarrollo humano.
Salud y seguridad laboral.



Políticas Ambientales.
Manejo de impacto ambiental
Desempeño, información y comunicación ambiental.
Uso sustentable de los recursos.
Sistema de gestión ambiental.
Capacitación.



Gobierno corporativo.
Compromiso ético.
Trato justo y globalidad.
Alineación estratégica.
Compromiso anticorrupción.
Competencia justa.

Difusión de RSE.
Cadena de valor.
Participación activa en la comunidad.
Creación empleo y desarrollo de habilidades.
Investigación, desarrollo, tecnológico e innovación.
Generación de valor e ingresos.
Inversión social.



Mensaje de la Dirección

Dos mil diecinueve fue un año de grandes retos para quienes participamos en el comercio exterior. Los efectos de la globalización de los mercados, aunado al inicio de operaciones de nuevos competidores portuarios, presentó un desafío por desarrollar nuevas estrategias comerciales que nos permitieran enfrentar dichos acontecimientos.

Ante este panorama, la responsabilidad social demuestra su papel estratégico en la gestión de nuestra organización, es un compromiso a largo plazo que adquirimos con nuestros grupos de interés que nos ha permitido concretar cada reto.

Este año realizamos la actualización de nuestro modelo de gestión integral reforzando aspectos de derechos humanos, así como aspectos de la Norma ISO 37001 para la aplicación de medidas antisoborno y de conflicto de intereses en nuestro Código de Ética. De igual manera, alineamos nuestra política de Calidad de Vida con la NOM-035-STPS para regular y reducir los factores de riesgo psicosociales en el trabajo.

Otra de las acciones que iniciamos fue la gestión de la implementación de la Norma ISO 14001 que nos ayudará a fortalecer nuestros esfuerzos de preservación ambiental además de desarrollar un protocolo de buenas prácticas medioambientales que integra las acciones de la organización por la preservación del entorno y la comunidad.

Es por este compromiso por mejorar aportar al desarrollo de las comunidades con las que convivimos, que incrementamos los programas de acción social a través del Voluntariado Corporativo, acciones que en conjunto nos han permitido generar un impacto positivo en nuestros resultados.

En este trayecto de 7 años distinguidos como Empresa Socialmente Responsable, nos ha llevado a una maduración organizacional que plantea nuevos retos continuamente, por ello mantenemos y fortalecemos nuestras certificaciones por las autoridades reguladoras de la calidad operativa en nuestros servicios, como la certificación ISO 9001:2015, la certificación como operador Económico Autorizado (OEA) y el reconocimiento como una de las Mejores Empresas Mexicanas, ambos por segundo año consecutivo, obteniendo además el máximo reconocimiento otorgado por la Secretaría de Economía, el Premio Nacional de Exportación.

El drástico cambio de circunstancias que se presentaron a nivel mundial poco después de concluir el año 2019, nos demuestra que los desafíos a los que nos enfrentamos como empresa y sociedad evolucionan de forma constante e inesperada; pero sabemos que aunque el futuro puede parecer incierto, el enfoque a la responsabilidad social es la ruta para lograr nuestros objetivos.

Es nuestra filosofía empresarial la que traza nuestro compromiso por impulsar programas que cumplan con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios del Pacto Mundial, que nos permitan seguir impactando positivamente nuestro entorno.

Continuaremos adaptándonos a las tendencias que marcan el presente y futuro en las organizaciones como un motor de transformación, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y creando valor para todos nuestros grupos de interés.

Leoncio Perez Lopez
Dirección General

César Zamora Pozos
Dirección General

Capítulo 1

G4-3/G4-4/G4-5-G4-6/G4-7/G4-8/G4-15/G4-16/G4-24/G4-25/G4-26/G4-27



A la vanguardia en servicios de logística integral

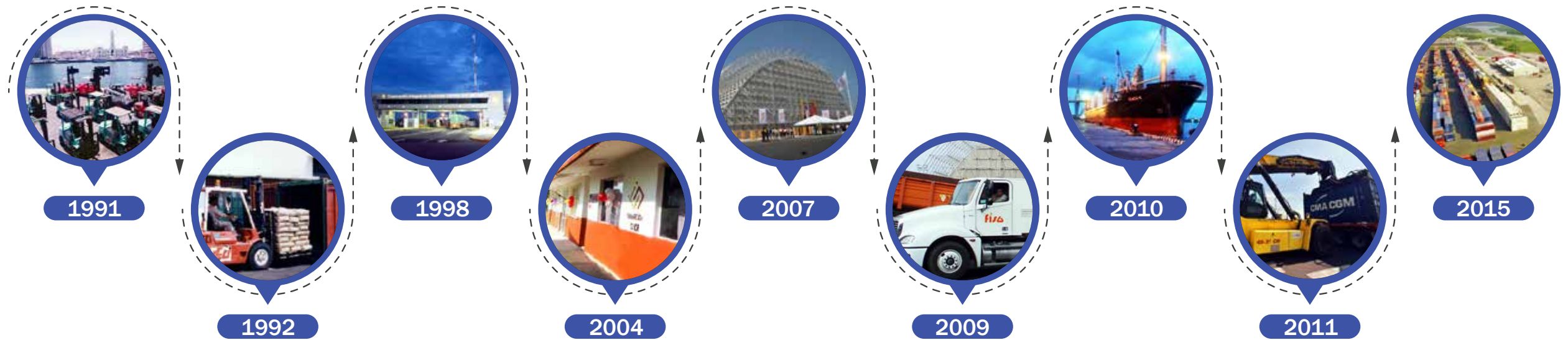
Grupo CICE surge en 1991 de la iniciativa de inversionistas veracruzanos que con determinación formaron la primera empresa mexicana de servicios portuarios consolidada hoy como operador logístico con presencia a nivel nacional.

Con casi 30 años de experiencia en operaciones portuarias y presencia en los principales puertos mexicanos, CICE es la empresa mexicana más grande en la prestación de servicios portuarios, cuenta con 170 unidades para la prestación de servicios de transporte de mercancías y asesoría para la integración y operación logística.

A través del Parque Logístico San Julián, estratégicamente ubicado a 3.5 kilómetros del recinto portuario de Veracruz, desde 2015 ofrece más de 100 hectáreas para el manejo y resguardo de aceros, carga rodante, carga general y contenerizada, granel agrícola y mineral que conectan con los principales puntos de distribución de México.

Una constante búsqueda por el desarrollo de los negocios del Grupo nos permitió en 2019, asumir nuevos compromisos comerciales para hacer frente a nuevos competidores ante la diversificación y ampliación de servicios portuarios en Veracruz.

Esta gestión comercial nos llevó a captar nuevos clientes en diversos sectores de carga que nos permitieron mantener nuestros niveles de competitividad en apego a la tendencia anual de las operaciones.



Con el propósito de construir una filosofía organizacional estratégica, sostenible y congruente con nuestras acciones, que sirva como guía para mejorar el funcionamiento e influya en los resultados de nuestra actividad empresarial, nuestra misión y visión se encuentra fielmente alineada a nuestra estrategia de responsabilidad social:

Valores

Somos una empresa con espíritu de trabajo en equipo fuertemente arraigado, por ello queremos hacer tangible este compromiso a través de nuestros valores institucionales.



SERVICIO Somos proactivos e innovadores, entregamos un servicio de calidad con eficiencia, nos adaptamos a las necesidades de nuestros clientes para cumplir con sus requerimientos.



RESPONSABILIDAD Cumplimos con los compromisos y expectativas en tiempo y forma, prevemos y asumimos las consecuencias de nuestras decisiones, rendimos cuentas y actuamos conforme a los procesos establecidos para alcanzar los objetivos comunes.

Visión

Nuestro Rumbo

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

- Garantizar la satisfacción del cliente.
- Vivir nuestros principios y valores.
- Generar empleo con calidad de vida.
- Cuidar y preservar el medio ambiente.
- Contribuir al desarrollo de la comunidad



HONESTIDAD Actúo de manera correcta para cumplir con mi empresa, mis compañeros y mi familia; somos transparentes, hablamos con la verdad y decimos las cosas de forma clara y a tiempo.



COMPROMISO Nos preparamos de forma integral, damos lo mejor de nosotros mismos, ponemos todo nuestro entusiasmo para alcanzar los objetivos por encima de lo que se espera.

Misión

Nuestra Razón de ser

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.



RESPECTO Tratamos a los demás como nos gustaría ser tratados; sabemos escuchar, aceptamos las diferencias, brindamos de forma equitativa un trato digno con calidez humana.



TRABAJO EN EQUIPO Nos apoyamos entre todos, nos integramos coordinadamente sobre el mismo objetivo, compartimos información, nos preocupamos por el éxito de todo el grupo.



Como soporte de nuestra filosofía organizacional, buscamos que nuestros Principios se manifiesten y se hagan realidad en nuestra actividad cotidiana.

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

Hoy asumimos personalmente los principios que aquí plasmamos e invitamos a todos nuestros grupos de a formar parte de este esfuerzo para lograr hacer la diferencia en

una sociedad que hoy exige mayor equidad y generación de oportunidades:

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 tolerancias.

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.

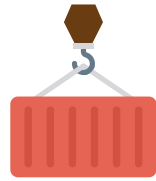
8. Establecemos por escrito el compromiso de la organización con sus grupos de interés, damos seguimiento, diálogo y buscamos iniciativas y/o estrategias competitivas de beneficio mutuo y verificamos su cumplimiento.

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.

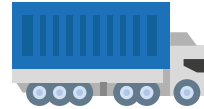
10. Nos empeñamos con base en los valores corporativos, promovemos y vigilamos su cumplimiento permanentemente; los hemos incluido en este código de Ética y los hacemos públicos a nuestros Grupos de Interés.

Desde 1991 Grupo CICE ha desempeñado un papel clave en la innovación y modernización del comercio exterior en México, convirtiéndose en una marca de referencia en el sector logístico y portuario que ofrece a importadores y exportadores la productividad, calidad, seguridad y confianza que exige el manejo integral de mercancías.

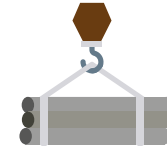
Nuestra misión es ofrecer soluciones integrales y que esto sea un potenciador del desarrollo nacional. Buscamos ser la solución más eficiente en términos de calidad, adaptabilidad, responsabilidad social y tecnología, para ofrecer la mejor atención a los clientes y usuarios de comercio exterior en México mediante la prestación de:



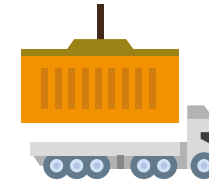
Maniobras de carga y descarga de Contenedores, Carga general, Granel agrícola, Granel mineral y Tubería.



Traslado de contenedores y carga general de costado de buque a patio y viceversa.



Manejo de piezas sobredimensionadas y carga proyecto.



Entrega / Recepción de contenedores y carga general a camión / FFCC.



Consolidaciones / desconsolidaciones.



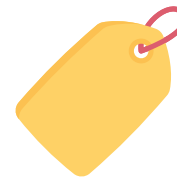
Inspecciones previas de contenedores y carga general.



Conexión de contenedores refrigerados.



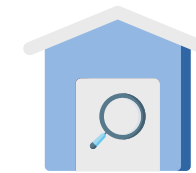
Trincado, paletizado y empleado.



Etiquetado, serigrafiado y marbeteado.



Fumigación de contenedores y carga general.



Punto de Inspección fitosanitario y zoonosanitario (SENASICA).



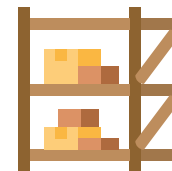
Pesaje de contenedores y emisión de certificado VGM.



Almacenaje de contenedores y carga general en bodega y área abierta.



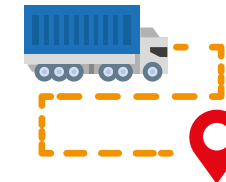
Manejo y almacenamiento de graneles agrícolas.



Guarda y custodia de mercancías.



Inspección, lavado y reparación de contenedores vacíos.



Servicios logísticos integrales.



Transporte terrestre local y foráneo.



Manejo de mercancías y control de inventarios.



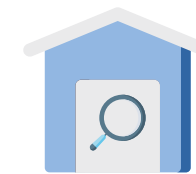
Almacenaje cubierto y cielo abierto.



Mantenimiento y reparación de contenedores.



Áreas para desarrollo de proyectos.




Puntos de Inspección fitosanitario y zoonosanitario (SADER).



Pesaje y emisión de certificado VGM, entre otros servicios.

La constante innovación y visión de adaptabilidad que permea en nuestro Grupo, nos permitió concretar en 2019 un nivel de ingresos con alta competitividad en el mercado, facturando un total de \$1,966,606,125 mxn divididos de la siguiente manera en nuestras líneas de negocio:

 **Servicios Portuarios:**
\$1,158,675,949

 **Servicios Logísticos:**
\$338,459,534

 **Servicios Transporte:**
\$469,470,642

A lo largo de estos casi 30 años nos hemos consolidado como un operador logístico integral que además de prestar servicios de maniobras en los Puertos de Veracruz y Tampico, brinda servicios de transporte nacional, con instalaciones para el almacenamiento y servicio a las mercancías en Tultepec, Estado de México, y a 3.5 kilómetros de la zona portuaria de Veracruz, en el Parque Logístico San Julián, que cuenta a su vez con la autorización para operar como Recinto Fiscalizado Estratégico.

Grupo CICE es una sociedad anónima de capital variable constituida conforme a la legislación mexicana, cuyo capital social de CICE se encuentra distribuido en un 99.86% personas morales y en un 0.14% personas físicas; que a la fecha del presente cuestionario su capital social 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, las cuales otorgan a sus titulares de acuerdo a sus porcentajes de participación los mismos derechos.



En CICE hacemos públicas nuestras iniciativas en materia de desarrollo sostenible fijadas en las diferentes líneas de negocio y direcciones corporativas. Muchas de ellas se recogen en el Plan de Desarrollo Sostenible que la compañía elabora de forma anual.

Las iniciativas estratégicas están desarrolladas a mediano y corto plazo que evaluamos de forma periódica, para alcanzarlos asignamos recursos, mediante un presupuesto de ingresos y gastos aprobados por el Consejo de Administración.

Ámbito	Objetivo	ODS
Gestión Responsable	Mantener el Modelo de Gestión de RSE.	8
	Arraigar una cultura de empresa socialmente responsable.	8
	Activo sistema de comunicación y seguimiento a los avances de metas.	9
	Integración al modelo de gestión, normativas que contribuyan a la RSE.	9
Ética Empresarial	Fortalecer la ética empresarial y su cumplimiento en la organización.	8
	Generar la cultura de valores y prácticas deseables de la organización.	8
	Cumplir con los lineamientos y normatividad propios de los giros de las empresas del grupo.	9
Calidad de Vida	Establecer condiciones que permitan mejorar la calidad de vida de los trabajadores.	3
	Buscar el desarrollo profesional y personal de los colaboradores de CICE.	10
	Brindar las condiciones dignas de salud y seguridad.	3 - 5
	Mantener informado al personal de los asuntos relevantes de CICE.	16
Vinculación con la Comunidad	Contribuir al desarrollo de las comunidades en donde operamos.	1 - 2
	Promover el voluntariado y una cultura de buen ciudadano.	4 - 16
	Participar con Instituciones, Cámaras y Asociaciones en beneficio de la industria y la comunidad.	17
	Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor.	17
Medio Ambiente	Control de la huella de carbono y forestal.	13 - 15
	Control de la huella hídrica.	6
	Gestión de residuos.	7
	Gestión en la respuesta a emergencias.	13 - 14
	Control de la huella de carbono y forestal.	13 - 15
Mercadotecnia Responsable	Establecer un sistema de mejora continua alienado a la ESR en los servicios de CICE.	12
	Mantener una comunicación eficiente que fortalezca la Imagen y Reputación de la organización	11 - 12
	Desarrollar informes de comunicación a través de la Mercadotecnia Social.	9 - 16

Los logros conseguidos este 2019 quedan reflejados en la evolución de los diferentes indicadores cuantitativos recogidos en los distintos aspectos integrados en nuestro Informe.



Contamos con un Sistema de Gestión Integral sobre los servicios y procesos de nuestra empresa 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. De este modo elevamos nuestros estándares de competitividad, a la vez que estrechamos una relación de confianza con nuestros grupos de interés, visualizando permanentemente soluciones innovadoras encaminadas hacia la diversificación, bajo altos estándares de calidad y responsabilidad social.



Dentro de una integral vertical de nuestros procesos, contamos con 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 el rubro de Recinto Fiscalizado, para fortalecer la cadena logística del comercio exterior a través de la implementación de estándares internacionalmente reconocidos y mejores prácticas en materia de seguridad bajo el programa de Operador Económico Autorizado (OEA).



Nuestro compromiso comprende cumplir con las regulaciones ambientales y fomentar una cultura de respeto al medio ambiente en todos y cada uno de nuestros procesos de logística integral y comercialización, además de contribuir a su preservación, razón por lo que 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.



Somos parte del grupo de empresas mexicanas con un compromiso público por implementar una gestión socialmente responsable y de mejora continua reconocido por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), por contribuir al cumplimiento de los estándares establecidos en ámbitos estratégicos de la responsabilidad social empresarial, adaptándonos a las exigencias y retos del mercado, manteniendo inalterables nuestros valores empresariales.



Distintivo entregado a las empresas privadas mexicanas con un 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.



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



Certificación como DPO (Distribution Process Optimization) que regula los estándares operacionales, herramientas y aptitude en el manejo de CrossDock por parte la empresa internacional Anheuser-Busch InBev de Grupo Modelo, grupo líder en la producción alimenticia a nivel mundial.



Distinguido con el Premio Nacional a la Exportación en la categoría Empresa Grande Prestadora de Servicios Logísticos, el máximo reconocimiento otorgado por la Secretaría de Economía y a través del Consejo Mexicano de Comercio Exterior (COMCE), a aquellas empresas que han logrado destacarse por su competitividad a nivel mundial para generar un mayor crecimiento en sus estructuras y creación de empleos, compromiso social y económico permitiendo a nuestro país acceder a los mercados internacionales.

La relación con los actores de la comunidad portuaria y logística, tiene como finalidad primordial optimizar todos los servicios, fortaleciendo los acuerdos, la promoción del comercio exterior, la inversión extranjera y el desarrollo de tecnología, en beneficio de los clientes y usuarios de comercio exterior. Por ello, mantenemos una estrecha colaboración con las asociaciones del sector portuario y logístico que velan por los intereses y fomentan el desarrollo y competitividad comercial de México:



Nuestros grupos de interés son eje central para el cumplimiento de nuestra misión y visión; por ello establecemos las bases para mantener un diálogo cercano con ellos a fin de conocer sus expectativas y poder responder ante ellas.

Directos

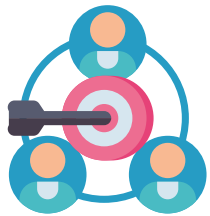
Relacionados con la operación



Autoridades



Comunidad



Clientes



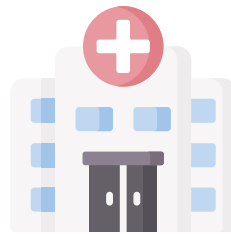
Competencia

Indirectos

Relacionados con factores externos



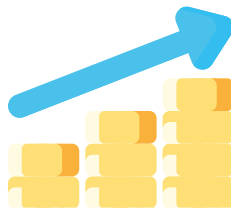
Colaboradores



Asociaciones



Proveedores



Inversionistas

Sabemos que para cumplir con estas premisas debemos generar confianza y valor continuamente, lo que requiere entender las necesidades de cada uno, valorarlas y considerarlas dentro de los planes y actuaciones de la organización.

La relación entre las metas fijadas como Empresa Socialmente Responsable y nuestras acciones en relación con los grupos de interés es vital para lograr este objetivo, por ello hemos integrado los parámetros necesarios en todos los niveles de nuestra gestión:

La Política de Responsabilidad Social de CICE aprobada por la Dirección General, establece una serie de principios y compromisos enfocados a la creación de valor a largo plazo para sus principales grupos de interés. Define e identifica aspectos claves de sus relaciones dentro del marco de la cultura corporativa, de una forma sencilla, personal y justa.

El comité de análisis de riesgos atribuye a la comisión de supervisión de riesgos la

regulación, cumplimiento y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

El Código de Ética sienta las bases para el relacionamiento que los colaboradores deben aplicar en su diario actuar, incluidas sus relaciones con los grupos de interés.

Durante 2019 CICE planteó como objetivo continuar mejorando los procesos de diálogo con los grupos de interés, por lo que la comunicación con ellos se desarrolla a través de los Comités de Responsabilidad Social de acuerdo a los objetivos e intereses de cada uno.

Este diálogo se focaliza sobre los retos en sostenibilidad más relevantes con el objeto de poder entender, valorar y priorizar los asuntos más importantes de manera oportuna, lo que permite mejorar canales y desarrollar mecanismos de seguimiento sobre aquellos temas que sean críticos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

Capitulo 2

G4-1/G4-2/ G4-17/G4-18/G4-19



Estrategia Responsable

En Grupo CICE se ha logrado fortalecer en un modelo que recoge todos los aspectos y tareas de las áreas, personas y puestos que conforman procesos de nuestro Sistema de Gestión, con el compromiso de difundir los objetivos de la empresa tanto al interior como al exterior y así seguir operando bajo un marco ético integrado.

Siguiendo este eje, nuestra estrategia se enfoca en las siguientes directrices:



Gracias a esta estrategia, mantenemos un sistema robusto que nos ha permitido avanzar en estos siete años. El camino no ha sido sencillo ya que, alinear prácticas, cultura y objetivos conlleva una labor de compromiso en todos los niveles jerárquicos de la organización.

Esta tarea la realizamos apoyada por nuestro Consejo de Administración y es impulsada a través del Comité de Responsabilidad Social, que está integrado por un equipo interdisciplinario de 36 colaboradores de diferentes áreas de la organización; esta diversidad nos ayuda a tener una visión amplia hacia cada uno de los grupos de interés y sus necesidades.

Comité de Gestión

- Director General
- Director General Financiero
- Jefe de Responsabilidad Social y Fundación
- Jefe de Mejora Continua
- Director de Operación
- Gerente de Administración
- Director de Factor Humano
- Director Comercial y de Logística
- Gerente de Auditoría
- Comunicación



- Gerente de Auditoría
- Jefe de Jurídico Corporativo
- Analista Multimedia
- Jefe de Siniestros
- Coordinador Fiscal
- Auditor Operativo



- Gerente de Soporte Operativo
- Gerente de Seguridad y Medio Ambiente
- Jefe de Seguridad e Higiene
- Jefe de Sistemas de Información
- Supervisor de Seguridad SJ
- Supervisor de Mitigación e Impacto Ambiental



- Ejecutivo de Fundación
- Coordinador de Mejora Continua SJ
- Lider de Proyectos TI
- Ejecutivo de Facturación
- Coordinador de Presupuestos
- Programador de Servicios SJ



- Gerente de Desarrollo Organizacional
- Jefe Jurídico de Gestión
- Tesorera
- Jefe de Infraestructura y Redes
- Analista de Formación



- Director Comercial y de Logística
- Comunicación
- Jefe de Software y Nuevos Proyectos
- Ejecutivo Comercial
- Gerente de Terminal Multiusos
- Gerente de Tampico
- Analista de Comunicación

Nuestro modelo de Empresa Socialmente Responsable y Sustentabilidad está integrado por dos líneas de acción

Primero por la implementación del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial que nos permite integrar, ordenar, implantar y dar seguimiento a los diferentes modelos que integran a las empresas de nuestro grupo, como son ISO 9001:2015 para la Calidad, “Industria Limpia” ISO 14001 relacionado medio ambiente, e ISO 26000 que atiende la RSE.

En un segundo aspecto la estructuración de los 5 ámbitos de Empresa Socialmente Responsable que atienden e impactan a los diferentes grupos de interés, forman nuestra segunda línea de acción.

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

Con el Modelo de Responsabilidad Social “MORSI”, sentamos las bases para la implementación de un nuevo Sistema de Gestión que da cumplimiento a la norma certificable SR-10 de Responsabilidad Social Empresarial, seleccionado por su capacidad de alineación con los modelos nacionales e internacionales que nos permiten cumplir con los requerimientos que la elaboración de este Informe demanda.

Los aspectos que la organización determina para las practicas que establece nuestro sistema, se consideran los siguientes aspectos.



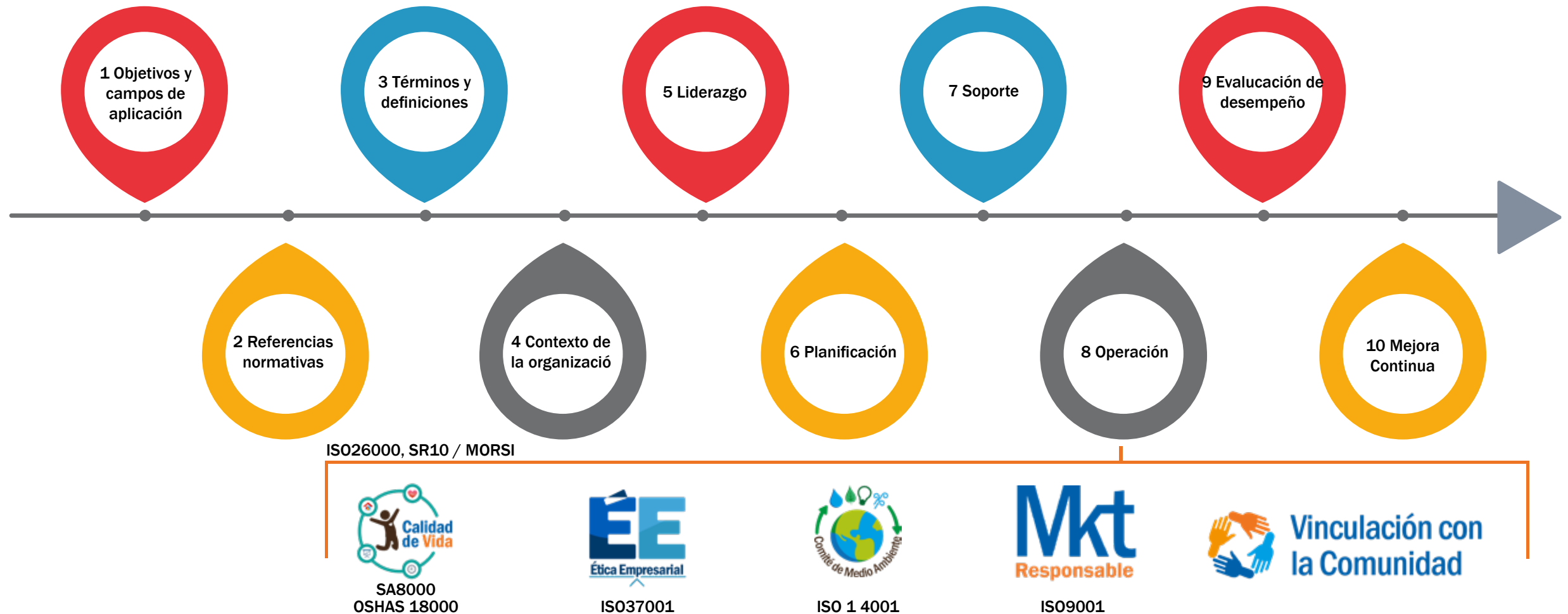
Esta metodología combina talleres, asesoría y herramientas de gestión que facilitan su implantación para generar valor agregado, buscando que mediante un esfuerzo unificado se cubran todos los modelos antes citados, facilitando las auditorías internas y

externas por parte de proveedores, clientes y autoridades. Nos sumamos así al conjunto de empresas que, optando por el MORSI, obtienen normalmente el distintivo ESR con una calificación mayor al 96% de cumplimiento en sus resultados.

Como parte de la mejora continua de nuestro modelo, este año realizamos dos talleres para el Comité de RSE que fueron enfocados hacia la implementación de la Norma ISO:37001 para el Sistema de Gestión Antisoborno y el taller de implementación del la

Normativa NOM- 035-STPS-2018 sobre los Factores de Riesgo psicosocial en el trabajo, para su identificación, análisis y prevención.

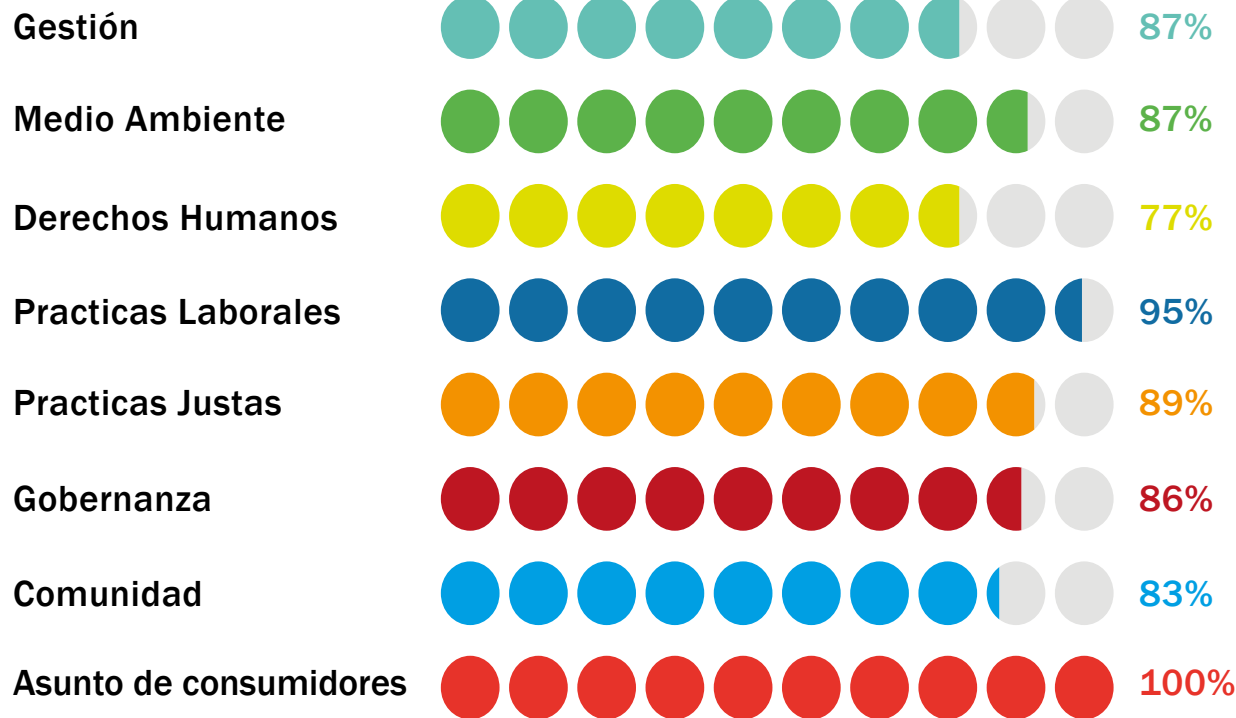
Contenido de las actualizaciones de los sistemas de Gestión



Como ya comentamos, todo sistema debe de estar en una constante mejora continua, por ello realizamos nuestro primer análisis identificar el nivel de avance, áreas de oportunidad, fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial que se ha implantado en la organización por medio de un estudio GAP o

auditoría de segunda parte, tomando como base la norma certificable SR10 de iQnet, la Guía ISO:26000, Modelo de Responsabilidad Social Integral "MORSI" y el Distintivo ESR para medir el alcance real de nuestra metodología con los niveles deseados de impacto en las principales materias de sostenibilidad:

A pesar de que las áreas de oportunidad que se identificaron en la Auditoría, en su mayoría no son hallazgos relevantes; los aspectos críticos a considerar para una mejora continua o para prevenir riesgos, son:



- Análisis y plan de gestión de riesgos no tradicionales (éticos, de reputación, sociales y ambientales).
- Seguimiento al Diálogo con Grupos de Interés.
- Ligar los objetivos de RS con los impactos, riesgos y Grupos de Interés.
- Establecer un proceso de Auditoría interno que permita identificar puntos de mejora y hallazgos críticos de forma periódica y constante.
- Realizar un Programa de Abastecimiento Sostenible para lograr que los proveedores de mayor riesgo o estratégicos cumplan con las regulaciones legales ambientales, laborales, de seguridad, y puedan cumplir con mejores prácticas en la operación diaria.
- Comunicar de forma estratégica y sencilla aspectos de ética empresarial y conducta a las áreas operativas.
- Posicionar a CICE como líder de RS en el Estado de Veracruz para promover, en conjunto con otras organizaciones, buenas prácticas de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.
- Incluir KPIs e indicadores de seguimiento en los perfiles de puesto y en las evaluaciones de desempeño.
- Reforzar controles para evitar actos de soborno.
- A pesar de que manifiestan siempre cuidar la cultura de Veracruz; sería interesante para CICE que participe en actividades de promoción de la cultura y preservación de tradiciones locales.
- Co-diseñar en conjunto con las comunidades de impacto los programas de inversión social y con un análisis participativo y de identificación de necesidades y expectativas.



Para CICE la evaluación de riesgos es una de las más relevantes para nuestra gestión, por ello integra factores que pudieran ocasionar la pérdida de confianza de los grupos de interés o que incluso puedan impactar en materia legal, en la pérdida de clientes o que repercuta en una mala imagen de la organización.

Realizamos un Modelo de Riesgos para poder realizar una evaluación con relación en cada uno de nuestros grupos de interés, considerando

aspectos sociales, económicos, ambientales o de reputación.

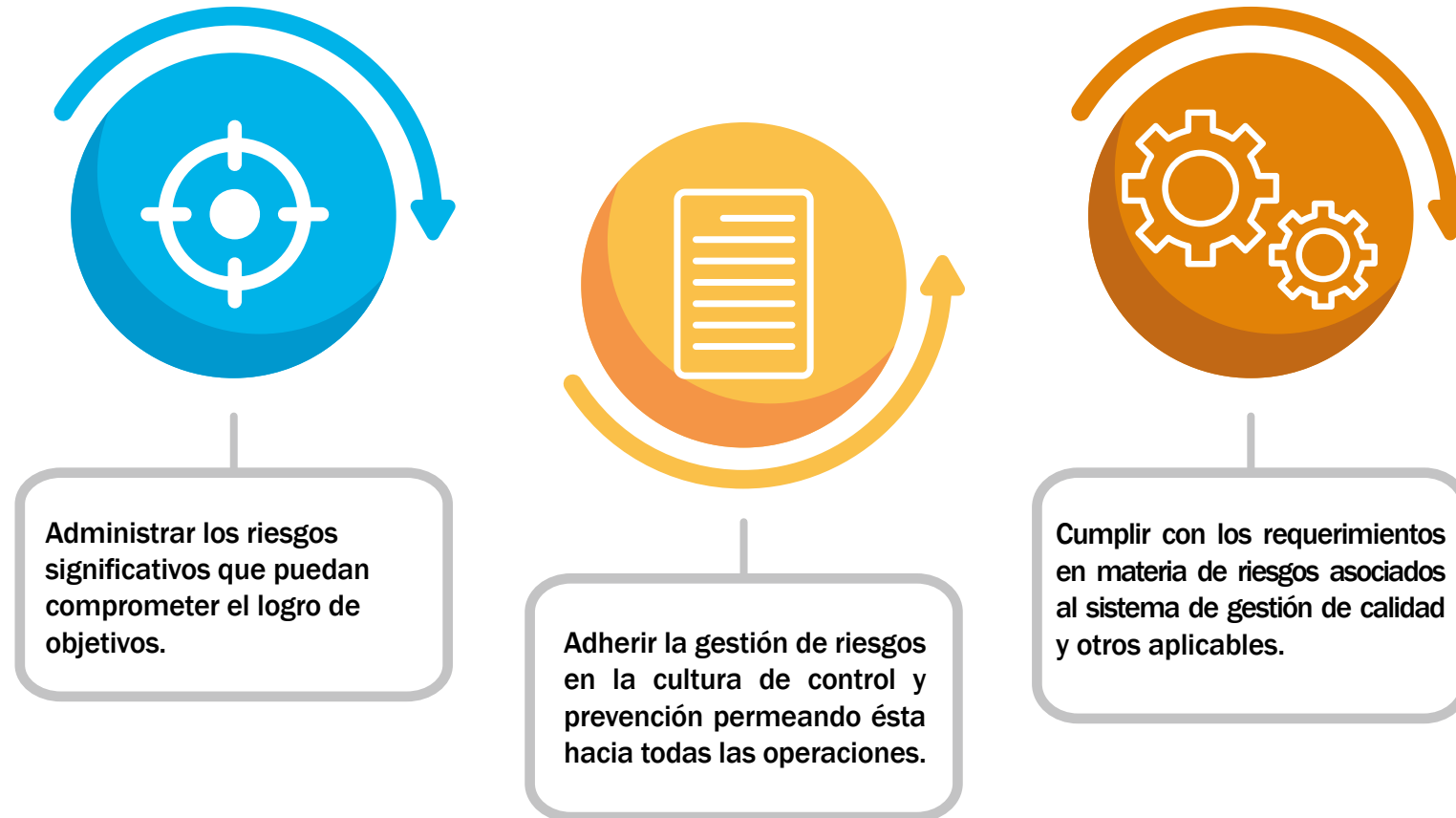
Dentro de la metodología de diálogo con grupo de interés, se categorizan los más relevantes para realizar un acercamiento con la finalidad de conocer la percepción, los intereses, impactos y expectativas de cada uno, con respecto a nuestros estándares de calidad y de responsabilidad social empresarial.

Todos los riesgos identificados se relacionaron a la vez en nuestro Mapa de Procesos del Sis-

tema de Gestión de Calidad y el Modelo de Responsabilidad Social para integrar a nuestra metodología organizacional, Buscando administrar la exposición al riesgo, definiendo acciones claras a través nuestras políticas y procesos, alineadas con el cumplimiento de objetivos organizacionales.

Es por ello que la evaluación de riesgos es tan importante para nosotros, ya que es la forma en que la empresa los administra por nivel de relevancia o impacto en la generación

valor, como una función de riesgo, rentabilidad y retorno. Sabemos que cada decisión incrementa, preserva o erosiona el valor del negocio. Dado que el riesgo es inherente a la creación de valor, CICE ha decidido iniciar con un ejercicio que permita reconocer y evaluar el nivel de riesgo inherente del negocio, a través de toda la organización, lo cual nos permitirá:



Nuestro enfoque se fundamenta en la aplicación de los principios rectores del Marco de Control del Committee of Sponsoring Organizations

of the Treadway Commission o también llamado, Marco de control de COSO por sus siglas en Inglés, el cual ha sido adoptado por la mayoría

de las empresas que participan de mercados globales y gozan de completa aceptación ante organismos evaluadores, calificadores y regulatorios.

FODA Estratégico

<p>1 Falta de control e influencia en las decisiones de las autoridades gubernamentales y organismos descentralizados.</p>	<p>2 Competencia con propuestas de valor que se adapte con mayor rapidez a las condiciones actuales del mercado.</p>
<p>3 Afectación a las operaciones y al entorno financiero por situaciones de índole: sanitario, ambiental, social, político y económica.</p>	<p>4 Inseguridad en la cadena de suministros (productor -transporte - cliente)</p>



Objetivos Estratégicos

Logística
Capacidades y estrategia comercial de alto impacto. Plataforma tecnológica con integración al 100% interna y de clientes. Servicios logísticos especializados a las necesidades de los clientes. Optimización de utilización de activos actuales y de proveedores tercerizados.
Puertos
TMix y conservar operación en áreas actuales. Tramos del 5 al 9. Venta, encontrar punto de equilibrio de intercambio. Operación en APIS Estatales o con terminales de terceros.
Inmobiliaria
Venta de las instalaciones que se encuentran operando, celebrando contratos de arrendamiento a largo plazo. Construcciones de patios, bodegas, y vías de ferrocarril en el lado oeste de San Julián, buscando esquemas variados de inversión. Obtener autorización de acceso a la autopista en Puerto Seco y vender la instalación.

Gobernanza
Cultura Organizacional.
Planeación de la sucesión.
Estructura Organizacional.
Estructura de Gobierno Corporativo.
Definición y monitoreo del sistema de gestión de riesgos (alineación con objetivos)
Plan de continuidad del negocio.

Liderazgo
Líneas de autoridad definidas
Incentivos al desempeño.
Plan de carrera.
Transferencia de conocimiento.
Comunicación Interna.
Compromiso por la integridad del personal

Integridad
Fraude por empleados.
Fraude de terceros.
Usos no autorizados de sistemas.

Reputación
Imagen y marca.
Relaciones con clientes.
Imagen de CICE con inversionistas.

Responsabilidad Social
Ética empresarial.
Vinculación con la comunidad.
Medio ambiente.
Calidad de vida.
Mercadotecnia responsable
Gestión de RSE.

Entorno Económico
Crisis financiera. Mercado deprimido.
Política monetaria. Apertura económica
Política tributaria. (tratados comerciales)
Inflación.
Devaluación.

Desempeño
Evaluación del desempeño.

Compliance
Mapeo de cumplimientos normativos.
Estructura de compliance.

Gestión de Recursos (infraestructura)
Aprovechamiento y desarrollo de TICs.
Utilización de los activos.

Evaluación futura de riesgos de proceso operativos bajo Modelo de Riesgos

Es prioritario crear y mantener relaciones a largo plazo con los individuos, colectivos u organizaciones que puedan incidir en el desarrollo de Grupos, a los cuales indentificamos como nuestros grupos de interés.

Para ello hemos establecido medios de comunicación constante y directa para fomentar un diálogo abierto y transparente con ellos, para entender sus expectativas e inquietudes y atenderlas de manera proactiva.

El primer paso para desarrollar nuestra estrategia fue justamente analizar nuestro vínculo con el desarrollo e intereses de las comunidades con las que convivimos, ejercicio que nos llevó a determinar los asuntos especialmente relevantes para la sostenibilidad de la organización, que influyen de forma sustancial en las evaluaciones, decisiones y percepciones de nuestros grupos de interés:



Directos
Relacionados con la operación

Indirectos
Relacionados con factores externos

Adicionalmente, analizamos cómo la maduración de estos temas contribuye con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de los grupos de interés, materialidad y su relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas, por lo que sostuvimos varias reuniones de retroalimentación con líderes de opinión, pares, académicos, autoridades y ONGs, entre otros. Todo ello, como parte de un análisis de materialidad nos permitió definir tácticas para mejorar nuestra gestión y optimizar nuestras comunicaciones para lograr resultados de sostenibilidad a largo plazo.



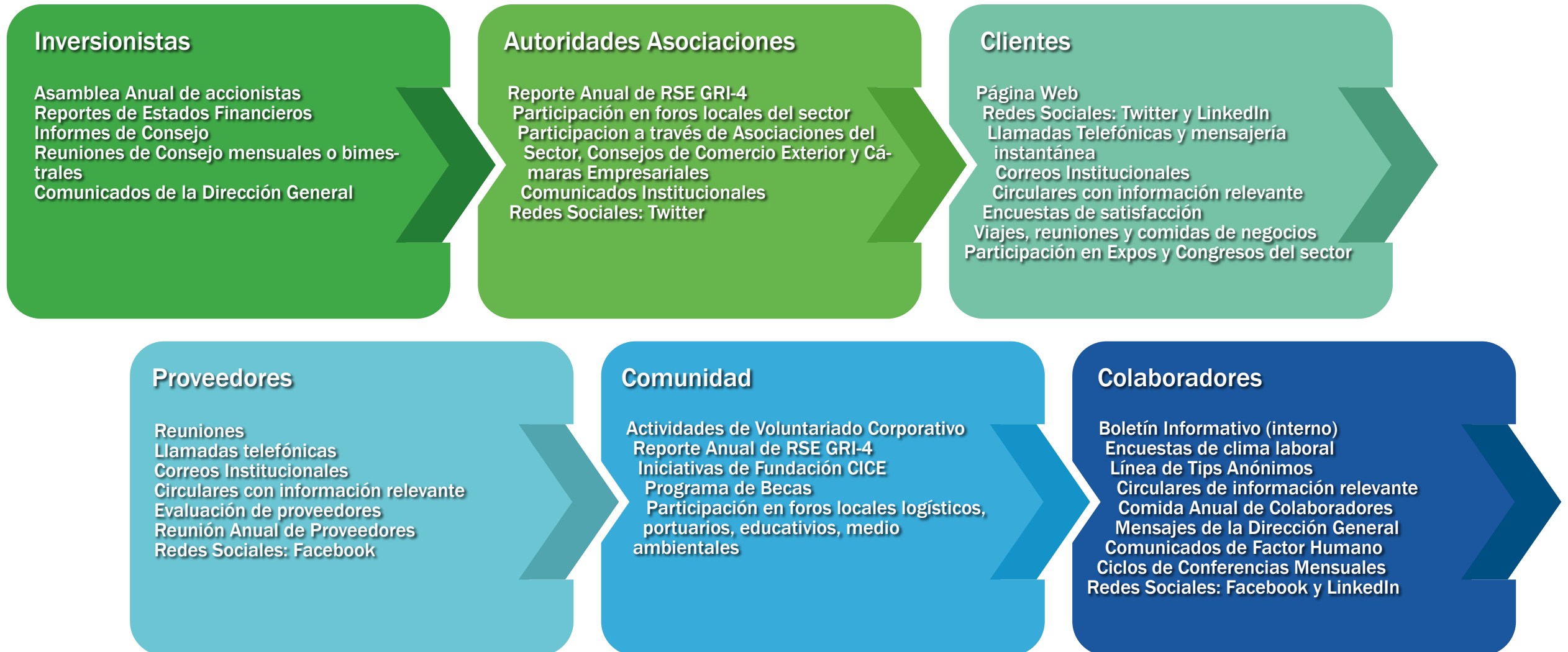
A fin de determinar desde los aspectos más comunes hasta los menos tradicionales, por cuanto reflejan sus efectos económicos, ambientales y sociales más significativos y/o influyen de forma sustancial en las evaluaciones, decisiones y en sus percepciones, utilizamos como metodología la evaluación de reputación y riesgos con grupos de interés.

Como resultado de este proceso de identificación de los temas materiales, planteamos como objetivo conocer los temas que les interesan a cada uno con respecto a nuestro negocio e industria y cuales de ellos están integrados en nuestra estrategia, para tener mayor claridad sobre los intereses desde la perspectiva comercial con los intereses económicos, sociales y ambientales de quienes se vinculan con Grupo CICE.

Aspectos Materiales	
Temas financieros	Desempeño Económico
	General
Relación con Clientes	Seguridad de los servicios
	Privacidad su 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 de oportunidades
Desarrollo de capital Humano	Capacitación y educación
	Inversión
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	Participación en iniciativas externas
Gestión de Riesgos	Estrategia y análisis
	Desempeño Económico

La perspectiva de materialidad si bien es robusta, nos ha permitido reforzar las acciones de comunicación con nuestros grupos de interés, ya que para obtener resultados eficaces en la determinación de los aspectos

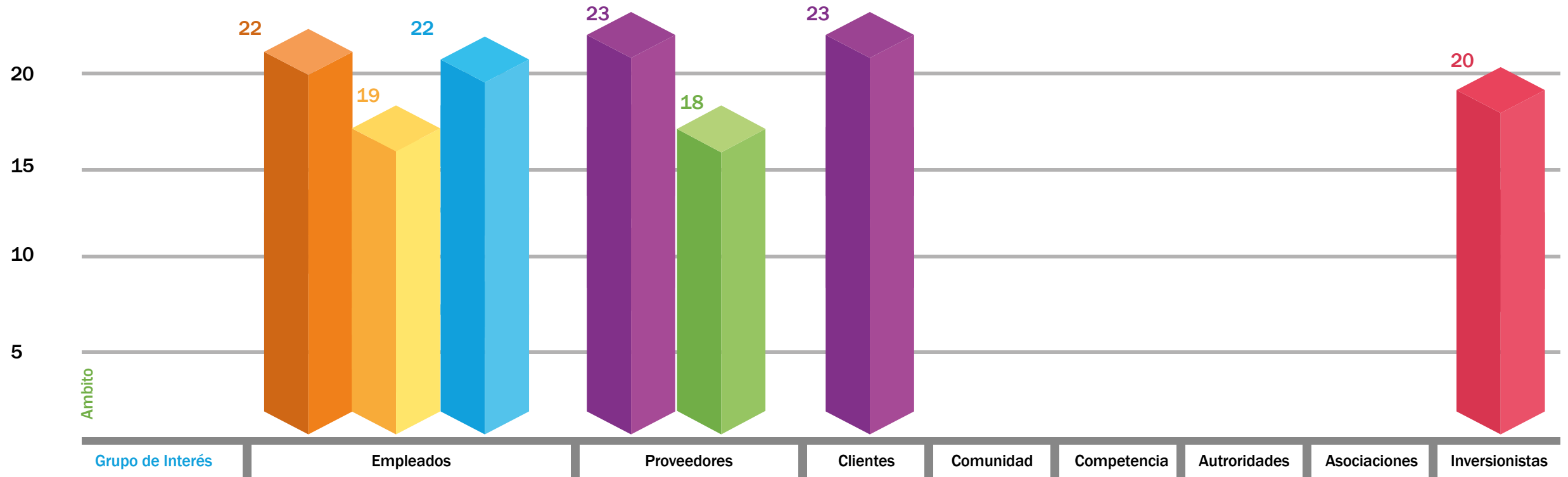
materiales, debemos contar con canales de diálogo sólidos y eficientes. Estos canales, los tenemos claramente definidos con cada Grupo de Interés:



Este diálogo, con base en el planteamiento ya definido, nos permite conocer la percepción, los intereses, impactos y expectativas cada uno, como base fundamental para guiar la estrategia de responsabilidad social del Grupo,

lo que la vez amplía los horizontes de actuación para asegurar la efectividad de la sostenibilidad, aprovechando nuevas oportunidades para contribuir al desarrollo de las personas, organizaciones y comunidades.

Resultado de Mapeo de Grupos de Interés



- RSE
- Ética Empresarial
- Medio Ambiente
- Mercadotecnia Responsable

Se consideró el resultado final de los 3 análisis (Influencia, riesgos y relevancia)

Sabemos que cada individuo y cada grupo social, aprecia la realidad de modos distintos y por tanto sus aspectos materiales se diferencian entre sí, es por ello que la gestión de la percepción ha cobrado la relevancia en nuestro Grupo, no solo queremos transmitir

un mensaje de sostenibilidad, queremos demostrarlo con congruencia en nuestras acciones, en nuestras decisiones de negocio y una correcta comunicación, que nos permitan retribuir a nuestros accionistas, a la vez de motivar a nuestros colaboradores e inspirar

a la sociedad, invitar a más empresas pequeñas y grandes, tanto de nuestro sector y de otros sectores comerciales, a sumarse a esta cadena de valor para contribuir de manera natural al desarrollo social y económico del país.

Capítulo 3

G4-34/G4-35/G4-36/G4-37/G4-38/G4-39/G4-40/G4-41/G4-42/G4-43/G4-44/G4-45/G4-48/G4-49/G4-51/G4-52/G4-56/G4-57/
G4-58/G4-EC1/G4-EC2/G4-EC4/G4-S03/G4-S04-G4-S05/G4-S06/G4-S07/G4-S08/G4-S09/G4-S10/G4-S11G4-PR8



Actuando con Valores

Para CICE el compromiso plasmado en nuestro Código de Ética, sostiene nuestra filosofía, fortalece el valor de nuestra marca y orienta nuestro actuar con todos nuestros grupos de interés para garantizar la transparencia en cada una de nuestras acciones. Estamos convencidos que una cultura basada en estos principios fortalece nuestras virtudes y competencias, incrementando en consecuencia el valor de la compañía.

Sabemos que esto a su vez deriva en la reputación corporativa, como fruto de la congruencia de los discursos corporativos, con nuestro quehacer diario, la adopción de valores en la gestión desde el gobierno corporativo, sumado con los compromisos establecidos por la mitigación de riesgos sociales y medioambientales, el cumplimiento a la legislación mexicana y del comercio exterior y, sobre todo los resultados con nuestros colaboradores y nuestra comunidad; por ello estamos enfocados lograr nuestro posicionamiento reputacional como una marca responsable y sostenible que lo demuestra con acciones.

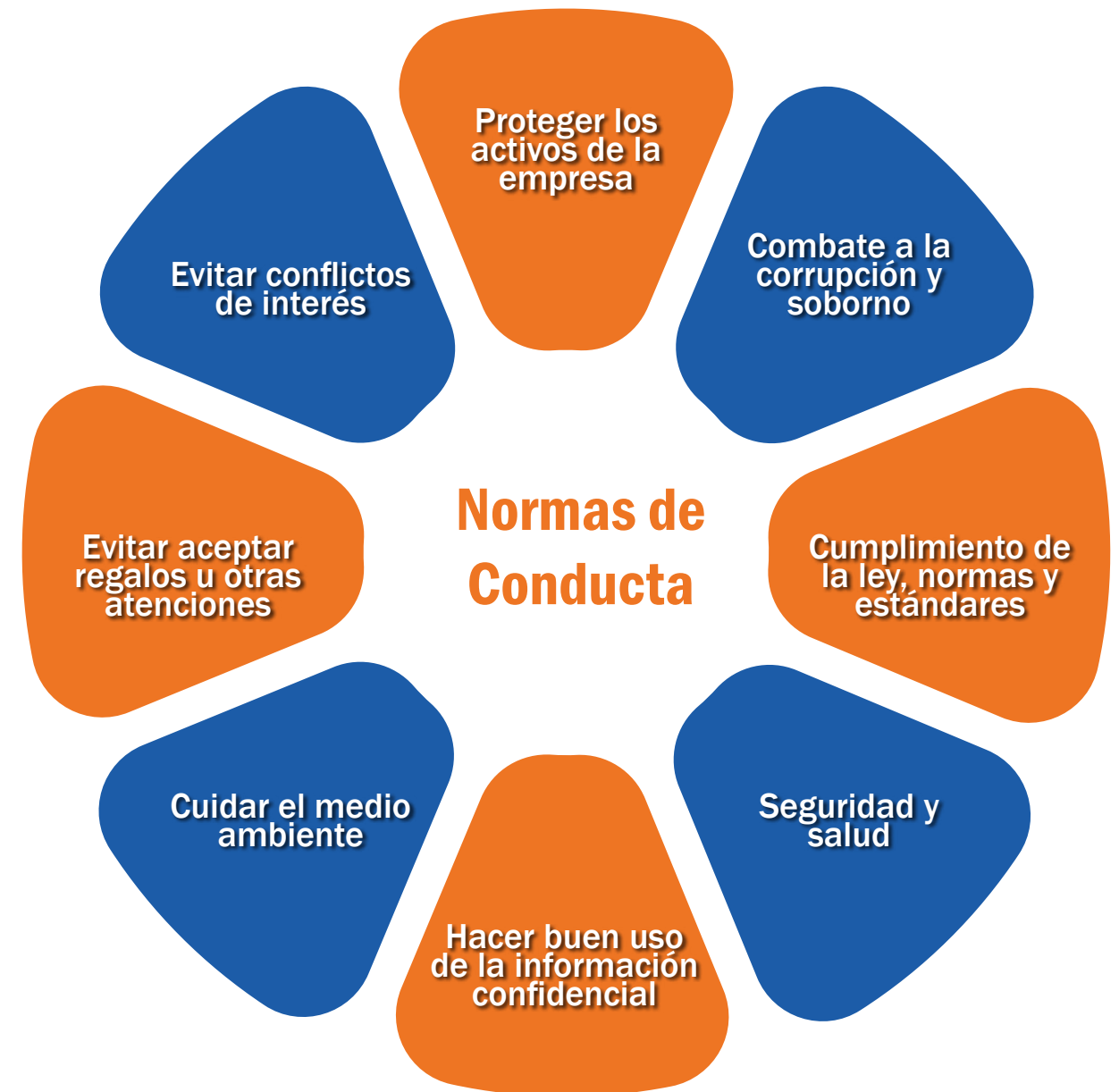
La esencia que integra nuestra marca esta compuesta por estos principios, por lo que no se trata sólo de una promesa por cumplir, si no de una cultura organizacional basada en valores y acciones éticas que se ha logrado consolidar gracias a quienes lo llevan a cabo día con día, de manera individual

y conjunta, los integrantes de nuestro equipo de trabajo.

Para lograr fomentar, desarrollar y fortalecer esta cultura organizacional en nuestra comunidad laboral, nos hemos basado en los seis valores y diez principios de responsabilidad corporativa que integran nuestra filosofía organizacional, ya que son los que proporcionan un marco para la gobernabilidad de la compañía y la satisfacción de las necesidades de todos nuestros grupos de interés.

Por este motivo, en nuestro Código de Ética están definidos las normas de conducta que dirigen las acciones en la organización y cuyo cumplimiento es de carácter obligatorio para todos los miembros con la finalidad de cumplir el máximo nivel de ética empresarial e integridad, cumplir todas las leyes y normativas aplicables, mantener el desarrollo del grupo y los colaboradores.

Las Normas definidas en Grupo CICE están orientadas a recalcar nuestro compromiso con la conducta ética y el cumplimiento de la ley, aumentar nuestra sensibilidad respecto de asuntos legales y éticos, a promover la comprensión y el cumplimiento del Código de Ética, describir situaciones en las que debemos tener especial cuidado y prevenir o detectar infracciones al mismo.



El compromiso con la ética, la transparencia y la aplicación de las mejores prácticas en materia de buen gobierno, se han abordado a través de reformas a nuestro sistema de gestión con el objetivo de profundizar en la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el mismo. La innovación y la mejora continua siempre están presentes en nuestro modelo de gestión, realizado permanentemente campañas de difusión interna y externa sobre las prácticas de responsabilidad social que implementamos en Grupo CICE.

Internamente, reforzamos la implantación de los Talleres de Código de Ética y de Políticas Organizacionales (anticorrupción, medio ambiente, calidad de vida y derechos humanos) en el Curso de Inducción para los miembros de nuevo ingreso. Además difundimos vía electrónica las actualizaciones más relevantes del Código de Ética a nuestros colaboradores y accionistas.

A nivel externo, estas actualizaciones también fueron informadas a las asociaciones civiles con las que mantenemos vinculación, a los clientes de las diferentes empresas del grupo así como asociaciones comerciales con las que colaboramos, y por supuesto con toda nuestro catálogo de proveedores; para estos últimos hemos incluido en los contratos de proveeduría una cláusula de cultura anticorrupción en cumplimiento a

los principios 1 y 2 de nuestra filosofía organizacional que describen el compromiso que Grupo CICE en esta lucha: respetamos las normas y buscamos ir más allá de la letra de la ley y combatimos prácticas de corrupción interna y externamente incluidas la extorsión y el soborno con una política de cero tolerancia.

De igual forma, se realizaron 42 evaluaciones integrales a nuevos miembros de la cadena de valor, dentro de las cuales se revisaron aspectos relacionados al cumplimiento de obligaciones patronales con sus empleados, condiciones laborales en materia de seguridad en espacios físicos de trabajo para el desarrollo de labores de su personal, señalética de prevención de accidentes y adecuación de instalaciones para la realización de la actividad económica, entre otros.

Luchas contra la Corrupción

Durante el 2019, en todas las contrataciones generadas por la organización se implementó una cláusula específica para comprometer a las partes a participar en la cultura anticorrupción de CICE en la cual las partes contratadas se comprometen en actuar con estricto apego a las leyes y demás ordenamientos en materia de corrupción, como lo son, la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, Ley de

Responsabilidades Administrativas, Ley del Sistema Nacional Anticorrupción, Código Penal para el Estado de Veracruz y sus correlativos en toda la República Mexicana, por citar algunos.

Igualmente, reconocen estar familiarizadas con el concepto “Actos de particulares relacionados con faltas administrativas graves”, por lo que se comprometen expresamente a que, se abstendrán de realizar cualquier conducta o contratación que de forma directa o indirecta pueda recaer en alguno de estos actos, haciéndose responsables de la comisión de los mismos de forma directa o a través de sus empleados operativos o administrativos, subcontratistas, proveedores o cualquier otro con el que guarden relación, y se pone a disposición la línea de denuncia anónima por medio de la cual podrá denunciar cualquier acto de corrupción u otra conducta ilícita que sospeche se haya cometido por algún empleado o proveedor de nuestra organización.

Como parte de este trabajo con nuestra cadena de valor, se realizaron también sesiones de capacitación en materia de ética empresarial y anticorrupción con la aplicación de los Talleres de Código de Ética y de Políticas Organizacionales así como recabamos sus firmas de compromiso de la carta de adhesión al Código de Ética, para lograr un mayor apego al cumplimiento

requerido además de buscar hacer conciencia en cada uno de ellos, del papel que tienen en este proyecto de responsabilidad social del que cada nuevo proveedor forma parte al integrarse a nuestra cadena de valor:

Grupo de Interés	Personas Comunicadas	Personas Capacitadas
Empleados	114 ²	114 ²
Inversionistas		
Comunidad		
Asociaciones		
Competencia		
Proveedores	42 ¹	42 ¹
Autoridades		
Clientes		
Total	156	156

Podemos decir con gran satisfacción que estos esfuerzos por la lucha contra la corrupción han rendido frutos en este ejercicio, ya que no presentamos ningún caso de corrupción documentado; así como jurídicamente no procedió el pago de sanción alguna o multa por incumplimiento de alguna ley y/o regulación mexicana, dentro de lo que cabe mencionar que Grupo CICE no realiza contribuciones políticas y no opera en otros países.

Impactos Sociales

En abril de 2019, se presentó un fenómeno natural en la laguna de la comunidad de San Julián en Veracruz que provocó mal olor y una coloración anormal del agua, por lo que medios de comunicación locales presentaron cápsulas informativas en prensa y redes sociales sobre la situación, sobre la que algunos habitantes de esta zona, calificaban como principal responsable a la operación del Parque Logístico San Julián, al ser la instalación colindante inmediata con la laguna en cuestión.

Ante esta situación, el área de Seguridad y Medio Ambiente junto con la Gerencia de Construcción del parque logístico, en colaboración de un asesor ambiental externo, inmediatamente comunicaron

la situación a la Secretaría del Medio Ambiente del Estado de Veracruz (SEDEMA) para coordinar y realizar los procesos aclaratorios al respecto, ya que la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales ubicada en el Parque Logístico San Julián no genera vertidos tóxicos, tal como lo es en el proceso regular de cualquier instalación de este tipo.

Los resultados de las pruebas realizadas estuvieron dentro de los estándares permitidos por la autoridad, por lo cual se confirmó que el agua tratada en nuestras instalaciones no generó ninguna contaminación en este cuerpo de agua, descartando que el Parque Logístico San Julián fuera responsable.

Posteriormente, a través del comité de Medio Ambiente se coordinó una visita guiada a una comisión de habitantes del poblado para conocer el cordón ambiental del Parque Logístico San Julián, la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales así como los puntos de descarga a la laguna, presentándoles detalladamente el proceso de manejo de aguas residuales cuyo tratamiento es distinto al de recolección y descarga de aguas pluviales, así como de el de manejo de residuos tóxicos.

Derivado de esta situación, y como parte de los procesos de control y atención a casos que puedan atentar contra nuestra reputación, se realizó un comunicado oficial en nuestras redes sociales institucionales

para transmitir una aclaratoria a la comunidad sobre como en Grupo CICE llevamos a cabo operaciones respetuosas con el entorno, ya que nuestros procesos de tratamiento de aguas no generan vertidos tóxicos en la laguna de San Julián, y que además todos los productos considerados contaminantes son manejados por proveedores especializados para su tratamiento, confinamiento y/o destrucción fuera del parque logístico, conforme a la normativa vigente y sin excepción; razón por la que no notamos con reclamaciones sobre impactos ecológicos.



Como Empresa Socialmente Responsable, en CICE llevamos a cabo nuestra gestión con procesos y operaciones respetuosas para el entorno, alineados a nuestra filosofía y valores institucionales, por lo que respecto a información que recientemente hemos conocido, nos deslindamos total y absolutamente de las presuntas descargas de productos contaminantes en la Laguna de San Julián.

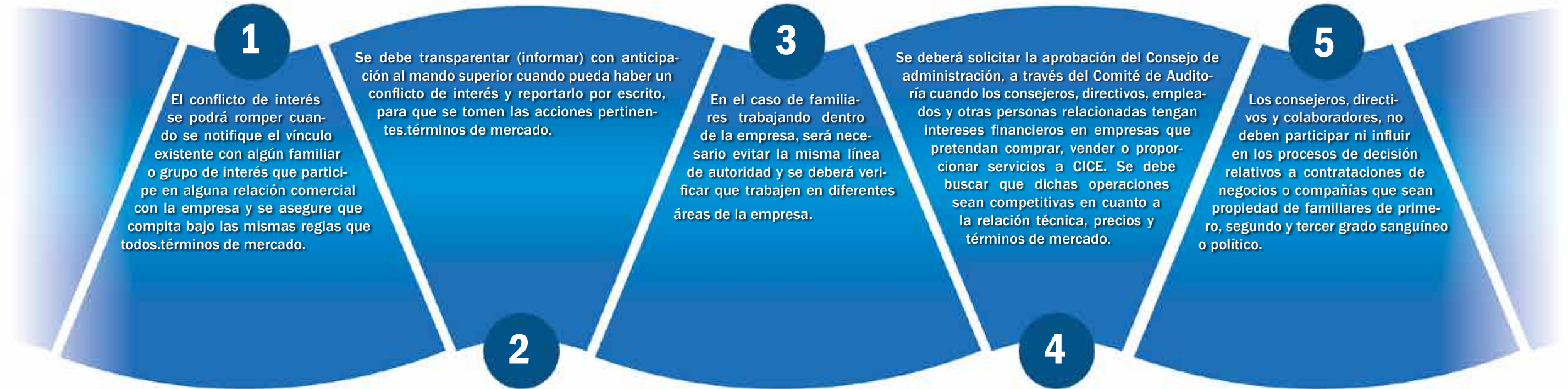
Los líquidos manejados en el Parque Logístico San Julián son procesados a través de nuestra Planta de Tratamiento para el Manejo de Aguas Residuales conforme a la capacidad instalada de la misma, así como todos los productos considerados contaminantes son manejados por proveedores especializados para su tratamiento, confinamiento o destrucción, en ambos casos conforme a la normativa vigente y sin excepción, como las autoridades pertinentes ya lo pudieron constatar.

Reiteramos nuestro compromiso por el cuidado y preservación del medio ambiente, siendo respetuosos y responsables con las comunidades con las que convivimos.



Un conflicto de interés se da cuando una persona que forma parte de la organización busca obtener alguna ventaja personal a costa de la organización, o si algún miembro de su familia o de sus grupos de relación

recibe beneficios indebidos por parte la empresa, lo que sobreviene una contraposición entre el interés propio y el institucional. Para evitar que estas situaciones se puedan presentar en la organización:



Una de las herramientas que garantiza la transparencia de nuestras acciones es la Línea de Denuncia Anónima (LDA), que puede ser utilizada por todos nuestros grupos de interés de forma anónima o NO anónima. Su manejo está basado en principios de confidencialidad para los denunciantes, adhesión a políticas institucionales, accesibilidad y fácil manejo técnico, para el desarrollo de nuestra cultura organizacional.

A través de esta, regulamos incumplimientos al Código de Ética y las Normas de Conducta, principalmente en materia de acoso sexual, conflicto de intereses, corrupción, daños al medio ambiente, discriminación, entre otros.

Para la implementación de la Línea de Denuncia, buscamos concientizar a los usuarios acerca de la responsabilidad y apego a valores que se debe mantener al utilizarla, ya que no es una herramienta manipulable, ni que deba ocuparse para afectar a terceros sin justificación.

A su vez, a través de los diversos canales de comunicación del Grupo como las redes sociales, la Página Web y correos electrónicos de contacto centralizados a través del área de comunicación de la organización, mantenemos una retroalimentación con los usuarios que interactúan y notifican conductas que incumplan al Código de

Ética, canalizándoles hacia la Línea de Denuncia Anónima o a las instancias previas a la misma, tales como el departamento de Factor Humano o los Comités de Responsabilidad Social, según corresponda.

Sin embargo, la línea de Denuncia Anónima, no busca reemplazar la labor de comunicación interna de la organización, sino que por el contrario, busca enriquecer los alcances en los que las instancias y organismos de regulación pueden brindar resolución:

Comité de Ética Empresarial: Tiene como principal objetivo promover y vigilar el cumplimiento del Código de Ética, trabajar en la prevención de prácticas de corrupción, competencia desleal y de protección a la información, asegurarse del cumplimiento legal, creando los procedimientos y políticas que fueran necesarios para cumplirlo basado en la filosofía organizacional.

Línea de Denuncia Anónima (LDA): Sistema integral de ética que recibe, procesa, investiga y regula las acciones que infrinjan lo manifestado en nuestro Código de Ética. Esta herramienta es regulada a través de un proveedor externo para la recepción y seguimiento de denuncias.

Comité de Ética: Es el órgano interno creado para prevenir, detectar y remediar conductas inapropiadas dentro de la organización, ante cualquier incumplimiento de lo establecido en nuestro Código de Ética, con facultades para el análisis, seguimiento y resolución de denuncias recibidas a través de la LDA.

Proveedor Externo: Servicio contratado con un proveedor especializado en el manejo de líneas de denuncia, para garantizar la administración neutral e íntegra de las denuncias y la independencia de criterio en la atención de las denuncias. Hasta el periodo de diciembre 2019 este servicio se contrató a través de Tips Anónimos® de Deloitte y, en lo sucesivo, el servicio ha sido prestado por la compañía Ethics Global.

Auditoría interna: Promueve las mejores prácticas éticas y está capacitado para recibir, investigar e informar asuntos de esta índole.

Cada organismo tiene identificadas las prácticas que se deben atender en caso de materializarse algún incumplimiento para evaluar la gravedad con respecto al impacto que pueda generar. Si una situación se considera grave, se informa a Dirección General o Comité de auditoría para resolver en conjunto la situación.

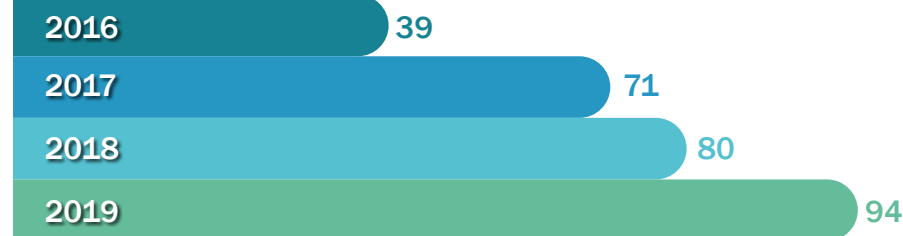
Más que solo un canal de comunicación, consideramos a nuestra Línea de Denuncia como un aliado en la comunicación y respuesta a las inquietudes de nuestros grupos de interés detectar y atender violaciones a lo establecido en nuestro Código de Ética, que nos permite tomar acciones preventivas y correctivas para mantener y mejorar nuestras prácticas éticas.



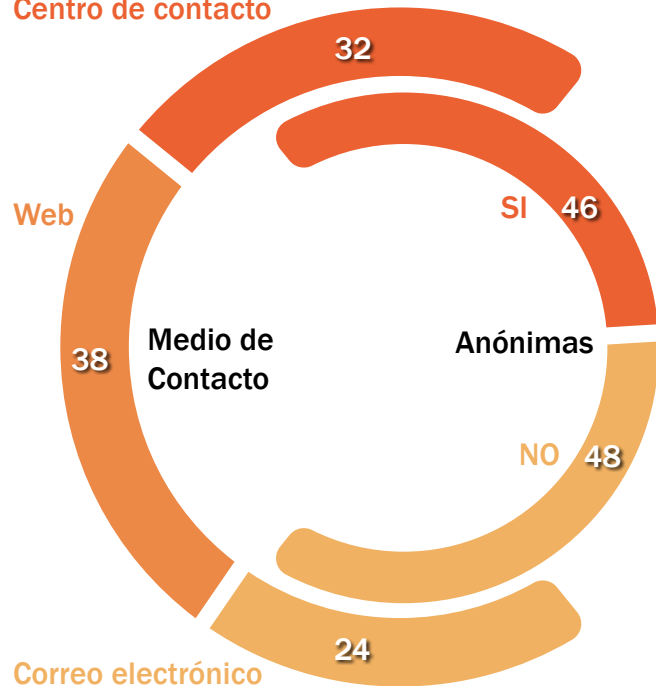
A través de este canal de comunicación, en el periodo 2019 se recibieron 94 denuncias, que representa un incremento del 17% en el uso de esta herramienta respecto al año

anterior, de las cuales el 46% fueron anónimas y el resto no anónimas, predominando el uso de la plataforma web para la realización de denuncias.

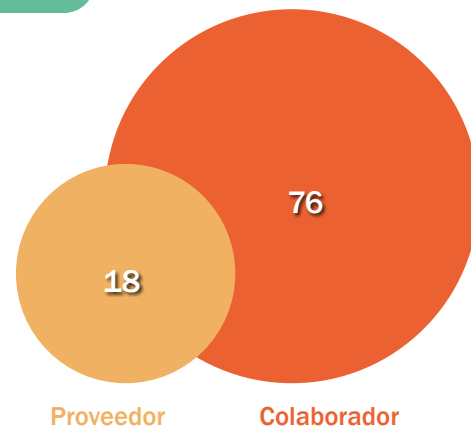
2019



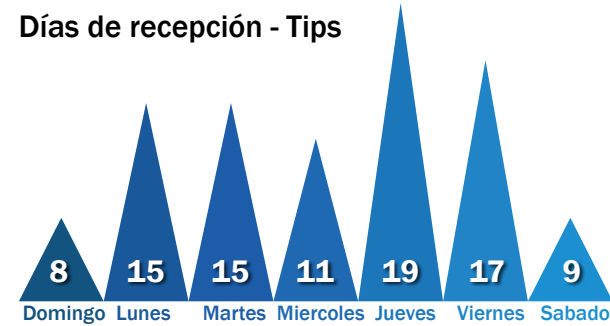
Centro de contacto



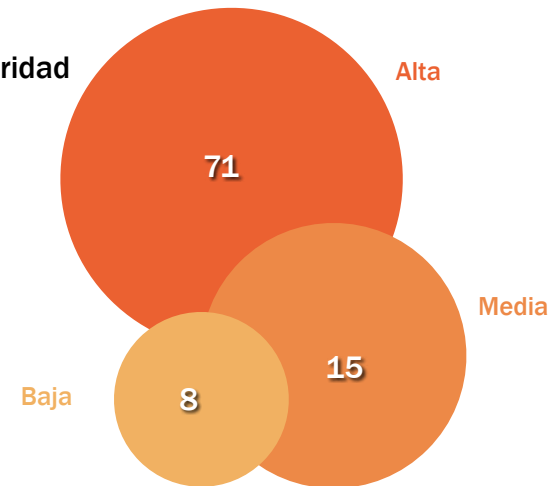
Usuarios



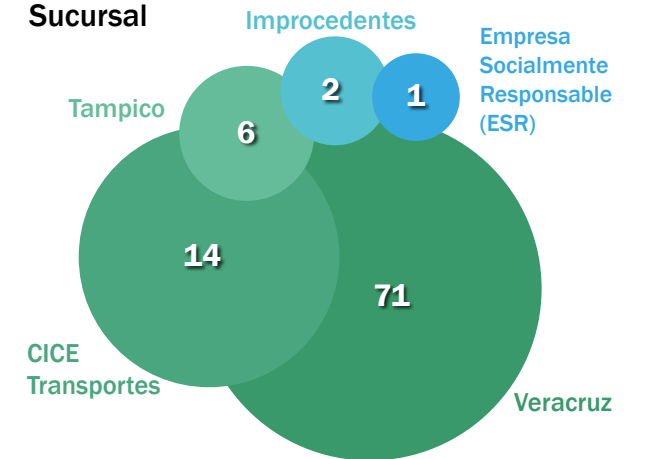
Días de recepción - Tips



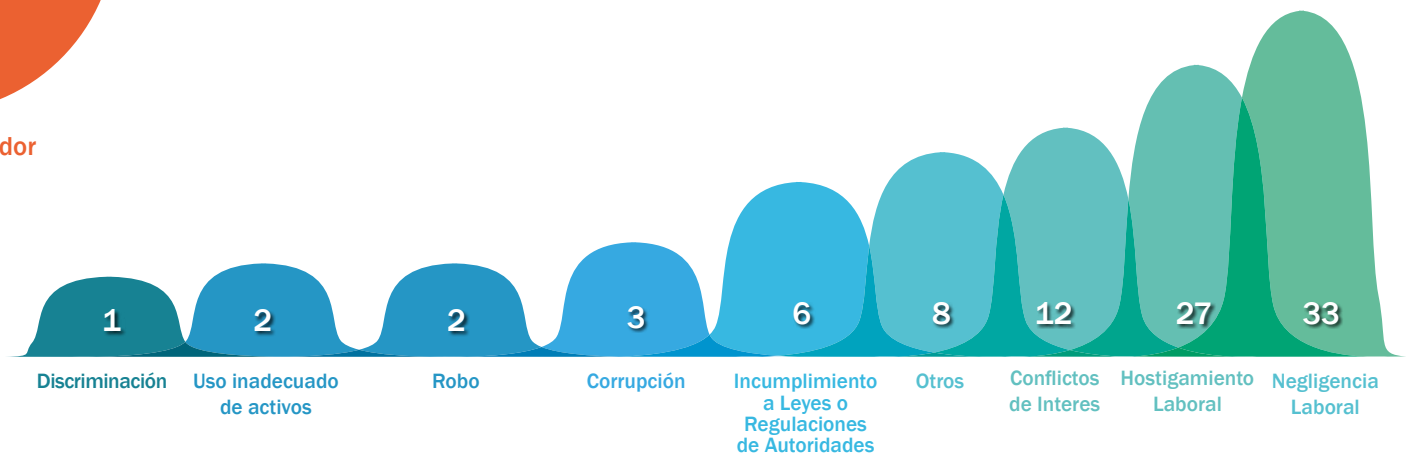
Prioridad



Sucursal



Sub - Sucursal



La toma de decisiones económicas recae en el Consejo de Administración de CICE, el cual se encarga de establecer las estrategias generales para la conducción del negocio de la sociedad y personas morales que ésta controle, en casos concretos en función de su impacto económico, sus acuerdos son sometidos a la ratificación de la Asamblea de accionistas.

Respecto a la toma de decisiones de los aspectos ambientales la Gerencia de Seguridad y Medio Ambiente de la organización y el Comité de Medio Ambiente perteneciente a la estructura de Gestión de la Responsabilidad Empresarial (no integrante de la estructura del Gobierno Corporativo), son los encargados de la difusión, información, y promoción de la gestión ambiental en la organización, promueven 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 ya sea económico o social, al acuerdo del Consejo de Administración.

Por cuanto hace a la participación de CICE en temas sociales, 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, el Comité de Vinculación con la Comunidad, de la estructura Gestión de la Responsabilidad Empresarial (no integrante de la estructura del Gobierno Corporativo), también realiza dentro de su ámbito de ejecución actividades sociales.



Órganos de Gobierno

Composición, nombramiento y selección de miembros

Asamblea de Accionistas 120 accionistas

La Asamblea General de Accionistas es el Órgano Supremo de la Sociedad, podrá tomar toda clase de resoluciones y designar y remover a cualquier funcionario, por lo que sus resoluciones deberán ser cumplidas por el Consejo de Administración Social, quien 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 según sea el caso.

- Independencia: Órgano Supremo de la sociedad
- Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno: Desde la constitución de la empresa.
- Género: 29 mujeres y 91 hombres
- Competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales: en su mayoría empresarios exitosos, comprometidos con la responsabilidad social empresarial.
- Representación de grupos de interés: Accionistas

La toma de decisiones ejecutivas es gestionada a través de la Dirección General que rinde cuentas directamente al Comité de Dirección dependiente del Consejo de Administración; bajo esta línea de dependencia del Comité de Dirección, la Dirección Financiera es la encargada de gestionar y orientar la rentabilidad de la empresa.

Respecto a los aspectos ambientales y sociales de la organización corre a cargo de la Dirección General del Grupo, en base a los proyectos presentados

por la Gerencia de Seguridad y medio ambiente, la Fundación de la empresa y los comités de Medio Ambiente, y de Vinculación con la Comunidad, estos últimos dentro de la estructura de Gestión de RSE y, en casos relevantes por el impacto ya sea económico o social, al acuerdo del Consejo de Administración.

Consejo de Administración 12 consejeros titulares 3 consejeros independientes

La Asamblea General Ordinaria de Accionistas debe acordar quiénes integrarán al Consejo de Administración de la Sociedad y la destitución de estos en su caso, por su parte podrá ser la Asamblea General de Accionistas o el Consejo de Administración quienes designen de entre los miembros de este último, al presidente y vicepresidente y al resto de los cargos de dicho Consejo.

Este Consejo está integrado por miembros especialistas de diversos sectores económicos y de comercio exterior en la región, como agentes aduanales, transportistas, agentes navieros, comerciantes y empresarios comprometidos con la Responsabilidad Social Empresarial; está integrado por diferentes grupos de edad y ya cuenta dentro de sus miembros con la participación de una consejera mujer.

Dentro de su composición de igual forma se realiza el nombramiento de 3 consejeros independientes, denominados así ya que no son accionistas de la sociedad, y que fueron elegidos con base en sus conocimientos y experiencia empresarial.

- Independencia: Rinde cuentas a la Asamblea de accionistas.
- Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno: Desde la constitución de la empresa.
- Género: 1 mujer y 14 hombres.
- Miembros de grupos sociales con representación insuficiente: Mujeres.
- Competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales: En su mayoría empresarios exitosos, comprometidos con la responsabilidad social empresarial.
- Representación de grupos de interés: Accionistas.



Comité de Dirección y Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

Cada Comité estará integrado por un mínimo de 3 consejeros, presidiendo siempre el presidente del Consejo de Administración al Comité de Dirección y un Consejero Independiente al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias; los miembros de los Comités serán designados por el Consejo de Administración. Ambos comités están integrados por miembros de diferentes grupos de edad, especialistas de diversos sectores económicos y de comercio exterior en la región, está integrado por consejeros de diferentes edades, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y prácticas societarias integra dos consejeras mujeres, mientras que la presidencia del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias la asume uno de los 3 consejeros independientes de la organización.

Comité de Dirección 4 consejeros titulares

- Independencia. Rinde cuentas al Consejo de Administración.
- Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno: Desde la conversión a S.A.P.I. (Sociedad Anónima Promotora de Inversión) en abril de 2009.
- Género: 4 hombres
- Miembros de grupos sociales con representación insuficiente: Mujeres
- Competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales: En su mayoría empresarios exitosos, comprometidos con la responsabilidad social empresarial
- Representación de grupos de interés: Accionistas

Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

3 consejeros titulares y 2 consejeros consultores

- Independencia. Rinde cuentas al Consejo de Administración
- Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno: Desde la conversión a S.A.P.I. (Sociedad Anónima Promotora de Inversión) en abril de 2009
- Género: 4 hombres y 1 mujer
- Miembros de grupos sociales con representación insuficiente: Mujeres
- Competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales: En su mayoría empresarios exitosos, comprometidos con la responsabilidad social empresarial
- Representación de grupos de interés: Accionistas

Procesos del órgano superior de gobierno

Está previsto en los Estatutos Sociales vigentes de la empresa, que cuando algún accionista en lo individual, o a través de su participación en alguna o en diversas personas morales, se dedique a actividades iguales o directamente relacionadas con las actividades a las que se dedique cualquiera de las empresas integrantes del grupo empresarial de CICE y que producto de dicha actividad se genere un conflicto de intereses que llegara a materializarse en una contingencia jurídica o económica, será causal para someter al acuerdo de la asamblea general de accionistas el retiro del socio en cuestión como accionista de la empresa, dicha causal operará únicamente cuando como producto de dicha competencia se genere un conflicto de intereses en los siguientes casos:

- Cuando al presentarse el conflicto, el socio o socios en cuestión busquen obtener un beneficio particular en detrimento del de las empresas del grupo y por ende del resto de sus accionistas.
- El retiro de los socios por este motivo invariablemente requerirá el previo acuerdo aprobatorio de la Asamblea General de Accionistas.

A través del Secretario del Consejo de Administración, se solicita añadir a la agenda del consejo los temas que se requiera revisar / aprobar, quien a su vez **entrega la información con la debida antelación para que los miembros del Consejo tengan oportunidad de revisarla previo a la sesión.**

En las actas del Consejo de Administración se describen los acuerdos que hayan sido tomados respecto al tema y se asignan a los responsables de ejecutar la instrucción, para posteriormente informar el resultado al mismo Consejo.



Estatutos del Consejo de Administración

Artículo 5. Designación (extracto)

II. Por ninguna circunstancia pueden ser designados como consejeros aquellos que se encuentran en los siguientes supuestos:

- a. Desempeñar algún cargo directivo o de empleado al momento de su nombramiento.
- b. Haberse desempeñado como auditor externo de la sociedad o de alguna de las personas morales que integran CICE, durante los doce meses inmediatos anteriores a la fecha del nombramiento.
- c. Consejeros Independientes que no cumplan con el perfil establecido en la Ley del Mercado de Valores.

Artículo 8. Remoción

II. Además de lo dispuesto en los párrafos anteriores, los Consejeros deben ser removidos de su cargo cuando:

- d. Voten en las sesiones del consejo de administración o tomen determinaciones relacionadas con el patrimonio de la sociedad o personas morales que ésta controle o en las que tenga influencia significativa, con conflicto de interés.
- e. No revelen, en los asuntos que se traten en las sesiones del consejo de administración o comités de los que formen parte, los conflictos de interés que tengan respecto de la sociedad o personas morales que ésta controle o en las que tengan una influencia significativa. Al efecto, los consejeros deberán especificar los detalles del conflicto de interés, a menos que se encuentren obligados legal o contractualmente a guardar secreto o con-

fidencialidad al respecto.

f. Favorezcan, a sabiendas, a un determinado accionista o grupo de accionistas de la sociedad o de las personas morales que ésta controle o en las que tenga una influencia significativa, en detrimento o perjuicio de los demás accionistas.

g. Aprueben las operaciones que celebre la sociedad o las personas morales que ésta controle o en las que tenga influencia significativa, con personas relacionadas, sin ajustarse o dar cumplimiento a los requisitos que establece la Ley del mercado de Valores.

h. Aprovechen para sí o aprueben en favor de terceros, el uso o goce de los bienes que formen parte del patrimonio de la sociedad o personas morales que ésta controle, en contravención de las políticas aprobadas por el consejo de administración.

i. Hagan uso indebido de información relevante que no sea del conocimiento público, relativa a la sociedad o personas morales que ésta controle o en las que tenga influencia significativa.

j. Aprovechen o exploten, en beneficio propio o en favor de terceros, sin la dispensa del consejo de administración, oportunidades de negocio que correspondan a la sociedad o personas morales que ésta controle o en las que tenga influencia significativa. Al efecto, se considerará, salvo prueba en contrario, que se aprovecha o explota un oportunidad de negocio que corresponde a la sociedad o personas morales que ésta controle o en las que tenga una influencia significativa, cuando el consejero, directa o indirectamente, realice actividades que:

- a. Sean del giro ordinario o habitual de la propia sociedad o de las personas morales que ésta controle o en las que tenga una influencia significativa.
- b. Impliquen la celebración de una operación o una oportunidad de negocio que originalmente

sea dirigida a la sociedad o personas morales citadas en el inciso anterior.

c. Involucren o pretendan involucrar en proyectos comerciales o de negocios a desarrollar por la sociedad o las personas morales citadas en el inciso a) anterior, siempre que el consejero haya tenido conocimiento previo de ello.

Artículo 12. Obligaciones

X. Aprobar las políticas y lineamientos a seguir en las operaciones con partes relacionadas y en las que exista conflicto de intereses, así como su tipología, tablas de facultades y bandas de aceptación, una vez que sean revisados por el Comité de Dirección a propuesta de la Alta Dirección.

XI. Aprobar el Código de Ética y Conducta

de las empresas de CICE, así como las modificaciones al mismo y las políticas, normas y sanciones que deban aplicarse a quienes lo incumplan, todo lo anterior a propuesta del Comité de Dirección.

XVII. Aprobar las dispensas para que un Consejero, directivo relevante o persona con poder de mando, aproveche oportunidades de negocio para sí o a favor de terceros, que correspondan a CICE o a las personas morales que ésta controle o en las que tenga influencia significativa. A este respecto se establece que las dispensas por transacciones cuyo importe sea menor al 5% de los activos consolidados de la sociedad, se delegarán en el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias.



Estatutos del Comité de Auditoría

Artículo 12. Funciones (extracto)

- a. Revisar y dar seguimiento periódicamente a las operaciones realizadas con partes relacionadas e intercompañías para garantizar que al momento de realizar la operación se haya cumplido adecuadamente con las condiciones definidas por el Comité de Dirección.
- b. Revisar y evaluar las políticas y lineamientos para el manejo de conflicto de intereses de CICE.
- c. Supervisar la implementación de las políticas y lineamientos para operaciones con partes relacionadas e intercompañías y para el manejo de conflicto de intereses.
- d. Revisar las presentaciones realizadas por el Equipo Directivo sobre las transacciones realizadas con partes relacionadas e intercompañías.
- e. Asegurarse de que las operaciones entre las empresas de CICE son realizadas adecuadamente y cumplen con las políticas y los lineamientos definidos y que se realizan acorde con las condiciones del mercado.

Fracción VIII. El Comité tiene las siguientes funciones relacionadas con su operación:

- g. Vigilar e investigar posibles incumplimientos respecto a partes relacionadas e intercompañías.
- i. Dar seguimiento al sistema de quejas y denuncias, tanto de accionistas, empleados y directivos como de terceros. Establecer los procedimientos para la recepción, retención

y tratamiento de quejas y reportes recibidos relativos a asuntos de contabilidad, control interno, auditoría y/o incumplimiento del Código de Ética y Conducta, así como también a las correspondientes a preocupaciones referentes a prácticas cuestionables de contabilidad y auditoría remitidos de forma confidencial y anónima por los empleados.

Estatutos del Comité de Dirección

Artículo 10. Criterios de actuación

- I. Los criterios que han de prevalecer, en todo momento en la actuación del Comité son:
 - Asegurar que la administración observe sus obligaciones, cumpla con el Código de Ética, se apege a las políticas contables y operativas vigentes, cumpla con las metas establecidas por el Consejo, adopte sanas prácticas institucionales y actúe siempre con responsabilidad y buena fe.

Artículo 12. Funciones

- III. El Comité tiene las siguientes funciones relacionadas a operaciones con partes relacionadas:
 - Revisar y evaluar anualmente las políticas y lineamientos a seguir en las operaciones con partes relacionadas y en las que exista conflicto de intereses, así como su tipología, tablas de facultades y bandas de aceptación, a fin de que la Alta Dirección los proponga al consejo para su aprobación.
 - Solicitar al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias se revise y de seguimiento periódico a las operaciones realizadas con partes relacionadas para garantizar que al momento de realizar la

operación se haya cumplido adecuadamente con las políticas y condiciones definidas.

- Comentar con el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias los informes periódicos sobre los resultados de las pruebas solicitadas, analizar los mismos y emitir conclusiones.
- Supervisar la implementación de las políticas para operaciones con partes relacionadas y manejo de conflicto de intereses.
- Revisar las propuestas de operaciones con partes relacionadas que se piensen desarrollar y que no estén cubiertas en las políticas o lineamientos definidos, o que por su naturaleza específica requieran aprobación especial.
- Asegurarse a través del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias que las operaciones entre la Sociedad y sus subsidiarias o afiliadas y con partes relacionadas son realizadas adecuadamente y cumplen con los lineamientos definidos, y que se realizan acorde con las condiciones del mercado.
- Entregar al Consejo anualmente las declaraciones de las operaciones de las que haya tenido conocimiento que se hayan celebrado entre partes relacionadas, y asegurarse que el Consejo, el

Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, los directivos y los trabajadores entreguen las declaraciones de las operaciones de este tipo de las que hayan conocido.

V. El Comité tiene las siguientes funciones relacionadas con el comportamiento ético son:

- a. Proponer al Consejo para su aprobación, el Código de Ética de CICE.
- b. Revisar la difusión y cumplimiento del Código de Ética y Conducta, esto último a través de la retroalimentación con el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, y el comité de Ética Empresarial, a través de la implantación del Taller de Código de ética y Conducta y a la línea de denuncia.
- c. Supervisar y proponer la actualización del Código de Ética y Conducta, para su aprobación por parte del Consejo.
- d. Opinar y proponer al Consejo para su aprobación, las políticas, normas y sanciones que deban aplicarse a quienes incumplan con el Código de Ética.



Evaluación de las competencias y el desempeño del Órgano Superior de Gobierno

Estos contenidos básicos describen la buena disposición y la capacidad del órgano superior de gobierno y de la alta dirección para comprender, debatir y dar una respuesta a los impactos económicos, ambientales y sociales. También demuestran si se desarrolla algún proceso, ya sea interna o externamente, con miras a asegurar la eficacia continuada del órgano superior de gobierno.

Estatutos del Consejo de Administración

Los miembros del Consejo de Administración, los Comités, la alta dirección de la empresa han asumido los compromisos como organización con sus grupos de interés y los estándares para generar una conducta ética y profesional.

Los criterios que han de prevalecer en todo momento en la actuación del Consejo de Administración a largo plazo son:

- La Visión, Misión y Valores Corporativos de CICE
- Consecución de los objetivos establecidos en la planeación estratégica
- La salvaguarda de los intereses de los accionistas
- La continuidad del Grupo
- La maximización de su valor

Comité de Gestión de Responsabilidad Social

La Dirección General es la responsable del sistema de gestión, apoyándose de un Coordinador de Responsabilidad Social Empresarial que gestionará las actividades, herramientas y programa del Comité RSE; debajo de esta estructura se encuentran los 5 comités que operan dentro de los procesos de negocios de la organización siendo estos: Ética Empresarial, Calidad de Vida, Medio Ambiente, Vinculación con la Comunidad y Mercadotecnia responsable.

Comité de Gestión

Director General

Coordinador del Comité RSE

Encargado de dirigir a los 5 líderes de cada comité, que a su vez deberán transmitir esos objetivos a los miembros de sus equipos.



Gerente de Auditoría



Gerente de Soporte Operativo



Ejecutivo de Fundación



Gerente de Desarrollo Humano



Director Comercial



Consejo de Administración, Comité de Dirección y Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

Los consejeros tendrán derecho a la retribución económica que sea aprobada por la Asamblea de Accionistas, a propuesta del Consejo designando para este efecto al Comité de Dirección.

- La retribución será calculada en función al tiempo que tanto el Consejo como sus Comités destinen al cumplimiento de sus funciones con el fin de ser equitativos y competitivos. En adición una porción significativa de la retribución debe alinearse en función de los intereses de largo plazo de los accionistas.
- El Comité de Dirección anualmente podrá presentar al Consejo un comparativo técnico de la compensación que se les otorga en comparación de otras compañías tomado como referencia, ingresos anuales, número de empleados y si es posible industria.
- Cualquier cambio a las prácticas de remuneración del Consejo será a partir de la recomendación del Comité de Dirección y posteriormente se someterá a aprobación de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.
- Así mismo e independientemente de la remuneración que perciban como consejeros, estos tendrán derecho a que se les reembolsen los gastos incurridos en el desempeño de sus funciones.

Valor económico generado

En Grupo CICE mantenemos como propósito que nuestras inversiones trasciendan en valor para todos los grupos de interés, tanto de manera directa como indirecta. Buscamos favorecer 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 Directos Ejercicio 2019 – 2018 – 2017 –2016				
(Cifras en miles de pesos)	2019	2018	2017	2016
Clientes: Ventas netas ¹	1,770,481	1,727,540	1,587,074	1,153,249
Proveedores: Gastos operativos ²	523,237	550,516	470,862	345,575
Empleados: Sueldos y prestaciones ³	616,033	586,862	539,522	402,601
Gobierno: Contraprestaciones Cesión ⁴	95,815	94,406	89,313	72,103
Gobierno: Impuestos ⁵	128,111	136,303	122,349	56,846
Beneficio social: Donativo ⁶	3,066	2,764	2,604	2,221
Accionistas: Pago de Dividendos ⁷	135,000	140,000	95,000	165,333
Utilidad neta antes de impuestos	390,405	381,747	410,696	281,900

Impactos económicos Indirectos Ejercicio 2019 – 2018 – 2017 –2016				
(Cifras en miles de pesos)	2019	2018	2017	2016
Clientes: Ventas netas ¹	968,264	967,375	930,548	697,841
Proveedores: Gastos operativos ²	372,748	390,345	382,943	295,967
Empleados: Sueldos y prestaciones ³	352,612	334,171	332,846	252,287
Gobierno: Contraprestaciones Cesión ⁴	76,298	75,767	67,496	57,189
Gobierno: Impuestos ⁵	41,183	49,008	44,553	19,678
Beneficio social: Donativo ⁶	1,500	1,394	1,481	1,187
Accionistas: Pago de Dividendos ⁷	50,000	140,000	50,000	34,000
Utilidad neta antes de impuestos	96,178	101,656	94,930	32,392

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

A través del Comité de Medio Ambiente buscamos fomentar una cultura de cuidado y respeto al entorno e implantar políticas y procedimientos de salud y medio ambiente que cumpla con toda la legislación ambiental y un programa de mejora continua.

1. Participar en juntas cuatrimestrales de resultados RSE, en la evaluación de riesgos ambientales; aprobar y dar seguimiento a los objetivos, metas y presupuesto del comité, validar los resultados de auditorías, acciones correctivas, promover y aprobar oportunidades de mejora.
2. Vigilar que se cumplan con todos los requisitos y normativas ambientales.
3. Asegurar que se otorgue capacitación en temas ambientales a todas unidades de negocio de la organización.
4. Contribuir en el desarrollo de programas que fomenten el óptimo uso de los recursos naturales.
5. Proponer estrategias de prevención de contaminación y mitigación del cambio climático.
6. Vigilar que los servicios contratados, asesoría, mantenimiento que se requieran en las oficinas para cubrir con los requerimientos legales. (Previa autoriza-

ción del presupuesto por la Dirección de Operaciones y/o General)

7. Destinar los residuos y materiales que se pueden reciclar para disponerlos de su uso final con menor impacto.
8. Promover y hacer cumplir las estrategias medioambientales que se han acordado en la organización.
9. Apoyar las auditorías de industria limpia, calidad ambiental y normas y estándares tal como ISO 14001.

Evaluaciones de impactos en materia de Derechos Humanos

En materia de Derechos Humanos, para la prevención y medición de sus impactos entre los colaboradores, se implementó la NOM-035 que aplica a todo el grupo, corresponde a la identificación y tratamiento de los riesgos psicosociales relacionados al trabajo. Adicional a ello se está elaborando el protocolo de atención a casos violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual.

Mientras que con grupos externos, evaluamos 42 proveedores en declaratoria de trabajo forzado con menores de edad como parte de nuestra lucha para combatir el trabajo infantil, así como también en materia de derechos a la seguridad social para los colaboradores de los grupos de trabajos de nuestra cadena de valor.



Capítulo 4

G4-9/G4-10/G4-11/G4-56/G4-EC5/G4-EC6/G4-LA1/G4-LA2/G4-LA3/G4-LA4/G4-LA5/
G4-LA6/G4-LA7/G4-LA8/G4-LA9/G4-LA10/G4-LA11-G4-LA12/G4-LA13



Nuestro Talento

En CICE como grupo empresarial socialmente responsable, estamos convencidos de que el trabajo debe tener como base los valores. Por ello, elegimos y contratamos personas que transmitan cualidades honestas, responsables, talentosas, comprometidas y competentes, que entienden, comparten, difunden y practican, no solo en su vida laboral, sino en su persona, nuestra cultura, valores y filosofía organizacional.

Como miembros de este equipo de trabajo, servimos no solo a los clientes del grupo, sino también a nuestro propios compañeros de trabajo, a nuestros inversionistas, a proveedores y socios comerciales, de modo que todo este trabajo conjunto sirva a la vez a la sociedad en general.

Cumplimos con las leyes, generamos fuentes de trabajo, desarrollamos las bases para que más empresas y personas formen parte de nuestra cultura de responsabilidad social generando una comunidad más digna, justa y equitativa, respetamos la diversidad, fomentamos la inclusión, establecemos condiciones para mejorar la calidad de vida de las personas, somos responsables con el entorno y contribuimos al orden y progreso del país.

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

Avanzando en una Cultura y Ambiente de Trabajo

Consistentes por establecer condiciones que permitan mejorar la calidad de vida de los colaboradores, definimos una estrategia transversal de desarrollo humano, cubriendo diversas aristas relacionadas con la calidad de vida.

La identificación de áreas de oportunidad y el trazado de estrategias para su mejoramiento mediante la implementación de una encuesta de cultura y clima organizacional, nos ha permitido conocer el grado de satisfacción o insatisfacción de los miembros del equipo en su ambiente de trabajo e identificar los factores de mayor incidencia para una y otra.

La mejora continua en nuestro modelo nos obliga a dar un seguimiento puntual a la actualización de políticas que inciden en el cumplimiento de este objetivo, como es la Política de Factor Humano que ya admitía una revisión, igualmente, derivado de los últimos resultados obtenidos en auditorías de responsabilidad social, realizamos un estudio puntual de los beneficios y retos, relativos a implementar una Política de Beneficios Laborales, que considere elementos como horarios de trabajo, prestaciones de ley y supraleales, medidas de trabajo alternas, entre otras, que pronto serán una realidad en CICE.

Acorde con la legislación en materia de trabajo, adoptamos la NOM-035 relativa a la identificación de factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional favorable, dando un primer paso con la adopción de la Política de Factores de Riesgo Psicosocial la cual se encuentra disponible para consulta de toda la organización, ya que nos encontramos en un proceso de culturización en el que posteriormente exhortamos a los colaboradores a participar en las evaluaciones de estos factores e iniciar el camino de implementación de medidas preventivas y correctivas. Para ello además, nos dimos a la tarea de capacitar a diversos miembros de Comités de Responsabilidad Social, estratégicamente seleccionados por su relación con esta norma.

De igual forma, se continuó brindando el apoyo a los responsables del Factor Humano, con la participación de miembros del Comité de Calidad de Vida, en cursos de inducción y demás pláticas y talleres enfocados a transmitir el estándar de cultura organizacional de CICE, así como la Política de Derechos Humanos y los mecanismos con que cuenta la organización para conocer y resolver sobre cualquier violación a dicha cultura o derechos.

Como parte de una estrategia de integración trabajo – familia se dio continuidad a eventos culturales y deportivos que tienen

como objetivo la mejora del ambiente de trabajo, integración de los colaboradores y preservación de costumbres y festividades nacionales, entre las que destacan, enunciativa más no limitativamente, las siguientes:

Informativos culturales: Empresa Incluyente, Diversidad Sexual (LGBTTI), Riesgos Psicosociales, Currículum Ciudadano.

Eventos sobre tradiciones y fechas especiales: Concurso Anual de Calaveras y Altares, Semana de la Mujer, Celebraciones por el día de las madres con opciones para las madres de ausentarse para disfrutar el día en familia, Cena Anual Navideña, Día del niño, entre otros.

Eventos Deportivos: Torneo Deportivo Anual CICE Edición 2019, con disciplinas como fútbol y voleibol; asimismo, se apoyó con uniformes y pago de inscripciones en el torneo local de fútbol 7, en las instalaciones de la Aduana de Veracruz, a 2 equipos de hombres y 1 equipo de mujeres.

Informativos organizacionales: Cumpleaños de colaboradores, promociones de personal y cambios estratégicos y de estructura relevantes.



Para el desarrollo tanto profesional como personal de los colaboradores, es importante destacar que en CICE, año con año se proyecta un ambicioso programa de capacitación enfocado en dos vertientes: la relacionada con el mejoramiento y desarrollo de las habilidades laborales orientadas al trabajo dentro de la organización, para eficientar el mismo y lograr hacer rendir el tiempo en el trabajo de manera que en consecuencia se logre aumentar el tiempo con la familia; y la relacionada al desarrollo de las habilidades personales, sociales y emocionales de los colaboradores, tan

necesarias actualmente para el aumento de la satisfacción personal.

No obstante, la tendencia es buscar inducir en los colaboradores una cultura del desarrollo, profesional y personal autodidacta, lo que conlleva que el colaborador por sí mismo, comprenda la importancia de capacitarse en ambos aspectos y busque, dentro de sus posibilidades, opciones de capacitación que le ayuden en dicho desarrollo.

Formación Integral

El programa de capacitación 2019 incluye cursos técnicos generales y cursos técnicos especializados sobre desarrollo de habilidades blandas y de desarrollo humano. Durante este período se abordaron temáticas orientadas hacia una formación integral intelectual, humana, social y profesional, que desarrolle conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores necesarios para lograr el éxito personal y profesional de nuestros colaboradores, en materias de:

Desarrollo Humano:

[Programa de Liderazgo y Coaching.](#)
[Diplomado en Habilidades de Liderazgo para Mujeres](#)
[Taller de Comunicación Organizacional Fortaleciendo el desarrollo organizacional](#)



Competencias técnicas:

Actualización profesional para peritos responsables y corresponsables de obra 2020
tAnálisis y efectos de la reforma laboral 2019
Anomalías y actividades sospechosas
Auditorías internas a sistemas integrados de gestión calidad-ambiental-seguridad industrial
Blockchain training program
Buenas prácticas de higiene y bienestar animal
Cargador de contenedores frontal (TAYLOR REACH STACKER)
CFDI de nómina nuevos requisitos 2020
Clima organizacional / analytix
Colores y señales de seguridad
Curso básico de tratamiento de aguas
Curso estiba trinca
Curso sensibilización y familiarización de la protección portuario en términos del párrafo 18.3 del código PBIP
Diplomado en dirección estratégica de logística internacional
Diplomado en logística
Endomarketing
Equipo de protección personal - tarjetas stop
Equipo de protección contra caídas MSA (uso, mantenimiento y cuidados)
Ergonomía, factor de riesgo a la salud de los trabajadores
Estrobo y eslingas de poliéster
Excel intermedio
Expo seguridad 2019
Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: identificación, análisis y prevención
Formación de auditores internos en OEA
Formación de instructores
Formación de supervisores
Formación integral para el jefe de almacén
Fundamentos de JAVASCRIPT
Gestión de logística portuaria

Identificación de mercancía peligrosa
Identificación de peligros y riesgos en maniobras portuarias (buques)
Incoterms 2020
Inspección físico - mecánica de la unidad, anomalías y actividades sospechosas, documentos de viaje, entrega y recepción de mercancía, revisión de contenedores y sellos
Introducción a la ley aduanera y ley de comercio exterior
La importancia del aseguramiento de la carga
La responsabilidad penal y administrativa en la reforma fiscal 2020
Legislación ambiental
Ley federal de trabajo aplicable a recursos humanos
Manejo de bobinas POSCO
Manejo de plataforma de rastreo (capacitación básica)
Manejo de plataforma de rastreo (capacitación completa)
Marco internacional para la práctica profesional de auditoría interna
Materiales peligrosos
Montacarga chico
Montacarga grande (6.1 en diferentes maniobras)
NOM 006 STPS 2014 manejo y almacenamiento de materiales condiciones de seguridad y salud en el trabajo
Operación de grúa a bordo de buque
Personal de la instalación portuaria con tareas específicas de protección
Plan de evacuación de emergencia
Plataforma elevadora - GENIE (condiciones generales de operación)
Plataforma GENIE (condiciones generales de operación)
Prácticas de éxito en recursos humanos
Primeros auxilios
Proceso de formación y mentoría en administración de la capacitación.

Redes sociales: usuarios, mercados y metas
Reforma laboral: sus implicaciones para recursos humanos
Reformas fiscales 2020
Reformas para tu comercio exterior
Resolución miscelánea fiscal 2019 aspectos relevantes
Sensibilización y familiarización de la protección portuaria en términos del párrafo 18.3 de la parte b del código PBIP
Taller de fortalecimiento para asesores y alfabe-

tizadores
Taller de fotografía digital
Taller de tarjado para controladores buques
Taller gestión y gobierno de ti
Taller interpretación de ISO 37001
Talleres de actualización oficiales de protección
Technical Training KONECRANES (REACH STACKER - FORKLIFT)
Técnico grúa GOTTWALD
Taller estrategias digitales



Temas Institucionales Generales:

Curso de Inducción CICE
Esquema de Certificación OEA

Talleres con instituciones federales:

Derechos Humanos en México

Comprometidos con el liderazgo

Mantenemos el compromiso de formar líderes que dirijan el compromiso y esfuerzo de la organización de cara a los próximos retos, a la filosofía corporativa, así como al sentido social y valores de la organización. Por ello, para el fortalecimiento de estas habilidades y su mejoramiento, 60 colaboradores de niveles de Jefatura y Gerencia se integraron al programa de liderazgo y coaching abordando temas de:

Liderazgo Situacional
Motivación y comunicación
Retroalimentación humanamente
Diseño de Objetivos de Alto Impacto

Esto, en concordancia con los Planes de Sucesión y Desarrollo de Carrera desarrollados en esta materia que tienen como objetivo la identificación de líderes, planificación de su desarrollo, preparación para asumir puestos de liderazgo responsable y para garantizar el desarrollo de la organización, con los talentos de alto potencial.

Resultados en capacitación y evaluación del desempeño

Fomentar el potencial de nuestros colaboradores es la meta, para que puedan no solo desarrollar habilidades formativas e informativas a nivel personal, sino para adquirir y mejorar nuevas destrezas que impulsen su desarrollo individual, de la mano del desarrollo de la organización; con este objetivo en mente, durante el programa de formación de los colaboradores:

Se impartieron un total de 33,116 horas de capacitación, de las cuales un 87.58% se impartió a hombres y 12.42% a mujeres. En general se obtuvo un promedio de 13.1 horas por empleado, las mujeres con 6.44 horas en promedio y los hombres con 15.35 horas en promedio. En los resultados por categoría, el personal Directivo recibió en promedio 6.20 horas de capacitación, el personal Administrativo 6.57 horas y el personal Operativo 18.29 horas.

La evaluación para medir los resultados del desempeño de los colaboradores, se realiza anualmente a todos los miembros de la organización, para validar que los conocimientos adquiridos como parte del programa de formación integral, así como del desarrollo de aptitudes para la ejecución de labores en función de los perfiles de puesto del Grupo, que se aplica conforme a lo siguiente:

1. Evaluación mensual para la renovación de contrato
2. Evaluación anual para incrementos salariales y el otorgamiento de bonos o gratificaciones.

Datos sobre capacitación	2019
Colaboradores capacitados	898
Horas de capacitación	33,116
Inversión en capacitación	\$1´135,858.00
Promedio general de horas de capacitación	13.1



Obtener el distintivo ESR, por siete años consecutivos, se ha reflejado en la consolidación de procesos, políticas y prácticas de trabajo enfocadas, entre otras cosas, a brindar calidad de vida a nuestros colaboradores.

Sabemos que promover un adecuado balance entre el trabajo y la vida personal de nuestros colaboradores, trae consigo mayores beneficios en los resultados del negocio, y es por ello que para establecer como proyecto de mejora continua de calidad de vida en Grupo CICE, tomamos en cuenta no sólo los elementos objetivos en el entorno de trabajo, sino que también se consideran aspectos adicionales para enriquecer este balance, brindando las oportunidades de desarrollo y crecimiento, las relaciones entre pares y la integración con los líderes del grupo.

En este sentido, fomentando una cultura de calidad de vida en el trabajo se promovieron diversos cursos en línea con instituciones diversas alusivos a la “inclusión” a través del catálogo de cursos en la plataforma CONECTATE, sobre temas relacionados con la equidad de género, igualdad, inclusión, prevención de la discriminación, derecho a la no discriminación, entre otros. Todos ellos, dependientes de la CONAPRED.

En relación con los Derechos Humanos en CICE buscamos el acercamiento con instituciones de gobierno para obtener de parte de estas, capacitaciones y cursos que permitan a nuestros colaboradores profundizar en los conocimientos en esta manera de la mano de profesionales especializados para ser capaces de aplicar esos conocimientos en el entorno organizacional.

El curso “Derechos Humanos en México” impartido por la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Veracruz a un grupo

de 30 colaboradores estratégicamente seleccionados para participar en el mismo, dada su área de trabajo o influencia como son colaboradores de Factor Humano, miembros de Comités de Responsabilidad Social, colaboradores de la Dirección Jurídica, entre otros.

Conscientes de la importancia que tiene la participación cívica de los ciudadanos para conseguir una sociedad más justa y equitativa, mediante la participación de estos en la vida política del país, se abrió un perfil de

CICE en la plataforma en línea de Curriculum Ciudadano en el cual, los colaboradores de CICE, utilizando el código de la empresa, pueden acceder a la misma y elaborar su currículum ciudadano para conocer el grado de participación que tienen como actores cívicos y, en ese sentido, conocer qué deben hacer para maximizar esa participación en beneficio colectivo. El primer ejercicio de participación en esta plataforma se realizó en este periodo 2019, a través de los miembros de los diferentes Comités de Responsabilidad Social en la empresa.



Trabajamos en la Salud y Seguridad de manera proactiva para garantizar el bienestar de nuestros colaboradores a través de la puesta en marcha de nuestra Política de Seguridad Integral y Salud Ocupacional, en la cual consideramos también a contratistas, proveedores, clientes, comunidades y grupos de interés que nos permita garantizar un entorno laboral seguro, con instalaciones y condiciones de trabajo apropiadas.

Gracias a nuestro Sistema de Gestión tenemos la capacidad de prevenir y/o afrontar eventos inadvertidos con procesos claros, mismos que se conocen y respetan en toda la organización elevando así nuestros estándares de seguridad.

La labor del Comité de Calidad de Vida, en relación con el modelo de responsabilidad social, consistió mayormente en dar seguimiento y recabar evidencia de las actividades realizadas por la Dirección de Factor Humano, para buscar una mayor cultura de la salud física y las adecuadas instalaciones para la prestación del trabajo del personal en forma digna y segura.

Entre estas actividades destacan, el otorgamiento de uniformes a los colaboradores que se realiza año con año, donde se les brinda de equipo adecuado a la actividad que realizan, misma que en las áreas

operativas se enriquece con la entrega del Equipo de Protección Personal (EPP) necesario para las actividades en área.

Igualmente, todas las instalaciones de CICE cuentan con la señalética de seguridad de acuerdo a los lineamientos de las autoridades pertinentes, necesaria para el caso de cualquier incidencia, como incendio, terremoto, sismos, etc., para los que de igual forma los colaboradores son capacitados para conocer el significado de esas señales y para actuar conforme a las mismas en caso de algún siniestro o fenómeno natural.



Es una realidad que el futuro de las empresas depende en gran medida de que los colaboradores estén bien preparados y motivados, pero también sanos, y esto cobra mayor interés en el contexto socio-económico actual. Es por esto que trabajamos en conjunto con los colaboradores para desarrollar una cultura de salud y cuidado personal que involucre activamente su participación en actividades saludables integrando hábitos de vida saludables y el desarrollo personal.

Para promover comportamientos seguros, así como implantar actitudes y conductas saludables destacan los siguientes eventos que tuvieron lugar en 2019:

Jornada de Salud CICE: que consistió en la promoción, durante el mes de mayo, de la jornada en la cual el IMSS estuvo realizando estudios como “Valoración del estado nutricional” y “Detección Oportuna de Enfermedades”, todo esto, en las instalaciones de CICE.

Cursos y talleres: Inteligencia Emocional, Prevención del Cáncer de Mama, Duerme cada vez mejor, Manejo de Estrés, Mujer Alerta Prevención y Defensa Personal, Hablemos de Depresión, Foro de Salud y Seguridad en el Trabajo, Organizaciones Saludables y Prevención de Riesgos Psicosociales, Menos Estrés más tiempo, entre otros.

Informativos internos: Importancia de cuidar nuestro cerebro, Inteligencia Emocional., Programa Delegacional de Estudios de Mastografía, entre otros.

Hemos comprobado que la creación de un ambiente laboral sano y eficiente va de la mano de una comunicación interna efectiva, pues no solo es la base del diálogo con los colaboradores, si no que ayuda a detectar las áreas de oportunidad para su desarrollo y el funcionamiento del grupo.

Así que para mantener a los colaboradores alineados y comprometidos con las aspiraciones, causas y objetivos que Grupo CICE busca lograr, mantenemos canales de comunicación estratégica con ellos, principalmente a través de plataformas digitales. Para ello, se identificaron los contenidos que se comparten en dichos canales que contribuyan a mantenerlos informados de los asuntos más relevantes para el grupo de forma efectiva y oportuna, así como los eventos y noticias internas y externas de interés para todos.

Nuestra comunicación que se comparte a los colaboradores por medio de nuestro portal, web, redes sociales o canales de difusión interna según sea pertinente para cada caso, que resulten de relevancia para la organización, de entre las que destacan los siguientes informativos:

[Comunicado de Reestructura Organizacional](#)
[Auditoría Interna OEA](#)
[Auditoría Externa del Sistema de Gestión SGS](#)
[Comunicado Asamblea Anual de Accionistas](#)
[Agradecimiento Post Asamblea Anual](#)
[Obtención del Premio Nacional de Exportación 2019.](#)
[Macro Simulacro 2019](#)
[Otros de interés general: Cierre de Vialidades, Fumigación de oficinas, Nuevo Pase Electrónico de Acceso, entre otros.](#)

En este escenario, es importante destacar que, al contar ya con un sistema de trabajo y normas internas consolidadas en torno a este objetivo “calidad de vida”, el trabajo que realizan los Comités encargados de la gestión socialmente responsable ha iniciado un proceso de especialización, es decir, que mientras los factores indispensables para fomentar y brindar condiciones que permitan gozar de una vida de calidad son parte de la cultura organizacional de la empresa, los objetivos de estos Comités desde el 2019 y para los años venideros, estarán centrados, sobre todo, en la búsqueda, identificación y abatimiento de las áreas de oportunidad menos evidentes, pero necesarias para el perfeccionamiento de este sistema.

Por ello, apostamos ahora a un cambio cultural con origen en la persona misma, como responsable directo de sus valores, desarrollo y salud, quien podrá encontrar en la organización un espacio para maximizar estos y un foro para ser escuchado.

De forma correlativa, CICE, asume un compromiso continuo de mejorar y efficientar los sistemas, procesos y normas internas ya establecidas, para evolucionar el concepto de calidad de vida, en la medida exigida por la sociedad y por el colaborador mismo, en su evolución cultural.

Nuestro Talento

Nuestra plantilla laboral se ha mantenido estable gracias a la labor comercial y estratégica de Grupo, los cambios registrados en el año 2019 se derivaron de ajustes a la estructura organizacional de acuerdo con las necesidades de las unidades de negocio, para fortalecer sinergias de valor agregado y mantener una operación sostenible para responder a los retos del mercado, de cara a nuestros clientes, colaboradores y públicos a los que atendemos.

El compromiso con los colaboradores debe demostrarse, cumpliendo con las disposiciones legales de las autoridades laborales, para retribuir el compromiso que día con día demuestran con resultados en productividad.

Por esto contamos con un tabulador salarial que cumple con estas disposiciones y establece una relación directa entre el salario mínimo y la mecánica de pago, y con base en la categoría profesional y/o responsabilidades que conlleva el puesto, el salario base es el mismo para hombre y mujeres. Podrá variar

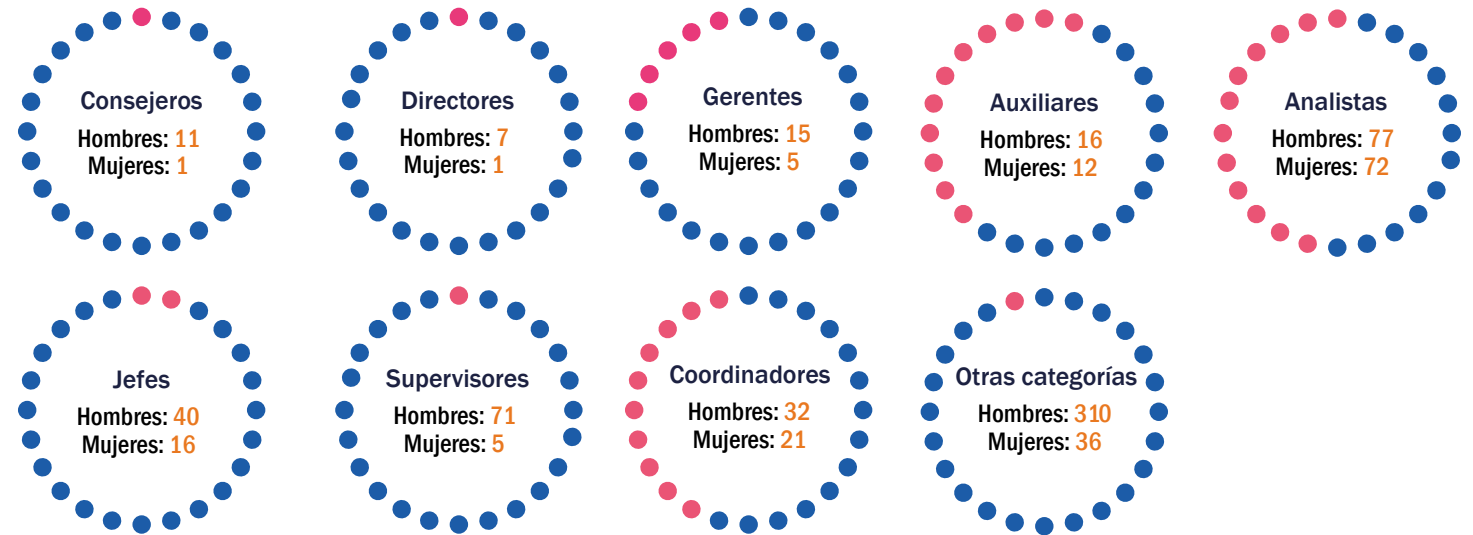
durante el desarrollo del puesto por desempeño. En esta materia, en julio de 2019 recibimos por parte de la Dirección General de Infonavit, el reconocimiento como “Empresa de 10” en cumplimiento al pago oportuno de las aportaciones patronales a dicha institución, para la formación del patrimonio de nuestros colaboradores.



Estructura Organizacional



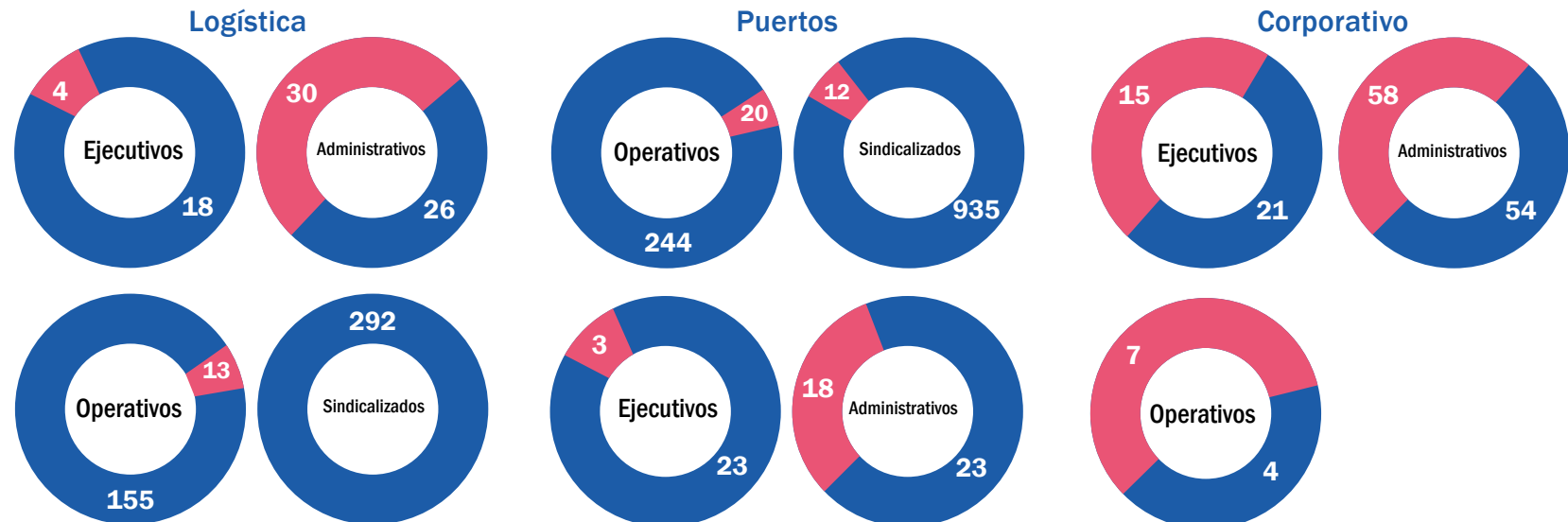
Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad



Convenios Colectivos y Órganos de Gobierno

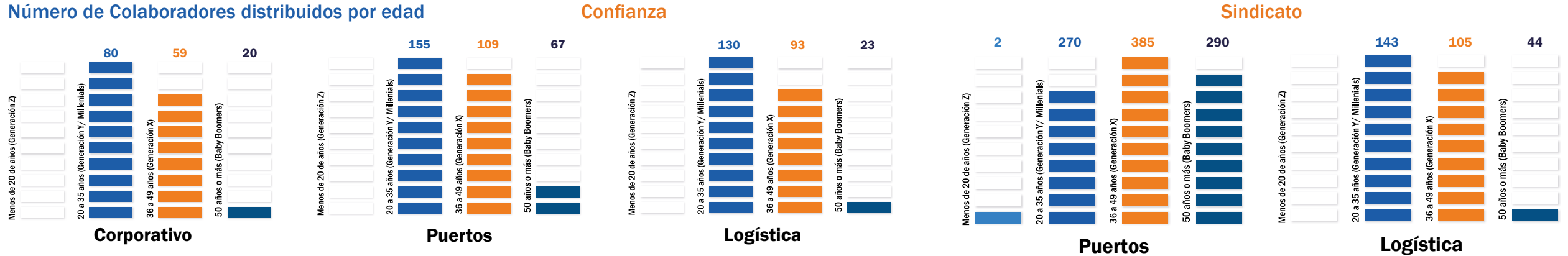


G4-LA1 Total de trabajadores por tipo de empleo, contrato de trabajo y región, desglosadas por género



G4-LA1 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.

Número de Colaboradores distribuidos por edad



Índice de Rotación por Género

Confianza

Empleados Baja 2019



Empleados activos 2019



Sindicato

Empleados Baja 2019



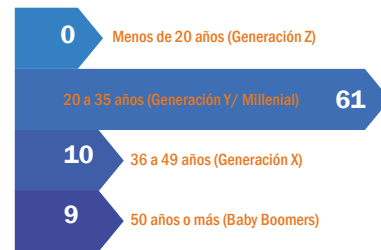
Empleados activos 2019



Índice de Rotación por Edad

Confianza

Empleados Baja 2019

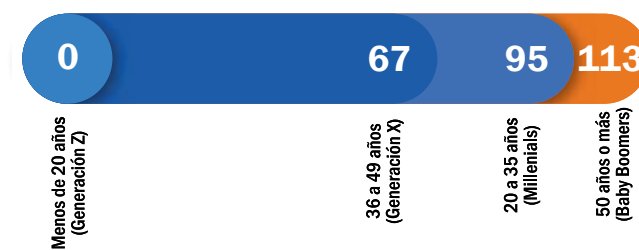


Empleados Activos 2019

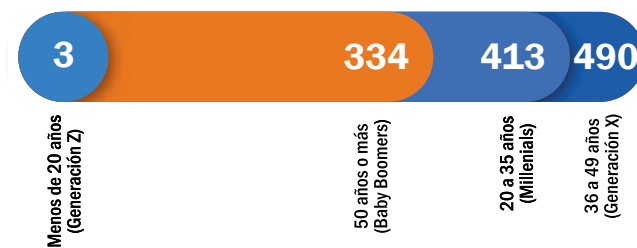


Sindicato

Empleados Baja 2019



Empleados Activos 2019



Comités de Seguridad

Están conformados por:

- 1) Comisión de Seguridad e Higiene en cada una de las Empresas, CICE 11, CECI 8, CICE Tampico 8, FISA 7, DIPSA 6, SEMAVE 6.
- 2) Por el personal de Seguridad y Medio Ambiente, conformado por CICE 9, CECI/DIPSA 1, CICE Tampico 3, FISA 1, SEMAVE 1.
- 3) Las Brigadas: CICE Oficinas 17, CICE Puerto 17 CECI/DIPSA 17, CICE Tampico 25, FISA 17
- 4) Servicio Médico: Está coordinado por el Centro Médico Portuario en el Muelle 8.
- 5) Protección Patrimonial: Empresa 10, San Julián 10, Recinto Portuario 25, Oficinas Centrales 2, Puerto Seco 2.



G4-LA6 Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	
Incidencias de salud y seguridad	2019
Tasa de absentismo	165
Enfermedades profesionales	0
Días perdidos	0
Defunciones	1
Incidencias por actividades profesionales en riesgo	SI
Acuerdos formales con sindicatos relacionados con salud y seguridad	100%

Total de participantes en Comités de salud y seguridad:		
Comités de Salud y Seguridad	Numero de Comités 2019	Numero de Personas 2019
Comisión Mixta de Seguridad e Higiene SEMAVE	1	6
CICE	1	11
CECI	1	14
FISA	1	7
DIPSA	1	7
Brigada de Protección Civil SEMAVE	2	33
CICE	1	21
CECI	1	10
FISA	6	31
DIPSA	1	6



Fortaleciendo nuestra cadena de suministros

En la cadena de suministro (proveedores) no tuvimos reclamaciones documentadas por alguno de estos aspectos.

Auditoría Interna no tiene el alcance (actualmente) de revisar las prácticas laborales de los proveedores, por lo que solo se evalúa al proveedor al inicio de la relación comercial en aspectos relacionados a la no contratación de menores de edad y el pago de cuotas obrero - patronales, por lo que para tales efectos, en el ejercicio 2019 se evaluaron 42 proveedores.



Mediante el seguimiento de la Línea de Denuncia, auditorías, pláticas y talleres de desarrollo organizacional, se previenen e identifican los casos de riesgo en violaciones a los derechos humanos.

Se han levantado actas orientativas, actas administrativas y hasta salidas de personal cuando se han presentado estos casos. Se han realizado diferentes cursos para concientizar al personal sobre ética y conducta, responsabilidad social, valores, entre otros.

El 100% de nuestro personal de seguridad en cuanto a aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades, reciben capacitación acerca de las políticas y procedimientos de la organización para el cumplimiento de sus consignas. Al cierre del ejercicio 2019, se evaluó el 10% del personal que forman parte del grupo en materia de Derechos Humanos, nuestro compromiso continuo para el 2020.

Ubicación	Casos	Acción
PLSJ	4	Preventiva
Tampico	1	Correctiva
Tampico	1	Preventiva
veracruz	2	Correctiva
Veracruz	3	Preventiva

Capítulo 5

G4-S01-G4-S02-G4-S03-G4-S04-G4-S06-G4-S08-G4-S09-G4-S010-
GA-S011G4-HR10-G4-HR11-G4-HR11-GA-LA15-G4-12



Innovación Social

En Grupo CICE trabajamos por dejar una huella positiva en nuestro quehacer diario, estamos convencidos que trabajar por la innovación con enfoque social en cada una de las comunidades con las que convivimos día con día, nos permite alcanzar nuestros objetivos y poder ofrecer un mejor futuro a la sociedad en general.

Desde nuestro origen en 1991, hemos tenido la vocación por retribuir a nuestra comunidad, vocación que a lo largo de estos años se ha mantenido en constante a través de Fundación CICE y que ha evolucionado hacia una gestión socialmente responsable en la estrategia del Grupo.

Hoy, buscamos que esta estrategia nos permita propiciar condiciones óptimas en materia de educación, salud y asistencia social a través de alianzas con más de veinte asociaciones civiles locales, así como también con instituciones y asociaciones de la industria logística y que comparten estos objetivos sociales en su estrategia de negocio.

Quince años colaborando con la comunidad

Como reflejo de este compromiso y espíritu de servicio arraigado con la Responsabilidad Social, este 2019 Fundación CICE A.C. conmemoró sus primeros quince años de trayectoria asistencial para los sectores menos favorecidos de la comunidad, en los que ha fortalecido el vínculo con otras asociaciones civiles, impulsando esfuerzos principalmente hacia aspectos socioeconómicos, de salud y educación.

Misión:





Contribuir al apoyo asistencial de personas, sectores y regiones en estado de vulnerabilidad en las comunidades, directamente o mediante la vinculación con asociaciones civiles locales y nacionales autorizadas.

Visión

Ser impulsores del desarrollo de condiciones y competencias para mejorar la calidad de vida de niñas, niños, jóvenes y adultos en estado vulnerable, a fin de brindarles una expectativa de superación personal necesaria para la vida y el trabajo.

Programas Sociales

A través de los programas de trabajo de Fundación CICE buscamos contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU a través de acciones que permitan el desarrollo de la comunidad local manteniendo canales de diálogo con nuestros grupos de interés.

	Programa de Desarrollo Social	Programas Realizados
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<p>Asistencial - Salud Objetivo 3: Salud y Bienestar</p>	<p>Apoyo a instituciones con causas asistenciales (Niños con cáncer, problemas auditivos).</p>
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Educación Objetivo 4: Educación de Calidad</p>	<p>Construcción de escuelas gubernamentales en sectores vulnerables Donación de mobiliario y equipos de cómputo Transmisión de conocimiento Entrega de becas para colaboradores e hijos de colaboradores</p>
 <p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>	<p>Medio Ambiente Objetivo 6: Agua limpia y Saneamiento Objetivo 7: Energía asequible y No Contaminante</p>	<p>Fomentar una cultura ambiental Atención a contaminación y limpieza Reforestación Energías Renovables</p>
 <p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>		

Voluntariado y Cultura del Buen Ciudadano

Somos conscientes de que uno de nuestros principales compromisos con la sociedad es mejorar la calidad educativa y las oportunidades laborales de las personas en situaciones de vulnerabilidad, por lo que además de realizar donaciones corporativas a través de nuestra fundación, brindamos las facilidades a nuestro equipo de profesionales para que puedan desarrollar y hacer realidad sus iniciativas sociales, a través de nuestro programa de Voluntariado Corporativo.

Motivar la participación de los colaboradores y sus familiares para participar en el programa, es parte de este objetivo, por ello este 2019 las actividades del voluntariado iniciaron con una dinámica diferente, dando un recorrido por la Unidad de Manejo Ambiental ubicada en nuestro parque logístico, donde realizamos una toma de la fotografía oficial de los miembros del Voluntariado Corporativo y Voluntariado Kids como arranque de las actividades 2019, donde mientras disfrutamos un delicioso box-lunch ecológico en un empaque 100% libre de unicel, les presentamos el plan anual de trabajo para exponer las causas sociales por apoyar, así como capacitaciones y talleres planeados para el nuevo ciclo de voluntariado.

Para mantener esta motivación activa a lo largo del año, también realizamos la difusión continua de las actividades de voluntario por los canales de comunicación internos y externos, para invitar también a más personas dentro y fuera de la organización a participar en este proyecto, por lo que para el desarrollo organizado de los voluntarios y de las actividades, se estableció una estructura de voluntariado integrando coordinadores de actividades que facilite la ejecución de las actividades de apoyo en colectas y actividades del programa de vinculación social del Grupo.

Como parte de esta vinculación, consideramos que la cultura, el avance económico, científico y humanístico son ámbitos fundamentales que debemos apoyar si queremos alcanzar nuestra visión por mejorar la forma en la que el mundo vive y trabaja, es por esto que a través del voluntariado mantenemos activo nuestro programa **CICEduca** que consiste en brindar pláticas y talleres cortos a grupos de todos los niveles de estudio en escuelas locales, en las que nuestros colaboradores exponen sobre temas que dominan como parte de su profesión y labor en CICE, sobre temas que aporten en la formación integral de la comunidad estudiantil de nuestra comunidad como:

- Plática de valores – Primaria MATEO OLIVA
- Prevención de adicciones - Primaria EMA GODOY
- Operación Portuaria Universidades - CESUVER/ CETMAR
- Promoviendo la lectura - Primaria Guadalupe Padilla Lozano
- Introducción a la contabilidad - Secundaria Técnica 26
- Cuidado al Medio Ambiente - Gabriela Mistral
- Uso responsable del internet - Primaria Ricardo Flores Magón
- Alcance de las Redes Sociales - Primaria Gabriela Mistral



Con la ayuda y participación de los voluntarios, se realizaron actividades de mejoramiento en la Primaria Mateo Oliva Oliva, colegio en el que Fundación CICE construyó previamente salones, baños, dirección y una plaza cívica. Junto con padres de los alumnos, miembros del voluntariado y el Comité de Vinculación con la Comunidad acudieron a pintar las aulas del colegio; y a su vez, los Voluntarios Kids junto con el Comité de Medio Ambiente reforestaron áreas verdes donde también colocaron piedras pintadas a mano por ellos mismos como una contribución adicional especial.

En continuidad a la participación de los miembros de las familias de nuestros colaboradores con la organización, este año se realizó la segunda edición del programa **Conociendo el trabajo en CICE** para los hijos de colaboradores beneficiados con el programa de becas en reconocimiento a su excelente desempeño escolar, realizando recorridos guiados por Voluntarios y apoyados por personal responsable de las distintas áreas operativas y administrativas de la empresa, para compartirles acerca de las operaciones del grupo así como trabajo que realizan sus papás o mamás en sus distintos puestos de trabajo.

Para llevar a cabo estas y más actividades con nuestro Voluntariado de manera efectiva, mantenemos un programa de formación para los miembros del equipo sobre temas de relevancia general. En este sentido, se destaca la colaboración con Fundación Amigos de Josu A.C. para el desarrollo del taller “RCP Solo con las manos” en el que por parte de profesionales en la materia, aprendieron a realizar esta importante técnica de reanimación que duplica o triplica la supervivencia de una persona ante una situación de emergencia.

Durante **2019** contamos con la participación de **82** voluntarios para generar apoyo los sectores educativos, socioeconómicos y culturales motivando el talento, y energía de nuestros colaboradores para crear un vínculo de comunicación y participación a favor del desarrollo social de nuestra comunidad.



Por quinto año consecutivo y gracias a la autorización de nuestro Consejo de Administración, mantenemos el programa del 1% de Inversión de Cemefi, con el que destinamos este porcentaje de nuestro presupuesto anual antes de impuestos, con destino a la inversión social, lo que nos permite continuar el programa de superación educativa **para los niños de Veracruz**.

A través de este programa contribuimos a mejorar condiciones de infraestructura que permitan una mejor calidad educativa de niñas, niños y jóvenes en Veracruz a fin de brindarles un entorno educacional favorable y una expectativa de superación personal y profesional.

Para el desarrollo y ejecución de los proyectos de este programa se llevan a cabo 3 fases de planificación, construcción y entrega debidamente detalladas en los estudios de evaluación de impacto de las instalaciones y cuyos parámetros son regulados y condicionantes para la obtención de las autorizaciones de construcción. Adicionalmente se complementan con procesos llevados a cabo voluntariamente por la compañía, como por ejemplo las evaluaciones de impacto infraestructura sostenible.

La inversión en infraestructura educativa realizada a través del programa de superación educativa en 2019 fue de un total de

\$2,197,862.66 mxn, asignados a la construcción de la escuela primaria Mateo Oliva con Clave de Registro 30EPR4001Q, que se encuentra ubicada en Calle Caudal s/n Lomas de Río Medio 4 en Veracruz, en beneficio de los más de **400 estudiantes** de los turnos matutino y vespertino que anualmente cursan estudios en dicha institución.

El mes de mayo de 2019 se realizó una ceremonia de corte de listón con presencia de las autoridades gubernamentales y educativas locales, ejecutivos de Grupo CICE, el cuerpo de directivos y maestros, la Sociedad de Padres, padres y madres de familia, alumnos del colegio y miembros de la comunidad, para hacer entrega oficial de cuatro aulas, cinco sanitarios, oficina de Dirección y de la Plaza Cívica de la institución, además de las obras de acondicionamiento de bebederos, pintado de salones, siembra de árboles y plantas en áreas verdes, realizadas por los miembros de Voluntariado Corporativo y Voluntariado Kids.

Además de la construcción de escuelas, se realizan otras inversiones para instituciones locales, como el Kinder NC Ferrocarrilero ubicado en la zona centro del Puerto de Veracruz, al que se le entregó una donación de pintura e impermeabilizante, material con el que papás y personal escolar

se ofrecieron a realizar las mejoras en la escuela para desarrollar en conjunto las condiciones del inmueble.

También se realizó la donación de 82 pupitres escolares, 32 unidades al CBTIS 165 en Coatepec, Veracruz y 50 más a la Escuela Secundaria Técnica 26 en la zona conurbada de Veracruz, para que estudiantes de estas instituciones tengan un lugar digno donde tomar sus clases.

Para Grupo CICE estas aportaciones significa un logro invaluable que nos permite contribuir con acciones que mejoren las condiciones para el desarrollo educativo de las comunidades con las que convivimos, para impulsar el desarrollo de una expectativa de superación para las futuras generaciones y el desarrollo económico de nuestro país.

Inversión de Infraestructura	Especie	Económico
Locales	\$101,184.83	
Cominudades		\$28,879
LocalesInstalaciones	\$2,241,624.99	
Total	\$2,342,809.82	\$28,879



De este compromiso con el desarrollo educativo para nuestra comunidad, este año se consolidó nuestro programa de apoyo al mérito académico, llevándose a cabo la 10ª ceremonia de entrega de Becas al Compromiso CICE como reconocimiento e incentivo de cumplimiento para los hijos de colaboradores y colaboradores tanto sindicalizados como no sindicalizados de Grupo CICE, que mantienen un promedio de 9.0 o superior de calificación en diferentes niveles educativos.

En esta emotiva ceremonia celebrada en el Auditorio “Gerardo Rodríguez Rodríguez” en nuestras oficinas centrales, el Comité de Becas encargado de dar el cumplimiento de este Programa, en colaboración con miembros de Fundación y el Voluntariado Corporativo de CICE, hicieron entrega de

159 becas entre las que se incluyen 10 becas para estudiantes locales de nivel bachillerato y universidad, así como 1 beca por el 100% para nivel universitario en la Universidad Cristóbal Colón como parte de nuestro Programa de Vinculación Educativa.

A través de este programa de becas buscamos fomentar principalmente el compromiso de los estudiantes con la educación y su formación profesional, no solo por que este es uno de los valores plasmado en nuestro Código de Ética, sino por que realmente buscamos trascender en nuestras aportaciones, queremos brindar herramientas que mejoren la calidad de vida de nuestros colaboradores y de su núcleo familiar para ser cada vez más responsables con nuestra comunidad.

IVEA Educación para adultos



Contamos con otro valioso programa de educación implementado en colaboración con el Instituto Veracruzano de Educación para los Adultos (IVEA) dirigido a los adultos con más 20 años de trayectoria laboral en la organización, que consiste en un servicio educativo centrado en un aprendizaje significativo con opciones de estudio diversificadas y relacionadas con sus propios intereses.

El programa IVEA ofrece los servicios de alfabetización, primaria y secundaria de manera gratuita enfocadas a que los miembros adquieran los conocimientos necesarios para presentar las evaluaciones correspondientes y así acreditar los módulos que les permitan obtener su constancia de alfabetización, o bien su certificado de primaria o secundaria, según sea el caso.

Con el objetivo principal de combatir el rezago educativo en la comunidad, este programa educativo nos permite fortalecer la integración familiar de nuestros colaboradores, ya que parte de su alumnado está integrado por hijos, esposas y sus familiares, para quienes realizamos la donación de 35 juegos de uniformes y útiles escolares para su mejor desempeño durante el ciclo 2019.



El trabajo en equipo es uno de nuestros más valiosos valores corporativos, por ello en Grupo CICE nos apoyamos, nos integramos y trabajamos coordinadamente sobre el mismo objetivo: el éxito de todo el grupo.

Este valor nos impulsa realizar cambios positivos para las personas más vulnerables y para crear una sociedad cada vez más incluyente, como nuestro programa para erradicar la pobreza y mejorar el desarrollo humano para el que establecimos un calendario de actividades no solo con asociaciones civiles dedicadas a la asistencia social, sino también con grupos empresariales del sector logístico y portuario con quienes hemos logrado fortalecer este vínculo de acción social:



Alianza con la agencia aduanal Gomsa Logística, uno de los principales clientes del Grupo, para donar artículos de higiene para la Torre Pediátrica de la Ciudad de Veracruz; ellos a su vez entregaron regalos para los niños y artículos de higiene para los médicos del hospital.



Con el cliente Leschaco Mexicana, dedicado a integración logística para el transporte internacional de mercancías, se ha mantenido la alianza social desde hace algunos años, sumándonos este 2019 en su programa “Somos Leschaco” para recaudar con nuestros colaboradores y la comunidad en general ropa abrigadora para apoyar a la comunidad de Acultzinapa en Veracruz cuyo índice de pobreza es del 65%, de acuerdo con estadísticas de CONEVAL.



También, con Ferromex-Ferrosur de Grupo México aliado en servicios transporte ferroviario en el Puerto de Veracruz, este año participamos en la mecánica de “El vagón de la salud” en la que pudimos contribuir al programa Ponte Oreja con la donación de 4 auxiliares auditivos entregados a ciudadanos locales durante la visita del Dr. Vagón al Puerto de Veracruz.



Para estrechar lazos con nuestra comunidad, iniciamos el 2019 con una reunión con asociaciones civiles locales con las que ya tenemos, y otras a las que buscamos integrar, en nuestro programa de vinculación. Esta reunión tuvo como objetivo conocer algunas de las actividades realizadas en años anteriores y propuestas para reforzar la participación conjunta con estas instituciones.

Resultado de esta sesión, el equipo de **Fundación CICE** y los miembros de las asociaciones logramos establecer una relación más estrecha y dinámica a través de colectas, sesiones educativas, participación en eventos locales, actividades y causas sociales propias de estas instituciones llevadas a cabo a lo largo del año:



Una de las primeras actividades realizadas fue la entrega de 10 kits de higiene personal a los huéspedes del Albergue AJA, que fueron adquiridos con el dinero recaudado de la venta de basura recolectada el año anterior en el concurso de Limpieza de Playas. Para esta misma asociación, más adelante coordinamos una tarde de película, donde pudimos disfrutar en compañía de niños y sus familiares de la proyección de la película COCO acompañados de jugos y palomitas y para finalizar la reunión pudimos entregarles juguetes donados por nuestros voluntarios especialmente para los niños del albergue.

Otra tarde de entretenimiento que se realizó este año fue con el Jardín de Niños Malintzin en la colonia Playa Linda, para llevarle a los pequeños la obra de teatro de El Rey León, los niños estuvieron muy contentos compartiendo con los chicos del Voluntariado Kids y más voluntarios que permitieron disfrutar de un momento agradable.



En conjunto con la asociación MUAC A.C. en marzo realizamos una sesión por el Día Internacional de la Mujer, donde especialistas en el tratamiento del cáncer de mama nos compartieron una plática de concientización muy enriquecedora para nuestros colaboradores, ya que se dieron a conocer datos estadísticos, tips para la detección temprana e información de grupos de apoyo tanto para la gente que ha padecido cáncer de mama o para quienes convive con un paciente de esta enfermedad.



Colaboramos con AMANC en la campaña Café con Causa, fungiendo como punto de venta de café y pan dulce del comercio local Café La Parroquia entre los colaboradores del Grupo, cuyas ventas del fueron destinadas a esta asociación para las actividades y albergues de niños que están recibiendo un tratamiento especial en el hospital.



Otra importante alianza es con la Cruz Roja de Veracruz, con la que nuevamente participamos en su colecta anual con 10 alcancías para el boteo 2019, nuestros voluntarios y voluntarios kids nos ayudaron entre sus compañeros de trabajo, en su escuela, con vecinos, amigos y familiares, para recaudar fondos para un albergue que ayude a familiares que esperan por sus pacientes en el Hospital Regional de Veracruz.



Con la asociación local Somos+Decididos, participamos en el programa “Donas Decididas” como punto de venta de donas de la marca Kruspy Kreme con nuestra comunidad laboral, con los que los donativos recaudados por la venta de más de 100 cajas de donas, Grupo CICE colaboró para que 95 estudiantes de Veracruz pudieran participar en la “Ruta Didáctica Decidida” para convivir y descubrir la importancia de la preservación de la biodiversidad local.



El esfuerzo conjunto con los Comités de Responsabilidad Social, la alta dirección y los miembros de nuestro Gobierno Corporativo nos ha permitido generar un impacto en 47,000 personas a lo largo de los años, beneficio que buscamos ampliar directa e indirectamente a través de nuestra red de vinculación con asociaciones, a quienes apoyamos continuamos con la promoción y difusión de las actividades que estas llevan a cabo de manera independiente para su recaudación de fondos:



- Beca a un niño CRIVER
- Reposición de Equipos
- Atención a pacientes
- Diagnóstico de valoración por primera vez
- Rehabilitación y tratamiento general, ortesis y prótesis, estudios de gabinete, atención a adultos.



- Prevención y combate de incendios
- Atención paramédica y rescates
- Centros de acopio en desastres naturales



- Mastografías gratuitas
- Quimioterapias
- Revisiones médicas
- Donación de prótesis
- Consultas y apoyo psicológico mediante el Círculo Rosa.



- Servicio de Hospedaje
- Duchas
- Alimentos
- Lavado de ropa
- Apoyo tanatológico
- Eventos de recaudación como conciertos, venta de donas, rondones en tiendas de conveniencia



- Servicios de Papanicolaou, exploración de mama, presión arterial, glucosa, consulta general
- Ortopedista, optometría y pruebas de VIH, medicamentos, vales para mastografías, vales para colposcopia, densitometría, ultrasonido, cortes de cabello, preservativos y platicas de la salud



- Atención a personas con discapacidad intelectual
- Becas a personas con escasos recursos
- Terapia para el desarrollo de habilidades



- Formación humana, formación moral, habilidades y talleres (superación personal a la mujer).



- Acompañamiento Integral AMANC
- Hospedaje, alimentación, transporte, banco de medicamentos, prótesis, cuidados paliativos, apoyo emocional, educativo y recreación y productividad

Beneficios cuantificables

Con la participación de nuestros colaboradores, sus familiares, proveedores, clientes y miembros de la sociedad civil, contribuimos en conjunto al desarrollo integral de nuestra comunidad a través de la mejora de los sectores salud, educativo y de asistencia social, actividades que se materializan gracias a los donativos para diferentes instituciones y asociaciones a prestar sus servicios a la comunidad.

Es así que con estas acciones este 2019 beneficiamos a más de 15,000 personas en la zona conurbada Veracruz - Boca del Río, las cuales reciben atención médica, formación educativa y apoyo humanitario:



Sector Educativo	\$3,198,096.56	%60
Sector Asistencial	\$600,904.60	%11
Sector Salud	\$17,299.16	%0.32
Otras Asociaciones	\$1,536,406.81	%29

Como parte de nuestra estrategia vinculación social, periódicamente llevamos a cabo la recaudación de donativos económicos y en especie para el beneficio de la comunidad a través de colectas anuales con causa, una iniciativa en la que convocamos a colaboradores, clientes, proveedores y comunidad en general para la recaudación de donativos económicos y en especie con los que este año, a través de 3 colectas, que nos ayudaron a recaudar un total de \$ 1,536,406.81 mxn,

generando un impacto de **más de 10,000 familias** en Veracruz.

La Colecta de Reyes se entregó al Jardín de Niños José Guadalupe Padilla Lozano en la colonia La Pochota, donde pudimos entregar más de 100 juguetes a niños en los 3 niveles escolares.

La colecta del día del niño la realizamos en el Jardín de niños Francisco Luna Arroyo en

el fraccionamiento Los Torrentes, donde llevamos a cabo una fiesta con dinámicas de juego y piñatas, además de una obra de teatro, los niños pudieron recibir un juguete de regalo y un delicioso box-lunch en empaque ecológico como desayuno.

La colecta de útiles escolares se realizó en beneficio de Educación Especializada Laudel, AC., donde entregamos 20 kits escolares, kits de higiene personal y uniformes

para los estudiantes con capacidades diferentes que estudian en esta institución.

Todo lo recolectado fue entregado a nombre de nuestros colaboradores a través de Fundación CICE con la participación de voluntarios quienes activamente colaboran año con año para agilizar las actividades y convivir con los niños y personas beneficiadas con este programa.



Como parte del impulso a nuestra Cadena de Valor, participamos en el programa anual de Cemefi como Empresa Promotora Responsable, que consiste en invitar a un proveedor PyME de nuestro grupo, a participar en la postulación del Distintivo de Empresa Socialmente Responsable. Este año se seleccionó al proveedor DMI Industrial al

que se le capacitó para iniciar el proceso de postulación mediante pláticas de sensibilización previas a la postulación y se le brindó todo el acompañamiento durante el período de evaluación, hasta obtener el Distintivo ESR PyME por segundo año consecutivo.

Esta selección se realizó bajo los criterios del Programa de Reconocimiento a los Mejores Proveedores, en donde los departamentos de Compras y de Fundación evalúan el catálogo de proveedores para seleccionar un proveedor que cumpla con los lineamientos de prestación de servicios del grupo, entre los que se regulan estándares calidad de servicio, tiempos de entrega, cumplimiento legal y en materia de derechos humanos, validando también que realicen prácticas a favor del cuidado y preservación del medio ambiente.

Parte del proceso nuestra mejora continua con nuestra cadena de valor y operación, consiste en dar cumplimiento a nuestras Políticas de Abastecimiento y Servicios, en las que se ha incluido el apartado de compras sustentables para garantizar que nuestros productos o servicios que sean amigables al medio ambiente y sustentables y que a la vez favorezcan al comercio local, para fomentar el flujo de la economía de nuestra comunidad, políticas que nos han permitido mantener una gestión de compra nacionalizada, generando un impacto positivo principalmente en el consumo local:



Tipo	2019	%
Proveedores Locales	2019	74.53
Proveedores Nacionales	2019	21.90
Proveedores Extranjeros	2019	3.57
Otro: ¿Cuál?		
Total	420	100%

Compras Locales 2019	
Total	Divisa
\$48,358,756.82	MXN
\$30,738.89	USD

Política de Administración/Compras: Proceso de Selección:

1. En igualdad de circunstancias y cumpliendo con los requisitos solicitados por los usuarios, las adquisiciones de bienes y servicios se realizarán preferentemente con proveedores locales y proveedores regionales del Estado de Veracruz y la asignación se realizará tomando en cuenta:

A los productos biodegradables, ecológicos, respetuosos con el medio ambiente o que minimicen el impacto ambiental.

Al proveedor que tenga relación accionaria.

2. El catálogo de proveedores deberá estar constantemente actualizado y se sujetará al procedimiento establecido por el Sistema de Gestión de la Calidad, Empresa, Socialmente Responsable y Operador Económico Autorizado.

3. Toda solicitud interna de compra se deberá cotizar con proveedores pertenecientes al catálogo de proveedores o bien que se encuentren en el proceso de selección.

1. Se indica al proveedor que descargue y llene la "Solicitud de Alta Proveedor". Se solicita al área de Auditoría Interna la evaluación del proveedor.

2. Se ingresa el Proveedor al "Catálogo de Proveedores".

3. Selección de proveedores, dando oportunidad a los locales.

4. 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).

5. Inicia el proceso de adquisición.

6. Gestión de días de entrega con el proveedor.

7. Entrega del producto o servicio, validando la calidad.

8. Liberación del pago.

Las acciones adoptadas en materia de derechos humanos y medidas adoptadas para la prevención de la corrupción con nuestra cadena de valor han brindado resultados positivos, ya que además de no contar con ninguna demanda, reclamación o impactos negativos en nuestra cadena de suministro,

al cierre del 2019 iniciamos la implementación de la norma ISO 37001 que nos dará como producto final un Sistema de Gestión Anticorrupción, con el que estas medidas garantizamos que todos nuestros proveedores sean evaluados en criterios relativos a los Derechos Humanos y Anticorrupción.



Capítulo 6

G4-EN1/G4-EN2/G4-EN3/G4-EN5/G4-EN6/G4-EN7/G4-EN8/G4-EN9/G4-EN10/G4-EN11/G4-EN12/
G4-EN13/G4-EN14/G4-EN15/G4-EN16/G4-EN17/G4-EN18/G4-EN19/G4-EN22/G4-E23/G4-EN24/
G4-EN25/G4-EN27/G4-EN29/G4-EN30/G4-EN-31/G4-EN32/G4-EN33/G4-EN34



Trabajando por el Planeta

Alianzas Sustentables

En Grupo CICE cada acción cuenta, año tras año trabajamos en la implementación de objetivos y metas en el cuidado y la preservación del medio ambiente, nuestro compromiso es ir más allá de la ley mediante el cumplimiento de la Legislación Ambiental Nacional en aspectos de Agua, Aire, Energía, Residuos, Flora, Fauna, y Protección Ambiental, a través de la formación continua de los colaboradores y manteniendo una relación estrecha con nuestros grupos de interés por el bien del entorno donde se desarrollan las actividades del Grupo.

Nuestro compromiso está plasmado en nuestra Política Ambiental que sienta las bases de acción para fomentar una cultura de respeto al medio ambiente en todos y cada uno de los procesos de logística integral y comercialización del Grupo, para contribuir a la preservación del entorno.

Más allá de favorecer la reputación de la organización con estos certificados, buscamos garantizar que todos nuestros procesos cumplan con las regulaciones ambientales que determinan las autoridades, por ello junto con 13 empresas locales nos sumamos a la firma del “Convenio para erradicar plásticos de un solo uso” que regula la Procuraduría Estatal de Protección al Medio Ambiente de Veracruz, como inicio del proceso de certificación ambiental en el Estado.

Para Grupo CICE obtener estos certificados es una declaración implícita de mostrar transparencia en nuestros procesos internos, generando en consecuencia alianzas con nuestros grupos de interés, con el fin de fortalecer y promover acciones en cumplimiento a la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Este trabajo nos permitió recibir por parte del Mtro. Arturo Gómez Shuster, representante oficial del programa de Voluntarios ONU México, en conjunto con Somos + Decididos A.C., el reconocimiento por las actividades de preservación, protección y desarrollo sostenible de la biodiversidad emprendidas con nuestra comunidad local.



Sabemos que aún queda mucho por hacer, y por ello es primordial continuar desarrollando este tipo de programas y dinámicas sostenibles en conjunto con las comunida-

des con las que convivimos, para que estas a su vez puedan contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030 como parte de las actividades cotidianas.

Sabemos que aún queda mucho por hacer, y por ello es primordial continuar desarrollando este tipo de programas y dinámicas sostenibles en conjunto con las comunidades con las que convivimos, para que estas

a su vez puedan contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030 como parte de las actividades cotidianas.

Por esto buscamos transmitir un mensaje sobre la importancia del cuidado de los ele-

mentos de la naturaleza, participando en foros y programas ambientales en conjunto con diferentes universidades, autoridades y asociaciones ambientales, en los que podemos colaborar brindando talleres y cursos

que promueven el manejo de residuos, el cuidado del aire, el aprovechamiento del agua, la energía, la flora y la fauna local:



Para lograr transmitir este mensaje con alta efectividad, colaboramos en proyectos organizados por locales que, comprometidas con el cuidado ambiental, como el Instituto Tecnológico de Boca del Río, que organizó este 2019 el primer conversatorio sobre contaminación marina: ¿Cómo afecta la basura plástica a nuestros mares, océanos y seres vivos?, en el que pudimos

participar como parte del presídium de honor en reconocimiento a la labor realizada para informar, diseminar y concientizar a instituciones públicas, privadas, a la sociedad civil y el público general, sobre los impactos negativos de la basura marina hacia la salud humana, los seres vivos y sus impactos en la economía.



Con el sector comercial, participamos con la comisión de medio ambiente de Coparmex en coordinación con la Administración Portuaria Integral de Veracruz en el segundo Foro de Innovación Sustentable 2019 en el que se realizó la exposición de prototipos y proyectos sustentables, presentando el caso de éxito de eco emprendimiento de Grupo CICE como empresas socialmen-

te responsable, todo enfocado a generar más ciudadanía e impactar de manera positiva en la agenda 2030, establecida por la ONU.

Otro foro en el que participamos fue en el enfocado los Retos y Desafíos del Cambio Climático, se llevó a cabo el “Diálogo Joven 2030 Noruega - México” en donde con la participación especial de Rut Krüger Give- rin en representación de la Embajada de Noruega en México, junto con la Dra. Waltraud Martínez Olvera, Secretaria Técnica del Consejo Veracruzano de Desarrollo Sostenible y la Lic. Mónica Robles, Diputada del Congreso del Estado, así como miembros de la comunidad estudiantil y académica de Veracruz, expusieron acciones e iniciativas locales enfocadas al cumplimiento de la Agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible entre Gobierno, la industria privada y la sociedad civil.



Como Empresa Socialmente Responsable, la vinculación con diferentes instituciones y miembros de nuestra comunidad son fundamentales para el cumplimiento de los ODS, por ello cada año nos sumamos a la Celebración del “Día Mundial del Medio Ambiente”, llevando acciones como reforestación, talleres y conferencias para nuestra comunidad.

Este 2019 nos sumamos a la Jornada de Reforestación de la Laguna de Tarimoya organizada por Somos + Decididos A.C.

con la importante representación del Mtro. Arturo Gómez Shuster, por parte del programa Voluntarios ONU México y la participación conjunta de la Administración Portuaria Integral de Veracruz, Coparmex Veracruz y el equipo de voluntarios del colegio CESUVER, instituciones locales comprometidas con la preservación y el cuidado de nuestro entorno natural.

De igual manera, como parte de las actividades conmemorativas a la fecha, realizamos el Ciclo de Conferencias Ambientales que contaron con la participación especial de Somos + Decididos A.C., Melbugs y Eco-Mare, estas dos últimas asociaciones enfocadas a la preservación de los animales y el entorno marino, respectivamente.

Por este compromiso con la difusión y concientización del cuidado del entorno, el Comité de Medio Ambiente realizó también la “Jornada Ambiental para el Cuidado de la Fauna” en la primaria José Miguel Macías, en reconocimiento a la recolección de 163,500 tapas pet HDPE en beneficio de la Asociación Mexicana de Ayuda a Niños con

Cáncer (AMANC) región Veracruz, que a través del programa “Reciclando y Ayudando” recaudafondos que permitan financiar el pago de los tratamientos de niñas y niños con cáncer.

Durante esta Jornada Ambiental, en cumplimiento de objetivos de educación ambiental con la comunidad, los estudiantes interactuaron con algunas especies de aves rapaces entrenadas por el grupo Melbugs para conocer acerca de la importancia que estas aves tienen en nuestro ecosistema.



Educación Ambiental

Sabemos que nuestro planeta no es perpetuo, que hay muchas zonas contaminadas alrededor del mundo, que sufren los impactos del hombre y las adversidades del cambio climático. Por esto es que el concepto de huella ambiental hoy es algo que preocupa, el impacto que recibe la naturaleza al utilizar sus recursos y verter residuos, en el aire, la tierra o el agua, puede mitigarse con acciones que generen una mayor conciencia entre los habitantes de las comunidades del planeta.

Para permear este objetivo dentro y fuera de la organización contamos con un Modelo de Cultura Ambiental que guía las acciones de preservación del medio ambiente con objetivos definidos que nos permitan dar un mayor seguimiento del impacto:

- Sensibilización al personal en la importancia del cuidado del medio ambiente:
 - Cuidado del agua y electricidad
 - Causas, consecuencias medidas a tomar ante el calentamiento global
 - Reducción de emisiones contaminantes
 - Manejo y separación de residuos
 - 3 Rs
 - Uso racional y cuidado del agua y energía eléctrica
 - Manejo de mercancías peligrosas
- Recuperación de áreas verdes en Grupo CICE
- Ahorro de papel en oficinas y reciclado del mismo
- Acopio de botellas PET y venta de estas



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.

Este año iniciamos la integración de la normativa ISO 14001 en nuestro sistema de gestión, será una herramienta que nos ayudará a desarrollar una estructura organizativa, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos para fortalecer nuestra política medioambiental.

Nuestro modelo se enfoca en garantizar la eficiencia en el uso de los recursos naturales en todas nuestras operaciones y se encarga de monitorear y controlar tanto el tratamiento y disposición de residuos y emisiones, como el consumo y ahorro de agua, papel y energía.



Este sistema permite alinear la dimensión ambiental dentro del modelo de sostenibilidad del grupo, integrando los ODS y articulando los mecanismos para medir y evaluar el desempeño ambiental desde

la perspectiva del ciclo de vida, integrando así el concepto de economía circular y el de capital natural en la gestión del grupo.

La protección y preservación del entorno es uno de los conceptos que definen a Grupo CICE como Empresa Socialmente Responsable, por ello nuestros programas de seguridad ambiental ponen especial énfasis en la identificación, predicción, prevención y medición de los impactos ecológicos que puedan ser generados por nuestras operaciones de logística y comercio exterior.

Para lograrlo, nos apegamos marco normativo vigente por las autoridades ambientales pertinentes para aplicar una metodología de medición de impactos ambientales en la organización. Esta metodología nos permite mantener un diagnóstico permanente, global y homogéneo sobre el comportamiento medioambiental de la compañía en cada uno de los niveles de gestión:



Huella Ambiental

Análisis de Ciclo de Vida

Indicador Único

Transferencia

Identificación de Impactos

Medición de impactos y mejora

Comunicación con los grupos de interés



Aplicando esta metodología buscamos detectar aquellas actividades, proyectos u operaciones que puedan ser susceptibles de afectar al ambiente para definir los costos asociados a la prevención de cada una de ellas, con la finalidad de desarrollar los proyectos del negocio con un enfoque preventivo integrado a la estrategia corporativa. Para lograrlo, hemos definido los siguientes objetivos:

- Cuantificar, homogeneizar y unificar el desempeño ambiental del grupo.
- Determinar la afeción de la actividad de la operación a las diferentes categorías de impacto ambiental.
- Ayudar al seguimiento del desempeño ambiental de la organización y permitir la trazabilidad de los objetivos de los negocios y de las mejoras ambientales.
- Identificar y valorar los aspectos ambientales que tienen mayor relevancia en la actividad de la compañía.

Mitigando impactos

Nos enorgullece contar con una Unidad de Manejo Ambiental (UMA) ubicada en kilómetro 234 de la autopista Veracruz-Cardel con una superficie total de 20,719 hectáreas. Cuenta con autorización de la SEMARNAT en el oficio NO.SGPARN 03VS1100 Xalapa, Ver. y con la clave de registro SEMARNAT-UMA CX0116VER/09, colinda 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 del Parque Logístico de San Julián y al Este

colinda con predios del C. Carlos Abascal. La diversidad de fauna es al momento escasa en la zona, sin embargo se han tenido avistamientos de diversas aves canoras así como algunas especies de roedores. Además de mantener en constante cuidado a la flora de la zona, contamos con un vivero del que hemos transplantado más de 5,000 árboles casuarinas a la UMA y en el que hemos sembrado y cuidado 9,000 plantas de las cuales la gran mayoría han sido donadas a instituciones educativas locales para la reforestación de sus áreas verdes.

Esta labor de prevención en materia ambiental nos ha valido para mantener un saldo blanco en impactos ambientales negativos significativos y reales en nuestra cadena de operación, permitiéndonos a la vez detectar aquellos impactos poten-

ciales en las zonas en las que se desarrollan nuestras operaciones logísticas, para los cuales contamos con programas de acción activos para mitigar y prevenir su materialización:



Impacto	Planes de Acción
<p>Contaminación de agua Derrames (Reactividad de materiales, Incendio, Daño a la Salud, Contaminación de suelo)</p>	<p>Tratamiento de aguas residuales. Confinamiento y disposición con empresas autorizadas de aguas contaminadas. Áreas de resguardo de mercancías peligrosas y sustancias químicas con condiciones para la respuesta a emergencias. Capacitación periódica al personal para el manejo, almacenamiento y transporte de sustancias químicas peligrosas</p>

Cumplimiento Ambiental y Regulaciones

El comercio exterior es un sector altamente regulado que nos exige apegarnos a las leyes en materia ambiental, ya que el tipo de operación que realizamos en la parte de puertos conlleva el uso de uno de los recursos más valiosos del mundo, el agua; mientras que en nuestras instalaciones logísticas colindamos con la comunidad vecinal de San Julián en donde se encuentra una de las reservas naturales protegidas en el estado de Veracruz, la Laguna de San Julián.

Esta interacción natural con el entorno y los principales elementos naturales las 25 horas del día, los 365 días del año, conlleva una supervisión continua de las autoridades ambientales, por ello nuestro programa de auditoría del grupo requiere que contemos con los siguientes permisos para la continuidad de nuestras operaciones:

- Permiso de descarga de agua a bienes nacionales emitido por CONAGUA
- Reporte de COA
- Manifestaciones de Impacto Ambiental del Parque Industrial San Julián
- Registros de Generadores de Residuos
- Reportes de Generación de residuos
- Verificaciones vehiculares de unidades y utilitarios
- Certificación en Industria Limpia de CICE puertos por PROFEPA
- Certificación al Código Internacional para la Protección de Buques e Instalaciones Portuarias

De igual manera mantenemos apego a las regulaciones ambientales oblatorias que nos aplican a nivel por las autoridades:

Leyes:

Constitucion Politica de los Estados Unidos Mexicanos
Ley general de Equilibrio Ecologico 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 climatico
Ley general para la Prevencion y Gestion Integral de los Residuos

REGLAS:

Reglamento de LGEEPA en Materia de Áreas Naturales Protegidas
Reglamento de LGEEPA en Materia de Auditorías Ambientales
Reglamento de LGEEPA en Materia de Evaluación de Impacto Ambiental
Reglamento de LGEEPA en Materia de Prevención y Control de Contaminación de la Atmosfera
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

NORMAS:

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

Como parte de este programa de auditoría ambiental, este 2019 obtuvimos la renovación de nuestro Certificado de Calidad Ambiental otorgado por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (ProfePA), cuyo reconocimiento es válido a nivel internacional por el uso de buenas prácticas en materia ambiental, siendo esta es la sexta certificación consecutiva que obtenemos, los tres primeros certificados como Industria Limpia que luego escalaron a los de Calidad Ambiental, el nivel más estricto dentro del ámbito gubernamental para las empresas grandes en México.



AGUA

Los Programas de Uso Eficiente y Racional del Agua 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 para lograrlo es desarrollar los programas PUERAS de forma específica para cada una de nuestras instalaciones: Recinto Portuario, oficinas centrales y el parque logístico.

Este programa se basa en el estudio de campo para detectar las cantidades y distribución de agua, a la vez que se registran datos acerca de los inmuebles, las áreas que lo conforman, así como su antigüedad, registros con los que se generan los inventarios de los elementos hidráulicos, divididos por su funcionamiento en distribución, extracción, medición y almacenaje, para finalmente evaluar la frecuencia de uso de agua por los usuarios de las instalaciones, información que nos servirá para obtener el balance de consumo.

Con la información obtenida se logran definir las medidas de ahorro de agua para cada inmueble, mismas que sustentaran las bases para diseñar el PUERA, y finalizar con la implementación y monitoreo del programa.

El objetivo general del PUERA es reducir en lo posible el consumo de agua de CICE, evitando el desperdicio al realizar las actividades cotidianas; es por ello que para poder lograr esta meta es indispensable contar la participación de todos los usuarios, quienes son los responsables de implementar y dar seguimiento a este programa de vital importancia.

El departamento de Seguridad y Medio Ambiente de CICE se encarga de gestionar los planes de acción y prevención de riesgos futuros al ambiente natural así como de mitigar los causados en el pasado. Una forma de contribuir al logro de este objetivo es reducir el consumo de agua, ya que actualmente en muchas regiones del país, la extracción de agua de las fuentes sobrepasa la disponibilidad natural.

Las medidas de austeridad en uso de agua para las áreas operativas y administrativas de CICE con la participación de los trabajadores, de una manera indirecta pero efectiva, busca influenciar sus hábitos dentro y fuera de la organización para lograr el fin propuesto.

Para medir los resultados al interior de nuestra organización contamos con un programa de uso eficiente y racional del agua en los inmuebles de la organización que consiste en:



Complejo	Cantidad		Capacidad de almacenamiento (Litros)	
	Cantidad	Capacidad de almacenamiento (Litros)	Cantidad	Capacidad de almacenamiento (Litros)
Tanque elevado	1	50,000	1	1,100
Oficinas mixtas			2	3,300
FISA			5	1,100
DIPSA, Mantenimiento CECI/ Almacén General			2	1,100
CECI			2	1,100
DIPSA/ Seguridad			1	600
Total general	1	50,000	12	12,700

Medidas de Reducción de impactos

Las tareas de disminución de consumo generalmente se asocian a cambios físicos, sin embargo, los cambios en los patrones o hábitos de consumo también son una forma importante para lograr un exitoso programa de uso eficiente y racional del agua.

El concepto uso eficiente del agua se origina en el criterio económico de productividad,

que mide la cantidad que se requiere de un recurso determinado para producir un bien o servicio; entonces, la eficiencia en la producción y conducción del agua puede medirse por el volumen que se requiere para producir una determinada cantidad de bienes o servicios. Es por ello que en grupo cice realizamos evaluaciones de reducción de consumo de agua para lograr un suministro eficiente, medido y evitar el desperdicio de este vital elemento.



De esta manera, entre menor sea el desperdicio en la entrega de agua para llevar a cabo una jornada de trabajo, mayor será la eficiencia. Dicha eficiencia tiene que ver principalmente con las características de la red de distribución, su medición, su mantenimiento y con el tipo de dispositivos que utilizamos para aprovechar o consumir el agua (llaves, regaderas, sanitarios, etc., de bajo consumo).

Para lograr esta eficiencia, este año implementamos una intensiva campaña de concientización de uso de agua en todas las instalaciones del grupo, un gran paso para generar nuevos hábitos de consumo de agua en la plantilla del grupo, con la que buscamos que no solo utilicen la cantidad estrictamente necesaria de agua, si no que se sumen a reportar las fugas detectadas en los inodoros, mingitorios, grifos y bebederos, que comiencen a asegurarse de que llaves y válvulas queden bien cerradas y sin fugas después de utilizarlas y no arrojen papeles ni desperdicios a los inodoros.

Tratamiento de Aguas Residuales

Contar con una planta de tratamiento de aguas residuales con capacidad de tratamiento de 10 litros por segundo con clave de autorización NOM ECOL-003-1997/SEMARNAT para el reuso de agua dentro del Parque Logístico San Julián, una alternativa estratégica y responsable para el manejo de este vital líquido.

Todos los líquidos manejados en el Parque Logístico San Julián son tratados mediante un estricto cuidado biológico regulado bajo la norma NOM-001-SEMARNAT-1996 a través de esta planta de tratamiento. En 2019, se realizó el vertimiento de 6,584,000 litros a la Laguna de San Julián. Para su operación las autoridades cuentan con estrictas reglamentaciones y regulaciones legales, técnicas y económicas que impactan directamente este proceso:

Legales: El permiso de descarga indica de manera explícita que el agua tratada será analizada antes de realizar cualquier descarga hacia la laguna San Julián, por lo que cualquier cambio para su uso en riego o para servicio en las instalaciones implicaría solicitar un cambio al mismo. Aunado a lo anterior, el título de concesión y el permiso de descarga se encuentran en un proceso de traspaso entre empresas pertenecientes a Grupo CICE, por lo que cualquier cambio al permiso de descarga, no es posible actualmente.

Técnicos: El reuso de agua en servicios sanitarios o de lavado, implica la aplicación de la norma oficial mexicana NOM-003-ECOL-1997, que establece los límites máximos permisibles de contaminantes para las aguas residuales tratadas que se reusen en servicios al público. La capacidad técnica instalada en la planta de tratamiento no es capaz de lograr la calidad de tratamiento necesaria para alcanzar los límites marcados, por lo que sería necesario la instalación de tecnologías más recientes que permitieran lograr un efluente de mayor calidad. Además, implicaría la instalación y tendido de un sistema de bombeo y la construcción de un sistema de almacenamiento de agua tratada. Finalmente, cabe mencionar que el flujo tratado en la planta de tratamiento de entre 1,500,000 a 2,000,000 litros trimestrales, serían insuficientes para reutilizarlo en ciertas actividades del parque.

Económicos: Cualquier cambio planteado para la reutilización del agua implicaría una inversión considerable en infraestructura hidráulica, razón por la cual no existe viabilidad financiera actualmente. El costo por metro cúbico de agua potable es de \$2.67m3, lo cual es un costo menor para utilizar el agua tratada.

Con base a lo mencionado anteriormente, esta medida de ahorro no es factible en este momento para ser incluida en el diseño del programa PUERA, por lo que queda excluida de los procedimientos. Por lo anterior, con el fin de verificar que las medidas de ahorro adoptadas y establecidas están dando resultados, se colocaran medidores en puntos estratégicos de las líneas de abastecimiento en cada área, en todas las instalaciones.

Elemento Hidráulico	Consumo sin dispositivo ahorrador	Dispositivo ahorrador	Consumo con dispositivo ahorrador	Ahorro por elemento hidráulico
Llave de lavabo	6L/minuto	Aireador	3L/minuto	3L
Llave de fregadero	7L/minuto	Reductor	3.5L/minuto	3.5L



Las estimaciones de consumo de agua para el Parque Logístico San Julián indican que diariamente se hace uso de 16,034.4 litros de agua, con la instalación de los dispositivos ahorradores en elementos de extracción en las áreas de trabajo, se busca reducir el consumo de 15,302.2 litros al día, lo que implicaría un ahorro de agua de 732.2 litros por día. Para el almacenamiento del líquido contamos con una sisterna de 130m³ de capacidad, un tanque elevado a 15 metros de altura con capacidad de almacenamiento de 50m³.

Captación total de agua por fuentes		
Tipo de capacitación	Fuente	m ³
Indirecto	Red municipal de agua potable	8,999
Directo	Extracción del Subsuelo (Pozo San Julián)	50,118
Directo	Aguas meteóricas	0
Otra ¿Cual?		0
	Total	59,117

Análisis costo - beneficio

El servicio de agua que actualmente se tiene contratado es pagado directamente a CONAGUA con un costo de \$2.67 pesos por m³, ya que se cuentan con derechos para el aprovechamiento subterráneo del extraído de un pozo y es cuantificado por medidor con número de serie 06-3155.

El consumo estimado diario en metros cúbicos es de 16.034 m³ que genera un costo de \$42.81 pesos al día, con las medidas de ahorro de la instalación de dispositivos de ahorro este costo se logrará reducir a \$40.85 diarios.

Los cálculos por los ahorros obtenidos por el uso de medidas de ahorro se encuentran especificados en las siguientes tabla:

Medida de ahorro	Consumo m ³ diario	Elemento Hidráulico
Sin medida de ahorro estimado (Actualidad)	18.779	42.81
Dispositivos ahorradores	15.302	40.85

ENERGÍA ELÉCTRICA

Si bien a estas alturas la posibilidad de revocar los efectos del calentamiento global parece tarea imposible para los seres humanos, sabemos que está en nuestras manos poder influir en la rapidez de su crecimiento implementando cambios de hábitos en el consumo cotidiano y generando mayor conciencia del uso energético que hacemos.

En los últimos años hemos buscado optimizar nuestras prácticas de eficiencia energética, una prueba de ello es que este 2019 se concluyó el proyecto cambio del 100% de la iluminación a tecnología LEED en el 100% de las luminarias de todos los edificios e instalaciones de la organización, mismas que a su vez cuentan con Planta de Emergencia operada por diésel, en caso de que se presente alguna falla de la red eléctrica.

El consumo eléctrico es monitoreado continuamente por tipo de fuente de uso, en total en 2019 el uso adquirido por combustibles fue de 2,595.033 m3 que equivalen a 90098.66 gigajulios, distribuidos en 2,363.78 m3 consumidos por diesel, o 90098.66 gigajulios; mientras que por gasolina se consumieron 231.247 M3, equivalentes a 8135.01 gigajulios.

El consumo especificado por cada empresa del grupo se desglosa en las siguientes tablas:

CECI			
Tipo	Fuente	M3 2019	GJ (Gigajulio)
Adquirida por combustible	Diésel	139.970	5335.1318
	Gasolina	15.817	556.424828
Producida en	Diésel	0	0
	Gasolina	0	0
Otra ¿Cual?	POWER PACK	0	0
Total		155.787	5891.55662747907

CICE			
Tipo	Fuente	M3 2019	GJ (Gigajulio)
Adquirida por combustible	Diésel	1,969.453	75068.16695
	Gasolina	163.920	5766.527012
Producida en	Diésel	0	0
	Gasolina	0	0
Otra ¿Cual?	POWER PACK	0	0
Total		2,133.373	80834.69396612030

CICE Patio de Vacios			
Tipo	Fuente	M3 2019	GJ (Gigajulio)
Adquirida por combustible	Diésel	144.495	5507.60784037468
	Gasolina	0	0
Producida en	Diésel	0	0
	Gasolina	0	0
Otra ¿Cual?	POWER PACK	0	0
Total		144.495	5507.60784037468

DIPSA			
Tipo	Fuente	M3 2019	GJ (Gigajulio)
Adquirida por combustible	Diésel	75.043	2860.35790280104
	Gasolina	21.984	773.37316880030
Producida en	Diésel	0	0
	Gasolina	0	0
Otra ¿Cual?	POWER PACK	0	0
Total		97.027	3633.73107160134

FISA			
Tipo	Fuente	M3 2019	GJ (Gigajulio)
Adquirida por combustible	Diésel	7,930.424	302278.04006986800
	Gasolina	24.408	858.64684789288
Producida en	Diésel	0	0
	Gasolina	0	0
Otra ¿Cual?	POWER PACK	0	0
Total		7,954.832	303136.68691776100

SEMAVE			
Tipo	Fuente	M3 2019	GJ (Gigajulio)
Adquirida por combustible	Diésel	34.725	1323.58685253477
	Gasolina	1.753	61.66863013587
Producida en	Diésel	0	0
	Gasolina	0	0
Otra ¿Cual?	POWER PACK	0	0
Total		36.478	1385.25548267063

Parques Logísticos de México			
Tipo	Fuente	M3 2019	GJ (Gigajulio)
Adquirida por combustible	Diésel	0	0
	Gasolina	1.349	47.45635028710
Producida en	Diésel	0	0
	Gasolina	0	0
Otra ¿Cual?	POWER PACK	0	0
Total		1.349	47.45635028710

Soluciones Multimodales			
Tipo	Fuente	M3 2019	GJ (Gigajulio)
Adquirida por combustible	Diésel	0	0
	Gasolina	2.016	70.92068360177
Producida en	Diésel	0	0
	Gasolina	0	0
Otra ¿Cual?	POWER PACK	0	0
Total		2.016	70.92068360177

El uso de intensidad energética se regula calculando los kilowatts de consumo eléctrico entre el promedio de días laborados en instalaciones, lo que nos permite conocer también el consumo externo de energía y desglosarlo por fuentes primarias:

Tipo	Fuente			Kw/h 2019	GJ (Gigajulio)
Suministrada por red eléctrica	CFE	CECI	PUERTO SECO	124,896	449,625 6
		CECI	SAN JULIAN	207,887	748,393 2
		FISA	SAN JULIAN	203,814	733,730 4
		PLM	SAN JULIAN	369,871	1 331,535 6
		CICE	OFICINAS CENTR	340,295	1 225,062
		CICE	RECINTO	1,415,329	5 095,184 4
		CICE	NOMBRAMIENTO	26,641	95,907 6
Otro ¿Cual?					
Total				2,688,733	9,679,438 8

Medidas de Reducción del consumo energético

La historia de la evolución social está inequívocamente ligada a los usos de distintas fuentes energéticas. Sobre nosotros recae la responsabilidad de enseñar a las futuras generaciones que es posible cambiar los hábitos y prácticas de consumo para evolucionar hacia un futuro más limpio y saludable, por ello mantenemos activas nuestro programa de difusión en materia energético en el que se integran actividades como:

- Campañas de concientización por medios electrónicos
- Concientización del personal por campañas gráficas en áreas operativas
- Actividades de sensibilización con participación de la comunidad por medio de eventos y concursos en fechas especiales
- Pláticas para promover el cuidado de la energía eléctrica



RESIDUOS

CICE es una empresa prestadora de una amplia variedad de servicios logísticos, lo que naturalmente conlleva la generación de residuos como resultado de la ejecución de las operaciones, entre los que se encuentran los denominados residuos de manejo especial que son los generados en los procesos productivos de empresas grandes y están sujetos a un plan de manejo regulado por las autoridades.

Siendo una responsabilidad de la empresa el cuidado del entorno ambiental, debemos aplicar estas acciones para preservar las condiciones de la localidad en la que se encuentran nuestras instalaciones; para lo que se requieren una serie de procedimientos precisos para el correcto manejo de los desechos, con lo que se da cumplimiento a las leyes y reglamentos antes mencionados de la Secretaría del Medio Ambiente.

Este Plan de Manejo Especial tiene por objetivo establecer el manejo correcto de los residuos generados en todas las instalaciones, así como los controles administrativos, y de transferencia para evitar impactos ambientales; previniendo la generación y valorización de estos.

Su efectividad nos permite controlar los residuos que se generan de nuestros procesos operativos, manteniendo el control de estos, estableciendo acciones normativas, operativas, financieras, de planeación, ad-

ministrativas, educativas, de monitoreo, supervisión y evaluación, desde el momento de su generación hasta su disposición final, a fin de lograr beneficios ambientales, la optimización económica y la seguridad de la plantilla laboral y el entorno.

La colaboración coordinada con empresas autorizadas por la Secretaría del Medio Ambiente 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 brindar viabilidad a las estrategias establecidas en este informe.

Por lo que también 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, el cual contempla:

- Datos Generales
- Modalidad del Plan de Manejo.
- Objetivo y su Alcance.
- Descripción de Actividades de Generación.
- Residuos Objeto del Plan de Manejo
- Minimización de Generación de los Residuos
- Valorización de los Residuos
- Manejo Integral (Externo)
- Mecanismos de Evaluación y Mejora de la Implementación del Plan de Manejo
- Información Complementaria

En lo relativo a los productos considerados contaminantes, en 2019 se generaron 337 toneladas de residuos considerados peligrosos, todos 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. Respecto a los residuos considerados como no peligrosos en 2019 se generaron 929 toneladas, destinadas ya sea a relleno sanitario, o a procesos de reutilización o coprocesamiento.

Es por esto que este plan de manejo es de observancia obligatoria tanto para Grupo CICE como para los proveedores privados

autorizados que intervienen en el manejo local de dichos residuos, de acuerdo a los establecido en el Artículo 16 del reglamento de Proveedores, el cual define que:

- La generación, disposición, y traslado de residuos de manejo especial estará a cargo de las áreas generadoras.
- El registro de entradas, almacenamiento, segregación, y control administrativo para transferencia de residuos de manejo especial, estará a cargo del técnico responsable del plan de manejo.
- Recolección y transporte de residuos de manejo especial, lo realizarán los proveedores autorizados sin excepción.



Todas las áreas de la organización tienen un papel clave en la cadena de manejo de residuos especiales, con actividades específicamente asignadas para el tratamiento de los residuos especiales que generen por el tipo de actividad que cada una desempeña:

No Diag.	Área CICE	Descripción de Actividad Generadora	Residuo Especial Generado	
a	Cabuyería	<ul style="list-style-type: none"> Actualización y desecho de herramientas de izaje Desecho de embalajes y materiales de trinca Actividades domiciliarias (de limpieza, ingesta de alimentos y sanitaria) Actividades de soldadura 	<ul style="list-style-type: none"> Madera Residuos Alimenticios Otros residuos inorgánicos Metal Ferroso Envases de Plástico 	
a	Almacén General	<ul style="list-style-type: none"> Desecho de embalajes de insumos y materiales Actividades domiciliarias (de limpieza, ingesta de alimentos y sanitaria) 	<ul style="list-style-type: none"> Papel y Cartón Residuos Alimenticios Otros residuos inorgánicos Envases de Plástico 	
b	Mantenimiento Mecánico de Equipo de Maniobra y Cabuyería 13A	<ul style="list-style-type: none"> Actualización y desecho de herramientas o partes de equipos Desecho de embalajes de insumos y materiales Actividades domiciliarias (de limpieza, ingesta de alimentos y sanitaria) Actividades de soldadura 	<ul style="list-style-type: none"> Papel y Cartón Residuos Alimenticios Otros residuos inorgánicos Residuos generados en los servicios de transporte y actividades portuarias, aeroportuarias y ferroviarias (incluye llantas) Metal Ferroso Envases de Plástico 	
b	Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> Actualización y desecho de herramientas de partes de instalaciones Desecho de embalajes de insumos y materiales Actividades domiciliarias (de limpieza, ingesta de alimentos y sanitaria) Actividades de soldadura 	<ul style="list-style-type: none"> Papel y Cartón Madera Residuos Alimenticios Otros residuos inorgánicos Residuos de la construcción mantenimiento y demolición Metal Ferroso Envases de Plástico 	
c	Cabuyería Mantenimiento Almacén General Recursos Humanos Operaciones	Terminal TMU Vigilancia Servicios Generales Seguridad y Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Trabajos administrativos Actividades domiciliarias (de limpieza, ingesta de alimentos y sanitaria) 	<ul style="list-style-type: none"> Papel y Cartón Residuos Alimenticios Envases de Plástico
1	Terminal TMU	<ul style="list-style-type: none"> Desecho de embalajes y materiales de trinca Actividades domiciliarias (de limpieza, ingesta de alimentos y sanitaria) Carga de granel agrícola Carga de granel mineral Tarjado de servicios operativo 	<ul style="list-style-type: none"> Otros residuos orgánicos Papel y Cartón Madera Residuos Alimenticios Otros residuos inorgánicos Metal Ferroso Embalaje de plástico 	

Residuos	Residuos	Residuos
RO-001 Otros Residuos Orgánicos	Estado Sólido	6.0
RO-002 Papel y Cartón	Estado Sólido	2.0
RO-004 Madera	Estado Sólido	60.0
RO-007 Residuos Alimenticios	Estado Sólido	4.0
RI-001 OTROS Residuos Inorgánicos	Estado Sólido	342.0
RI-003 Residuos Generados en los Servicios de Transporte y Actividades Portuarias, Aeroportuarias y Ferroviarias (incluye llantas)	Estado Sólido	75.0
RI-004 Residuos de la Construcción, Mantenimiento y Demolicion	Estado Sólido	6.0
RI-005 Metal Ferroso	Estado Sólido	200.0
RI-010 Envases de Plástico	Estado Sólido	0.4
RI-011 Hule de Embalaje	Estado Sólido	0.6
	Total	6960.0

Reciclaje

Nuestro programa de reciclaje es un fuerte compromiso para preservar los recursos naturales y proteger el ambiente, hemos establecido como objetivo reciclar el 30% por ciento de los desperdicios sólidos producidos y revertir las tendencias actuales de incremento, así como todo aquel producto que genere la compañía derivado de nuestra operación.

Este 2019, se generaron 74.9278 toneladas de producto reciclable de las diversas instalaciones del grupo, entre las que se encuentra una amplia variedad de productos como madera, papel, cartón, lonas, PET, plásticos, equipos electrónicos, mobiliario, metal, botellas, bidones de 250 litros y baterías.

Muchos de estos productos se obtienen de los procesos definidos en los programas de reutilización asignados a las operaciones del grupo, sin embargo cabe destacar que el Comité de Medio Ambiente ha asignado puntos de recolección en los principales áreas de flujo de personal en las instalaciones, en los que los colaboradores pueden ingresar productos reciclables que generen durante la jornada de trabajo o fuera de oficina.

Esto nos permite recolectar mayores cantidades de productos reciclables que los generados exclusivamente en nuestras instalaciones. Para su mejor aprovechamiento, en colaboración con el Comité de Vinculación con la Comunidad, participamos en programas con asociaciones locales que utilizan el producto para la recaudación de fondos con destino a diversas causas sociales, como Reciclemos y Ayudemos A.C., AMANC, HP Planet Partners y Banco de Tapitas A.C., por mencionar algunas.



EMISIONES

Derivado de la globalización y las nuevas tendencias de consumo, la industria logística, ha generado el 24% del total de las emisiones de gases de efecto invernadero en el mundo, de acuerdo con la Agencia Internacional de Energía.

Para sumarnos a la lucha para que estas emisiones no crezcan en un 50% para el 2030, y más del 80% al 2050, como parte de nuestra estrategia de reducción de emisiones, nos hemos enfocado en incrementar y reforzar acciones que contribuyan en la reducción de emisiones, con alternativas que en lugar de requerir los tradicionales combustibles fósiles, nos permitan aumentar la eficiencia energética de nuestras operaciones haciendo uso de energías más limpias.

Para mitigar los impactos ambientales de nuestras operaciones e incrementar el grado de reducción de su impacto, se implementaron programas de inversión ambiental por un total de \$2,107,890 pesos en 2019, para la adquisición de materiales de mejor calidad, que brinden mayor resistencia y durabilidad, logrando reducir nuestro nivel de emisiones en 2019:

Emisiones totales Directas de Gases de Efecto Invernadero		
Emisiones Directas de CO ²	Tco ² e / año (utilizando calculadora RENE)	
Biogénico en toneladas métricas de CO ²	CECI	651.01
	CICE PLSJ	414.41
	CICE PUERTOS	6,632.78
	DIPSA	271.00
	FISA	22,806.14
	PLM	3.42
	SEMAVE	104.04
	SM	5.11
	Total	

Emisiones totales Indirectas de Gases de Efecto Invernadero al Generar Energía		
Emisiones Directas de CO ²	Tco ² e / año (utilizando calculadora RENE)	
Biogénico en toneladas métricas de CO ²	CECI	168.17
	CICE PLSJ	000.00
	CICE PUERTOS	899.91
	DIPSA	000.00
	FISA	103.02
	PLM	186.8
	SEMAVE	64.14
	SM	000.00
	Total	

Aplicando nueva estrategia se pueden reducir significativamente las emisiones de dióxido de carbono y otras emisiones atmosféricas significativas como el metano y el dióxido de nitrógeno, por ello resulta de interés estimar dichas emisiones contaminantes en el aire generadas por la operación logística, con el objeto de cuantificar objetivamente la dimensión de las afectaciones ambientales en el aire, y proponer mecanismos que podrían utilizarse para reducir las emisiones de gases contaminantes.

	Metano CH ₄	Dióxido de nitrógeno NO ₂	
CECI	0.01	0.00	0.00
CICE PLSJ	0.02	0.00	0.00
CICE	0.98	0.00	0.00
PUERTOS	0.03	0.00	0.00
DIPSA	1.20	0.00	0.00
FISA	0.00	0.00	0.00
PLM	0.01	0.00	0.00
SEMAVE	0.00	0.00	0.00
SM	0.00	0.00	0.00



Capítulo 7

G4-S07 G4-PR1/G4-PR5/G4-PR6/G4-PR7/G4-PR8/GA4-9/G4-EC7/G4-EC8/



Reputación Sostenible

La reputación corporativa se consigue mediante la coherencia entre los valores que hemos adoptado y las acciones que realizamos de forma cotidiana y frente a nuestros grupos de interés. El pilar central de este comportamiento es por supuesto, el cumplimiento de las leyes; pero es parte de esta responsabilidad el buscar ir más allá de su estándar, para aportar valor a la marca CICE y diferenciación a la organización.

La idea más amplia de la responsabilidad social radica en que toda organización debe interiorizar y aplicar un comportamiento responsable, como parte de sus procesos de negocio, por lo que implementar estrategias para generar este comportamiento y posicionar a Grupo CICE en un sector de servicios en el que no existen productos tangibles por vender como el logístico, no siempre puede valerse de las tácticas de mercadotecnia tradicionales.

Construir una reputación corporativa positiva tanto en el sector logístico - portuario, como ante los grupos de la comunidad y de la sociedad civil ante los que queremos consolidar nuestra imagen, no es tarea fácil. Convivir y competir como empresa nacional con clientes, proveedores, líneas y terminales de presencia global, nos confirmó que nuestras estrategias de comunicación deben evolucionar de la mano del mercado y el entorno, para lograr tangibilizar este compromiso ante todos los grupos de interés.

Para lograr este objetivo, nuestra estrategia de comunicación integral está basada en principios de transparencia de marca, ética empresarial y respeto a la comunidad, para demostrar que este compromiso con la responsabilidad social no es solo un mensaje en una plataforma digital o slogan institucional, sino que es una vocación del grupo congruente con las acciones corporativas y operaciones logísticas que día con día realizamos.

Con estos principios establecidos, buscamos participar en cadenas de valor de manera parcial, en las que si otro operador logístico puede obtener beneficios de la subcontratación de algunas de las etapas de dichas cadenas, nuestro grupo participa en colaboración y coordinación con estos operadores manteniendo estricto apego a nuestros valores de ética comercial con ellos y con el cliente final.

No buscamos generar utilidades a cualquier costo, desde nuestro Consejo de Administración y la alta Dirección del Grupo existe un compromiso real con los grupos de interés, gracias a la implantación de un buen sistema de gobierno corporativo y un comportamiento responsable que se transmite con el ejemplo verticalmente, hacia los colaboradores y a lo largo de nuestra cadena operativa con proveedores, autoridades y socios comerciales, hasta los clientes y la comunidad en general.



Nuevos retos, nuevas estrategias

En un entorno de gran exposición pública y cada vez mayor acceso a la información, la sociedad demanda a las empresas un comportamiento responsable. Por ello la gestión de la reputación corporativa en CICE se lleva a cabo no sólo con el objetivo de mejorar la rentabilidad, sino como medida de protección ante situaciones de crisis que puedan presentarse.

Es así que para fortalecer las sinergias de valor agregado y mantener una operación sostenible, el Consejo de Administración determinó este 2019 realizar cambios en la estructura organizacional del grupo, con la incorporación de una Dirección Comercial y de Logística que en adelante se encargará de dirigir la estrategia de comercialización con el fin de consolidar la estrategia de venta de los servicios de logística integral, para responder a los retos del mercado de cara a nuestros clientes, colaboradores y los diversos públicos a los que atendemos.

Esta reestructura tiene el fin de fortalecer la estrategia comercial hacia una logística integrada con la responsabilidad social, con el máximo aprovechamiento de infraestructura y equipo humano, para fortalecer el crecimiento de la empresa hacia la diversificación de servicios logísticos integrales en México.

Ante esta concatenación, la responsabilidad corporativa adopta mayor valor estratégico hacia la construcción y consolidación de la reputación de Grupo CICE, por los beneficios que puede aportar para lograr la diferenciación entre nuestros servicios, respecto a los de otros operadores logísticos, para optimizar las ventas y el acceso a mercados globales.



Para ello, también integramos a nuestra estrategia de promoción un calendario de las actividades que nos servirán como apoyo en el desempeño comercial, con presencia en foros locales con autoridades y asociaciones que promueven el sector, en eventos nacionales para el posicionamiento de nuestra marca, así como plataformas internacionales para el fortalecimiento y desarrollo de relaciones con clientes, líneas navieras y autoridades del sector logístico y portuario.



Consideramos que la integración de estas estrategias posiciona a nuestro grupo como el operador logístico portuario con mayor infraestructura, capacidad operativa y talento humano, que busca a brindar una experiencia personalizada, continua y enfocada a la fidelización de los clientes, para construir relaciones a largo plazo con cada uno de ellos que nos permitan enriquecer en valor agregado, que posicione a Grupo CICE como una marca de referencia en el sector de servicios a la carga, fieles a nuestra filosofía institucional, brindando soluciones integrales de logística de forma responsable al desarrollo nacional.



Actualmente podemos decir que la percepción sobre el tipo y nivel de empresa respecto al sector en el que operamos es bastante optimista, comercialmente contamos con atractivos cuantificables para posicionarnos como empresa líder en el mercado, aspiracional para el entorno laboral ya que brinda perspectivas de crecimiento personal y profesional para los que formamos parte de ella.

Es por ello que el concepto de adaptabilidad es la constante en nuestra gestión, como eslabón clave para la innovación de procesos, así como la reestructura de áreas funcionales; apoyándonos del análisis de estrategias implementadas en la práctica mundial que contribuyan a la inserción de nuestro grupo en el mercado internacional, lo cual requiere de un alto grado de competitividad y exige la implantación de un proceso de maduración organizacional.

Nos queda claro, que la mercadotecnia no es un creador de necesidades ni un solucionador de problemas, sino el la gestión de la oferta y demanda de servicios, que permite identificar y comprender las necesidades, para diseñar programas y estrategias apropiadas, con base en el mercado. Es por esto que, en 2019 también trabajamos en la estructuración de nuestro equipo de Comunicaciones, para consolidar nuestras estrategias con un equipo central con la capacidad para gestionar proyectos globales alineados a los objetivos de negocio.

Es claro que debemos adaptarnos al crecimiento del sector de la empresa, para poder responder a las necesidades de competitividad y competencia actuales del entorno, diseñar y desarrollar una marca adecuadamente hace posible que la empresa y los servicios que ofrecemos se vean beneficiados.

Tenemos claro que la reputación sólo es parcialmente controlable, ya que se crea y se recrea constantemente por los grupos de interés, a partir de las percepciones que generen nuestros comportamientos y comunicaciones, para dirigir estas percepciones en un rumbo positivo los objetivos de comunicación del grupo supeditan a los objetivos estratégicos del negocio:

- Conseguir los objetivos de negocio
- Delimitar responsabilidades del equipo
- Desarrollar equipo profesional
- Lograr una buena relación entre Marketing y otros equipos
- Visualizar nuevos retos

De este modo, la estrategia de comunicación corporativa está dirigida a la gestión integrada de los grupos de interés que aborda todo el ciclo de vida de la relación con ellos y busca una interacción coherente, consistente y sin fisuras a través de distintos canales corporativos, para lo que una gestión omnicanal en coordinación de todas las áreas del grupo que interactúen, directa o indirectamente, con los grupos externos, para presentarnos ante estos con una sola voz:

Ser líderes en el sector logístico y portuario mexicano reconocidos por la implementación de una gestión responsable y servicios de calidad integral, que sirva como referente para otras organizaciones, competidores y autoridades del medio; como un activo generador de valor para los accionistas y que, además de ubicarnos en una posición aspiracional para la comunidad, permita catapultar mecanismos innovadores de desarrollo sostenible que generen una mayor derrama económica para el país.



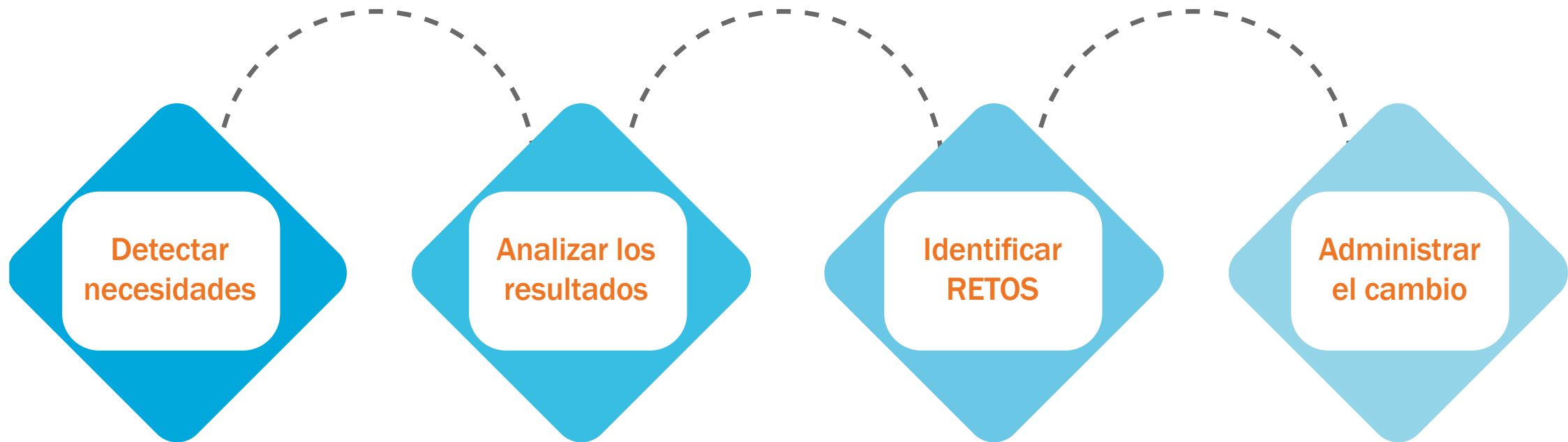
Diagnóstico de Reputación Corporativa

El objetivo de un sistema de diagnóstico y monitorización de marca, para definir y ponderar un mapa de grupos de interés, permite medir la percepción creada de Grupo CICE ante cada uno de ellos, es por esto que a partir de la consolidación de nuestras comunicaciones, comenzamos a trabajar en un modelo de diagnóstico de fortalezas y debilidades reputacionales para establecer indicadores de gestión de reputación, imagen y posicionamiento.

Si bien, aún no se trata de un instrumento de evaluación reputacional auditado, está basado en indicadores de rendimiento reputacionales que permita evaluar la pertinencia, eficiencia y efectividad de la estrategia de comunicación para definir una metodología de monitorización de la reputación:

Para implementar esta metodología, desarrollar e instaurar los elementos clave que preceden a la implementación y creación de un Sistema de Gestión de Reputación Corporativa en CICE, con base en la formación e instauración de procesos, herramientas y recursos para hacerlo, promoviendo

el concepto e inculcando la importancia de la Reputación Corporativa en todos los que formen parte de nuestro equipo de trabajo, sin distinción de puesto, nivel, área o antigüedad en la organización, para transmitir a nuestros grupos de interés, la imagen que queremos lograr.



Para atender las necesidades de diálogo de la organización con los grupos de interés, desde hace varios años nuestros canales de comunicación han logrado su consolidación en las plataformas digitales. Entorno en el que hemos detectado que podemos interactuar con ellos de formas muy diversificadas y a la medida dependiendo del canal por el que tengamos contacto.

Tenemos identificados los contenidos que contribuyen a mantener a cada grupo de interés informado de los asuntos relevantes en CICE, dependiendo de la plataforma que ocupemos para transmitirlo. Esto se debe a que en la realidad actual, el internet ha provocado profundos cambios en nuestra sociedad, principalmente en la forma en cómo nos comunicamos, generando nuevos hábitos de uso y conductas en los usuarios de las plataformas digitales.

Esta conducta en los entornos digitales, se ve reflejada en los hábitos de nuestros grupos de interés, afectando directamente en las formas en que debemos comunicarnos con ellos. Para que nuestros mensajes sean efectivos, no basta solo con la congruencia con nuestras acciones, deben ser emitidos de manera oportuna y adecuada a cada grupo, por lo que un mismo mensaje puede transmitirse distinto si es dirigido a un cliente, que si es dirigido a un colaborador ya que cada uno puede tener necesidades o intereses distintos sobre un mismo tema, por el espacio que ocupan en el contexto de la organización.

Contexto de la organización

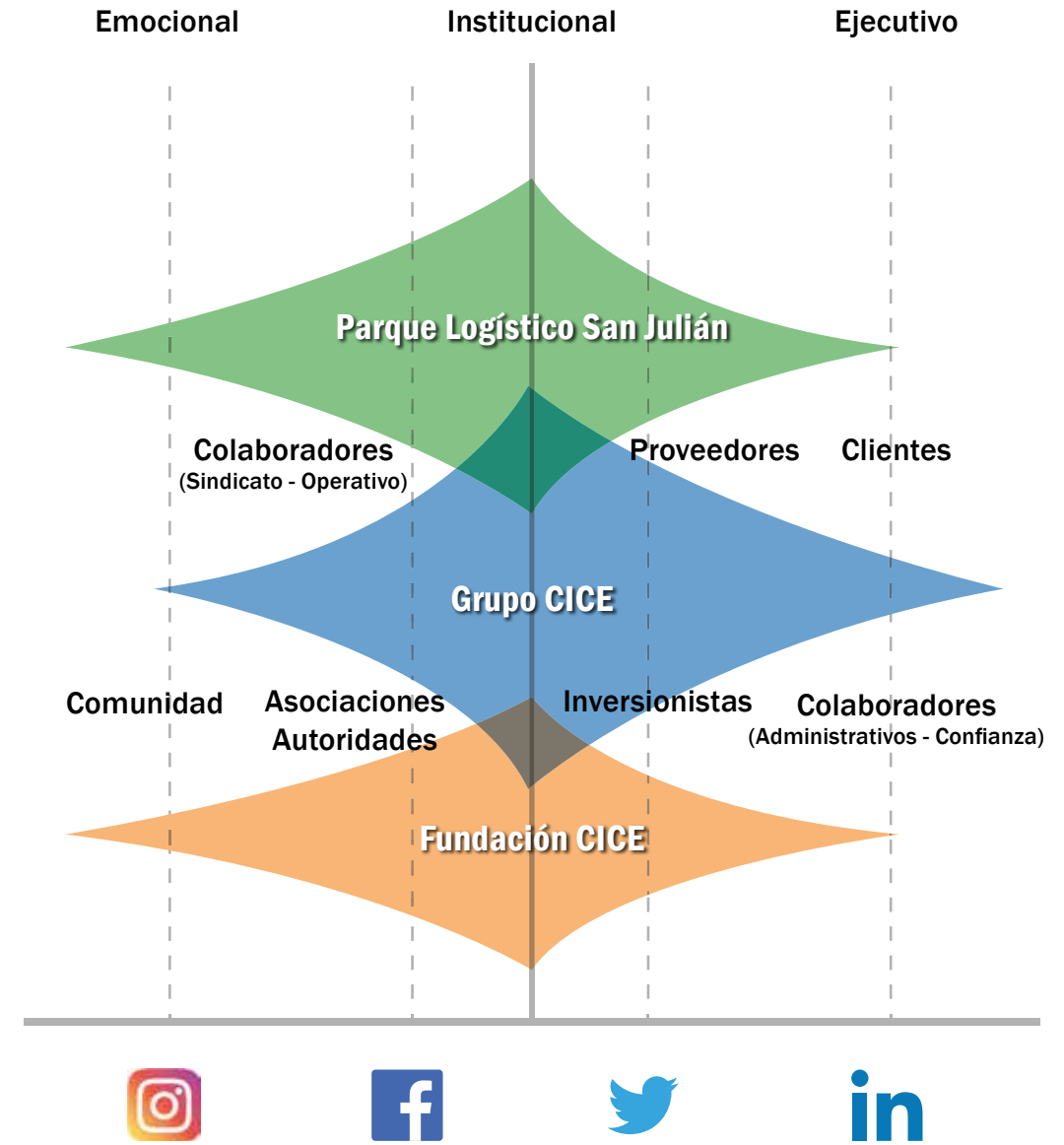


Es por esto que en Grupo CICE, tal como adecuamos las soluciones en logística a la medida de las necesidades de nuestros clientes, hoy atendemos nuestras comunicaciones de acuerdo al grupo de interés al que estemos buscando emitir un mensaje y la conexión que podamos lograr con ellos más allá del entorno digital:

- **Portal Web Grupo CICE:** Información Institucional, Información de interés para clientes, público en general, contacto, estatus de maniobras, manuales para clientes y usuarios, entre otros.
- **Página de Facebook Grupo CICE:** Difusión de actividades de vinculación con instituciones, clientes y asociaciones, actividades realizadas por Comités ESR, actividades internas, maniobras especiales, información comercial (actividades y servicios).
- **Página Linked In Grupo CICE:** Difusión de vinculación con colaboradores (ejecutivos de rango medio - alto), información institucional, comunicados, actividades comerciales, vinculación con instituciones, clientes y asociaciones, entre otros.
- **Cuenta de Twitter Grupo CICE:** Difusión de información de carácter comercial e institucional, vinculación con instituciones, información de interés para usuarios del comercio exterior y sector portuario, entre otros.
- **Página de Facebook Fundación CICE:** Difusión de actividades de Fundación CICE, actividades realizadas por el equipo de Voluntariado Corporativo, actividades de vinculación realizadas por el Comité de Vinculación con la Comunidad, difusión de actividades culturales, entre otros.
- **Cuenta de Twitter Fundación CICE:** Difusión de actividades institucionales de Fundación CICE en vinculación con autoridades, instituciones civiles y empresas.

- **Cuenta de Instagram Fundación CICE:** Difusión de actividades de Fundación realizadas por el equipo de Voluntariado Corporativo y el Comité de Vinculación con la Comunidad, actividades realizadas en vinculación con otras instituciones civiles y empresas.
- **Comunidad en Facebook "Soy CICE":** Diálogos entre compañeros del equipo de trabajo, difusión de actividades internas, realización de dinámicas de interacción, convocatorias, entre otros bajo un tono más cercano y amigable promoviendo la convivencia y el acercamiento entre los compañeros.
- **Comunidad en Facebook Residentes CICE:** Diálogo entre los jóvenes que se encuentran realizando su servicio social en la organización, bienvenidas para cada periodo de residentes, convocatorias para las sesiones internas de residentes, difusión de actividades internas, reconocimiento de actividades extracurriculares y actividades destacadas de sus estudios, entre otros, bajo un tono más cercano y amigable promoviendo la convivencia y el acercamiento entre este grupo.

Para ejemplificar este comportamiento sobre nuestros grupos de interés por su tipo de interacción con la organización, bajo el rol de seguidores o usuarios en nuestras plataformas digitales, es necesario comprender que se trata de una relación cruzada entre las marcas del Grupo y dichos usuarios, por lo que la interacción se puede dar de forma simultánea y cíclica a través de nuestros canales institucionales, pero transmitida con distintos tonos o formalismos dependiendo del medio que se ocupe:



Entorno digital de Grupo CICE
Comunicación corporativa respecto a la conducta de los usuarios

Las estadísticas de rendimiento más relevantes de Grupo CICE en portal web, buscadores y redes sociales nos permiten monitorear el comportamiento de la marca en estas plataformas, destacando contexto estratégico sobre:

- **Cantidad de seguidores** por cada perfil de Grupo CICE
- **Alcance total** con los usuarios de cada plataforma
- **Conducta de los usuarios** respecto de nuestra marca
- **Contenidos más relevantes** para nuestros usuarios

Durante el periodo 2019, estos resultados se han logrado colocando contenidos orgánicos, es decir, generados sin inversión económica integrando los impactos obtenidos a través de herramientas de medición como Google Console, Google My Business y paneles de administrador de cada red:



Concepto de campaña:

Impulsar una cultura organizacional alineada a la estrategia de negocio es clave para lograr el posicionamiento de la imagen corporativa de Grupo CICE, una de las actividades más relevantes para lograrlo es la campaña lanzada este 2019 denominada “Juntos Somos CICE”, una campaña que en esta primera etapa busca impulsar el sentido de pertenencia en la organización contando con la participación de colaboradores seleccionados en colaboración con las gerencias y direcciones, como parte de un esquema de reconocimiento al desempeño, conducta ética, apego a valores, trayectoria, funciones clave, compromiso, disciplina, entre otros.

Promoviendo la unidad y el espíritu de trabajo en cada una de las actividades emprendidas en esta campaña, que brinda a los colaboradores el reconocimiento e impacto que generan de manera individual a la empresa y el sector.

El equipo de trabajo es el elemento clave para el logro de nuestros objetivos. Por ello, la fuerza de un equipo reside en cada uno de sus integrantes y cada uno de los miembros que forman parte de Grupo CICE es un elemento de suma importancia que fortalece nuestra cadena de valor.

Reconocer la labor de cada uno de los colaboradores que operan en las diferentes áreas del grupo, no sólo mejora el alcance y la percepción de nuestra marca, también impulsa la comprensión de que cada una de las personas que conforma nuestro equipo es indispensable en este esfuerzo conjunto para mantener a CICE como la mejor empresa de servicios logísticos integrales del país.



Juntos hacemos CICE

Esta campaña se desarrolló a lo largo de 2019 con el objetivo de reconocer la diversidad, desempeño y espíritu de trabajo de nuestros colaboradores, oportunidad que aprovechamos también para explorar un proyecto de mayor alcance, en apego a las fechas célebres nacionales e internacionales más relevantes en nuestro sector de negocio y en materia de responsabilidad social, conmemoraciones que nos dan la oportunidad de sensibilizar al público en general sobre temas de gran interés, tales como los derechos humanos, el desarrollo sostenible o la salud.

Cada una de las temáticas de esta campaña, misma que se ha mostrado a lo largo de las portadas de cada capítulo del presente documento, pretenden llamar la atención no solo de nuestros colaboradores, sino también de la comunidad, los medios de comunicación e instituciones, para dar a conocer las áreas de oportunidad que precisan la puesta en marcha de atenciones concretas en estas materias y fomentar su participación.

El lanzamiento de la campaña se realizó el mes de febrero con la participación de colaboradores de áreas administrativas y operativas de nuestra terminal multiusos, locación seleccionada por su simbolismo con el Grupo.



El balance que logran entre el trabajo y su familia que nos demuestra su capacidad y desempeño profesional en la organización, fue el motivo para retratar a las colaboradoras que gustaron asistir el mes de mayo a la toma fotográfica realizada en el monumento a la Inmigración Judía a México, en el Boulevard del Puerto de Veracruz.

En reconocimiento a su compromiso con la organización, 19 colaboradoras destacadas por desempeño, contribución a la empresa, antigüedad, liderazgo, alineación a valores y ocupación en puestos que rompen esquemas, el mes de marzo conmemoramos el Día Internacional de la Mujer con la postal tomada en el Parque Logístico San Julián.



Más allá del cumplimiento de sus funciones, el compromiso personal de nuestros colaboradores por una operación sustentable, los vuelve promotores del cuidado y preservación de la Laguna de San Julián, locación seleccionada por su colindancia con nuestro parque logístico para conmemorar el Día Mundial del Medio Ambiente en junio.

El Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo celebrado en abril, lo conmemoramos con la foto tomada en una de las bodegas recién instaladas de nuestra terminal de aceros, para reconocer a los colaboradores involucrados en los procesos de seguridad y salud del grupo, por el debido cumplimiento de los lineamientos y medidas de prevención, así como para homenajear a las víctimas de accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales en el movimiento sindical mundial.



Para reconocer a colaboradores y demás grupos de interés, rescatamos una fotografía de nuestro Informe de Responsabilidad Social 2018, en la que participaron más de 100 miembros clave de cada grupo, por su rol en esta sólida alianza forjada a lo largo de estos años.

Agosto es el mes más memorable para CICE, por la celebración de nuestro aniversario, ocasión que conmemoramos con una fotografía tomada en la explanada del Malecón con vista a los muelles públicos del Recinto Portuario, con colaboradores que han trabajado desde nuestro primer año de operaciones y miembros de las generaciones más jóvenes que laboran hoy día en el grupo, en apego al Día Internacional de las Habilidades de la Juventud.



En conmemoración a los 15 años de trayectoria de Fundación CICE y el Día Internacional del Voluntariado, los invitamos a retratarse junto a la escultura “El Esfuerzo” en la Bahía de Pescadores de Veracruz, por el simbolismo de la labor de los voluntarios en convergencia con una sede relacionada con el origen del Grupo.

El Día Marítimo Mundial celebrado en septiembre, tomando consciencia de la importancia de la equidad de género en el sector, hombres y mujeres de las empresas portuarias de CICE participaron en reconocimiento de las colaboradoras que han forjado un rol de relevancia y desarrollo en la prestación de nuestros servicios.



Para recordar el primer año de campaña y la conclusión de otro año de metas cumplidas y acciones logradas en colaboración con nuestros colaboradores, en diciembre durante nuestra comida anual en el World Trade Center de Veracruz, capturamos un momento de convivencia e integración en esta postal.

El Día del Logístico es una de las celebraciones más recientemente adoptadas en el sector, por lo que colaboradores de las empresas logísticas del Grupo comprometidos con nuestro fortalecimiento logístico y la eficiencia de las cadenas de suministro del sector, se dieron cita en el Parque Logístico San Julián para promover esta importante fecha.



La innovación en los procesos y tecnologías empleadas en la experiencia del servicio que prestamos es alta, contamos con un sólido equipo de infraestructura y telecomunicaciones comprometido con la eficiencia operativa y la innovación como estrategia de cambio, para lograr la diferenciación de nuestro grupo en el mercado sobre la competencia.

En algunos rubros, esto toma mayor relevancia ya que se ha innovado en los equipos de maniobras que utilizamos para la prestación de servicios, en la operación del almacén tipo Domo ubicado al interior del Recinto Portuario para el resguardo de arroz, se realizó una innovación al proceso de carga que consiste en la instalación de una banda transportadora semiautomatizada que disminuye el tiempo de operación de llenado de tolvas de ferrocarril y al mismo tiempo brinda la oportunidad de laborar aún bajo condiciones climáticas adversas, lo cual no era posible bajo el esquema tradicional anterior.

De igual de forma, para el manejo de graneles agrícolas, se modificó el diseño de las tolvas que se emplean de forma tradicional para la descarga, permitiéndonos alimentar dos puntos de descarga (Camión / Ferrocarril), lo cual ha generado valor en la cadena de suministro de nuestros clientes y ante el incremento de la productividad, crecer en dicho mercado con este diferenciador.

Por otro lado, en el manejo de aceros, de forma particular en la operación de bobinas para la industria automotriz se innovó en el proceso de arrastre – traslado de la carga, mediante la utilización de plataformas bajas especializadas para buques de carga rodante que se adaptaron a nuestra operación permitiendo optimizar la estruc-

tura de costo a través de que un solo tractor camión traslade mayor tonelaje debido a la capacidad de las plataformas, así como que el sistema permite desenganchar la unidad mientras la plataforma es cargada – descargada, manteniendo un circuito más productivo y de menor costo.

Comprometidos con la innovación tecnológica para nuestros clientes, se realizó el último año el proyecto de reingeniería para el intercambio electrónico de datos con navieras “EDIFACT” para la administración, el comercio y el transporte bajo el estándar internacional desarrollado por el Centro de las Naciones Unidas para la Facilitación del Comercio y el Comercio Electrónico (UN / CEFAC).



Para las operaciones portuarias se realizó una fusión entre nuestro sistema de control operativo JADE Master Terminal y un software de inteligencia empresarial que proporciona integración de datos, extracción de datos, transformación y carga (ETL). Con esto se logra contar con procesos eficientes de intercambio de información con las navieras, logrando promedios de envío de información no mayor a 10 minutos posteriores a los movimientos realizados por nuestras terminales de manera automatizada, a diferencia de promedios de 24 horas que se manejaban los cuales se notificaban de manera manual.

Otro proyecto de reciente desarrollo para la mejora en el registro de información en línea, fue la migración de servicios de registro de inspección de contenedores que permite el registro de información en tiempo real, estas aplicaciones tienen la capacidad de conectarse a sus servidores mediante interfaz interna de redes o usar la tecnología 4G de red celular garantizando la comunicación para el registro de información. Esta plataforma permite la captura de fotografías en tiempo real, relacionándolas de manera automática a los daños registrados, captura de firma digital de los operadores de transportes y las almacena en nuestra base de datos para impresión de documentos.

Mobile Web Jade Master Terminal, es otro desarrollo integral de CICE que brinda acceso a los clientes a toda la operación portuaria desde cualquier tableta o teléfono inteligente con un navegador web compatible, las aplicaciones móviles brindarán a los usuarios de nuestra terminal una mayor flexibilidad. Los eventos se graban en tiempo real, lo que facilita la toma de decisiones comerciales informadas, informes precisos y, especialmente nos permite ofrecer un mejor servicio al cliente.

El desarrollo de todas estas aplicaciones web que cuentan con interfaces de usuario más modernas e intuitivas aseguran tiempos de aprendizaje e implementación ágiles, permitiéndoles compartir rápidamente datos e información sobre sus cargas sin los grandes desembolsos de capital necesarios para los dispositivos de hardware especializados.



Continuamente trabajamos en mantener relaciones estrechas con nuestros clientes, quienes a su vez influyen en otros usuarios recomendándonos por la calidad del servicio y atención al cliente que ofrecemos, para ello no basta contar con estrategias dirigidas a los clientes únicamente, debemos desarrollar relaciones estratégicas con líderes del mercado para optimizar la penetración en el sector.

Como parte de estas relaciones públicas, recibimos a la embajadora del Reino de los Países Bajos en México y al Encargado Regional de Puertos, durante su visita al Puerto de Veracruz como parte de la Misión Comercial de la Unión Europea – México, para brindarles un recorrido al interior del Recinto Portuario y en el Parque Logístico San Julián para conocer las operaciones de comercio exterior del grupo.



Participar con la Comunidad Portuaria en el Torneo Deportivo al que anualmente convocan, es una oportunidad que nuestros colaboradores puedan relacionarse con más en un ambiente de integración con proveedores, clientes, competidores y demás miembros de la cadena comercial local.



Los equipos CICE United y CICE Puertos representan al grupo, este último ganando el tercer lugar en la categoría varonil de Fútbol; por su parte el equipo Mujeres CICE fue la representación femenina del grupo en este torneo.



En Tampico, colaboradores de Grupo CICE recorrieron 5 kilómetros hasta la meta de la Carrera Portuaria organizada por la Comunidad Portuaria de este Puerto, por la celebración de sus 25 años de servicio.



Como parte de nuestras actividades de vinculación académica en materia portuaria, comercial y logística, recientemente participamos en el primer Ciclo de Conferencias de Sustentabilidad y Comercio Exterior del Tecnológico de Veracruz, brindamos la ponencia “Logística y Comercialización Sustentable en México”.

En el Blockchain Day de la Asociación de Agentes Aduanales de Veracruz y la Escuela de Negocios del Tec de Monterrey, compartimos las ventajas de tecnología de cadena de bloques de la Comunidad Portuaria para la transferencia entre Recintos Fiscalizados que impulsará la modernización de servicios y competitividad del Puerto.



Este 2019, recibimos por parte de de la Secretaría de Desarrollo Económico y Portuario del Estado de Veracruz, el reconocimiento a la labor de desarrollo de infraestructura logística y de comercio exterior en el Estado realizada a través del Parque Logístico San Julián, distinción que sumó orgullo a la celebración de los cinco años de operación en esta terminal.





Canastas Navideñas

Comprometidos con transmitir un mensaje tangible de responsabilidad social hacia nuestros clientes, por lo que les hicimos llegar un obsequio simbólico como oportunidad para brindar un impacto positivo a nuestra comunidad, en una canasta hecha a mano por artesanos veracruzanos, con productos alimenticios artesanales 100% naturales y sin conservadores cultivados, procesados y envasados por una comunidad de creativas mujeres otomíes de Hidalgo y agricultores chiapanecos:

- Aderezo de hormigas
- Salsa de chiltepín
- Mazapanes artesanales
- Rollo de guayaba
- Mini pepitorias
- 1 Frasco con granos de café con chocolate
- Canasta de Tule

Junto con nuestra empresa hermana Grupo OCUPA, celebramos la obtención de nuestro tercer distintivo dentro del Top 100 del Autotransporte otorgado por Grupo T21, el medio informativo líder en logística que reconoce la trayectoria, crecimiento y cumplimiento de estándares de seguridad y operatividad a los principales transportistas del país.



Foro Portuario 500 años

Para sumarnos a la celebración de nuestro puerto de origen, que este año conmemoró el 5° centenario de la fundación del primer ayuntamiento de América, en el que hoy se erige uno de los puertos más modernos e importantes de México y América, nos unimos a la conversación en redes sociales con el hashtag #Veracruz500años y además participamos en las actividades coordinadas por el ayuntamiento local para celebrar el orgullo de esta amplia trayectoria del Municipio de la Villa Rica de la Vera Cruz:

Participamos en el Foro Portuario Veracruzano “500 años de Historia” organizado por el Ayuntamiento y la Administración Portuaria de Veracruz, con la Ponencia “Puerto de Veracruz, antecedentes y camino a la modernización” para promover la experiencia y ventajas competitivas de la Comunidad Portuaria.

Desfile Náutico

Como cada año participamos en Desfile Náutico del carnaval de Veracruz en el que operadores del Puerto reciben a miembros de la sociedad civil en los muelles del puerto quienes viajan a bordo de remolcadores, para conocer otra vista del Recinto Portuario y promover las tradiciones de nuestro Puerto, este 2019 en marco de las festividades de los 500 años.



Comida Anual CICE – Veracruz 500

Anualmente celebramos a nuestros colaboradores, sin embargo este año nos dimos la tarea de transmitir un concepto de mayor trascendencia histórica, en una tarde llena de sorpresas, baile y tributo a Veracruz para conmemorar un gran año de trabajo con nuestros colaboradores.



Libros Edición Especial 500 años Veracruz

En conjunto con clientes y proveedores locales apoyamos a nuestro proveedor Grupo Tony Papelerías, en el proyecto de reedición del libro “Veracruz, Puerto de Llegada” de Carlos Roberto Martínez Assad, obra que entraña un significado especial por el contenido de un libro de divulgación histórica del Puerto. Nuestra participación consistió en la adquisición de ejemplares físicos que fueron entregados a clientes del Grupo por la conmemoración de esta importante fecha.



Es un orgullo contar con un gran equipo conformado hasta 2019 por más de 160 colaboradoras, quienes con su dinamismo, constancia y profesionalismo impulsan el rol de la mujer en el sector logístico y portuario ejerciendo puestos en un sector tradicionalmente ocupado por el género masculino, lo que impulsa el rol profesional de la mujer en México.

Cada una de las colaboradoras de Grupo CICE cuenta con nuestra admiración y reconocimiento, por ello hemos buscado la manera de mostrarles el valor que les tenemos, por lo que a lo largo del año desarrollamos algunas mecánicas de reconocimiento:

En marzo, realizamos el Ciclo de Conferencia por el “Mes de la Mujer” integrando pláticas de desarrollo humano sobre el apoyo entre mujeres en el ambiente profesional, inteligencia emocional y liderazgo, junto con un taller impartido por una consultora en imagen “SIETE claves para una imagen de éxito” para motivar el empoderamiento y el trabajo en equipo entre nuestras colaboradoras.



Como parte de las actividades del Día Internacional de la Mujer, el 8 de marzo se llevó a cabo el foro “La MUJER en el Ambiente Portuario” organizado por la Asociación de Terminales y Empresas Portuarias de Veracruz (ATEPV), en el que la Lic. Lisbeth Inurreta, Gerente de Terminal Multiusos por parte de CICE, en colaboración con la Gerente General de la Terminal Especializada de Con-

tenedores, representaron a la Comunidad Portuaria compartiendo su experiencia en el sector marítimo a los alumnos del Instituto Tecnológico y de la Escuela Náutica Mercante Veracruz.

Se realizó una sesión de fotos en nuestras instalaciones operativas alusiva a la campaña “Balance for Better” de la Organización Internacional del Día de la Mujer, con la participación de colaboradoras con desempeño destacado, para ocuparse como parte de la presentación visual de la plática organizada por la ATEPV previamente mencionada; esta actividad además de motivar a las compañeras que participaron, impulsó el sentido de pertenencia en más compañeras del grupo, quienes al conocer el material fotográfico en nuestros canales institucionales de comunicación, solicitaron participar en futuras dinámicas de este tipo.



Para celebrar el Día de las Madres y el Día Internacional de las Familias, retratamos una postal conmemorativa en la explanada del monumento a la Inmigración Judía a México, figura que proyecta una metáfora de gestación, apuntando hacia el mar para simbolizar un origen indeterminado, transformado por el contacto con el muro en germinaciones disímiles.



Con estas distinciones, queremos reconocer a todo el equipo de mujeres que hoy integran Grupo CICE, quienes son parte fundamental de nuestro equipo de trabajo, aportando activamente al cumplimiento de las metas y retos que nos fijamos.

Esta locación la seleccionamos ya que de acuerdo con la comunidad judío-mexicana, nuestro país representa una entidad maternal que acogió a nuestros antepasados con hospitalidad, en un permanente gesto de generosidad que hoy día sigue sosteniéndoles como una unidad familiar.

Es un orgullo contar con mujeres comprometidas y dedicadas, que como madres y mujeres trabajadoras sientan bases para impulsar objetivos de desarrollo y sostenibilidad para mejorar la calidad de vida en nuestra comunidad, siendo un ejemplo de dedicación y trabajo arduo para el sector logístico y portuario a nivel nacional.

La Responsabilidad Social Corporativa es el día a día de nuestra organización, es un compromiso con los clientes, colaboradores, autoridades, asociaciones, proveedores, y la comunidad en general, incluidos nuestros competidores, como una responsabilidad compartida por el entorno en el que convivimos.



Índice de Contenidos GRI 4

Versión exhaustiva

Clave	Contenidos Básicos Generales	Página	Aspectos
	Estrategia y Análisis		Gobernanza
G4-1	Declaración de la Dirección General los efectos económicos, ambientales y sociales de la organización	3	
G4-2	Sobre la estrategia de la organización	1	
Perfil de la Empresa			
G4-3	Nombre de la organización	5	Económico
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	8	
G4-5	Sede central de la organización	8	
G4-6	Países que opera la organización	9	
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	9	
G4-8	Régimen de propiedad y su forma jurídica	9	
G4-9	Dimensiones de la empresa	9	
G4-10	Desglose de la fuerza laboral	51	
G4-11	Empleados cubiertos por convenio	51	
G4-12	Cadena de suministro de la organización	54	
G4-13	Cambios significativos durante el período cubierto	10	
G4-14	Principio de precaución	10	
G4-15	Programas e iniciativas económicas, ambientales y sociales.	10	
Aspectos Material y Cobertura			
G4-16	Asociaciones nacionales e internacionales a las que pertenece la organización	13	
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y que no son incluidas	41	
G4-18	Proceso para definir el contenido del reporte y la cobertura de cada aspecto	1	
G4-19	Aspectos materiales identificados dentro de la organización	25	
G4-20	Cobertura de cada aspecto material en la organización	23	
G4-21	Límite de cada aspecto material	26	
G4-22	Cambios en la información de reportes anteriores y sus causas	16	
G4-23	Cambios significativos en el alcance y cobertura vs. reportes anteriores	16	
Participación de los Grupos de Interés			
G4-24	Grupos de interés de la organización	14	
G4-25	Identificación de los grupos de interés	26	

G4-26	Diálogo con grupos de interés	93
G4-27	Temas y dificultades claves que han surgido a raíz de la vinculación con grupos de interés	95

Perfil de la Memoria

G4-28	Período del reporte	1
G4-29	Fecha del reporte	1
G4-30	Ciclo del reporte	1
G4-31	Contacto	110
G4-32	Índice de contenidos y versión exhaustiva	111
G4-33	Política y práctica de la organización referente a la verificación externa del reporte	n/a

Gobierno

G4-34	Estructura del gobierno	35	Gobernanza
G4-35	Proceso para delegar autoridad para temas económicos, ambientales y sociales	42	
G4-36	Cargos ejecutivos y asignados con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales	36	
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno, con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales	40	
G4-38	Órgano superior de gobierno y sus comités	36	
G4-39	Indicar si la persona que preside el gobierno el órgano superior de gobierno ocupa también el puesto ejecutivo	36	
G4-40	Proceso de nombramiento y selección del órgano superior interno y sus comités	36	
G4-41	Proceso para asegurar que el órgano Superior de gobierno previene y gestiona los conflictos de interés	37	
G4-42	Evaluación de la competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno	40	
G4-43	Medidas de mejora en el órgano superior de gobierno con respecto a lo económico, ambiental y social	2	
G4-44	Proceso para la evaluación de desempeño del órgano superior de gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales	40	
G4-45	Función del órgano superior de gobierno de identificar y gestionar los impactos, riesgos, y oportunidades de carácter económico, ambiental y social	29	
G4-46	Función del órgano superior de gobierno de identificar en el análisis de los impactos, riesgos, y oportunidades de carácter económico, ambiental y social	29	
G4-47	Frecuencia en que el órgano superior de gobierno analiza los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social	30	

Índice de Contenidos GRI 4

G4-48	Comité o cargo con mayor importancia que revisa y aprueba el reporte de sostenibilidad	35
G4-49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes el órgano superior de gobierno	35
G4-50	Precauciones que se comunican al órgano superior de gobierno	35
G4-51	Políticas de remuneración del órgano de gobierno y la alta dirección	36
G4-52	Procesos para determinar la remuneración	36
G4-53	Como se solicita y se toma en cuenta la opinión de los grupos de interés sobre la remuneración	30
G4-54	Relación entre la persona mejor pagado con la retribución total anual media de toda la plantilla	52
G4-55	Relación entre el incremento porcentual de la persona mejor pagada con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla	52

Ética e Integridad

G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización	6	Gobernanza
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita para los relacionados con la integridad de la organización	34	
G4-58	Mecanismos internos y externos de conductas poco éticas e ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización	34	

Categoría: Economía

Aspecto: Desempeño Económico		Económico
G4-EC-1	Valor económico directo generado y distribuido	41
G4-EC-2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático	42
G4-EC-3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	42
G4-EC-4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	n/a
Aspecto: Consecuencias económicas indirectas		
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructura y los tipos de servicios	100
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	100

Categoría: Medio Ambiente

Aspecto: Energía		Medio Ambiente
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	81
G4-EN3	Consumo energético interno	82
G4-EN4	Consumo energético externo	82
G4-EN5	Intensidad energética	83

G4-EN6	Reducción del consumo energético	83
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	83

Aspecto: Agua

G4-EN8	Captación total del agua según la fuente	82	Medio Ambiente
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	78	
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	80	

Aspecto: Biodiversidad

G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que son adyacentes, contengan y que estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	76	Medio Ambiente
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas derivados de las actividades, productos y los servicios	76	
G4-EN13	Hábitat protegidos y restaurados	76	
G4-EN14	Número de especies incluídas en la lista roja de la UICN y en los listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	76	

Aspecto: Emisiones

GA-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	87	Medio Ambiente
GA-EN16	Emisiones indirectas de gases efecto invernadero al generar energía.	87	
GA-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	87	
GA-EN18	Intensidad de las emisiones gases de efecto invernadero	87	
GA-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	87	
GA-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	87	
GA-EN21	No x, SO x, y otras emisiones atmosféricas significativas	87	

Aspecto: Efluentes y Residuos

G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	84	Medio Ambiente
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	84	
G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	84	
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III Y VIII del convenio de Basilea 2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	84	
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización	85	

Índice de Contenidos GRI 4

Aspecto: Productos y Servicios

G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	75	Medio Ambiente
G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se regeneran al final de su vida útil, por categorías de productos	76	

Aspecto: Cumplimiento Regulatorio

G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y el número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	77	
---------	--	----	--

Aspecto: Transporte

G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	77	
---------	---	----	--

Aspecto: General

G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones ambientales	81	
---------	--	----	--

Aspecto: Evaluación Ambiental a Proveedores

G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	42	
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto	42	

Aspecto: Mecanismos de reclamación ambiental

G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	75	
---------	--	----	--

Categoría: Desempeño

Subcategoría: Práctica laborales y trabajo digno.

Aspecto: Empleo

G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados desglosados por edad, grupo, género y región	52	Económico
G4-LA2	Beneficios para los empleados de tiempo	44	
G4-LA3	Reincorporación al trabajo y retención tras el permiso de maternidad o paternidad	44	

Aspecto: Relación entre los trabajadores y la dirección

G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos	n/a	
--------	--	-----	--

Aspecto: Salud y Seguridad en el trabajo.

G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que se están representando en comités formales de dirección -empleados para la salud y seguridad	49	
G4-LA6	Tipo de tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos. Ausentismo, y número de víctimas mortales relacionadas en el trabajo	53	
G4-LA7	Trabajadores que tienen una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad	53	

G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	54	
--------	--	----	--

Aspecto: Capacitación y educación

G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	46	
G4-LA11	Empleados que reciben evaluaciones regulares su desempeño y desarrollo profesional	45	

Diversidad e igualdad de oportunidades

G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno	51	
---------	--	----	--

Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres

G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto a las mujeres	51	
---------	--	----	--

Derechos Humanos

Aspecto: Inversión

G4-HR1	Contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos	n/a	Económico
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos en derechos humanos	47	

Aspecto: No discriminación

G4-HR3	Casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	48	
--------	---	----	--

Aspecto: Libertad de asociación y negociación colectiva

G4-HR4	Operaciones y proveedores identificados en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos puede estar amenazada	54	
--------	--	----	--

Aspecto: Trabajo Infantil

G4-HR5	Operaciones y proveedores identificados con un riesgo significativo en incidentes de trabajo infantil	54	
--------	---	----	--

Aspecto: Trabajo Forzoso

G4-HR6	Operaciones y proveedores identificados con un riesgo significativo en incidentes de trabajo forzoso	54	
--------	--	----	--

Aspecto: Medidas de Seguridad

G4-HR7	Personal de seguridad capacitado sobre las políticas de recursos humanos de la organización	48	
--------	---	----	--

Aspecto: Derechos de la población Indígena.

G4-HR8	Violación a los derechos de los pueblos indígenas	n/a	
--------	---	-----	--

Aspecto: Evaluación

G4-HR9	Operaciones que han sido objeto de exámenes o evaluaciones en derechos humanos	48	
--------	--	----	--

Índice de Contenidos GRI 4

Aspectos: Mecanismos de reclamación en material de derechos humanos

G4-HR12	Reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado abordado y resuelto	48
----------------	--	-----------

Subcategoría: Sociedad

Aspectos: Comunidades Locales. Social

G4-S01	Operaciones con vinculación con la comunidad, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	56
G4-S02	Operaciones con impactos negativos actuales y/o potenciales en comunidades locales	56

Aspectos: Lucha contra la corrupción

G4-S03	Operaciones evaluadas por los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos identificados	21
G4-S04	Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos de lucha contra la corrupción	21
G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	34

Aspectos: Prácticas de competencia desleal

G4-S07	Acciones legales por comportamiento desleal, prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados	90
---------------	--	-----------

Aspectos: Cumplimiento Regulatorio

G4-S08	Multas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	29
---------------	--	-----------

Aspectos: Evaluación de la repercusión social de los proveedores

G4-S09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	30
---------------	---	-----------

G4-S010	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y otras medidas	31
----------------	--	-----------

Aspectos: Mecanismos de Reclamación por Impacto Social

G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	n/a
----------------	--	------------

Aspectos: Etiquetado de los productos

G4-PR3	Información y etiquetado sobre los productos y servicios	n/a
G4-PR4	Incidentes de incumplimiento con regulaciones y códigos voluntarios relativos al etiquetado	n/a
G4-PR5	Encuestas para medir la satisfacción de los clientes	89

Subcategoría: Comunicaciones de Mercadotecnia

G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	n/a
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio desglosados en función del tipo de resultado	n/a

Privacidad de los clientes

G4-PR8	Reclamaciones sobre la violación de la privacidad de los clientes	89
---------------	---	-----------



Aspectos: Cumplimiento Regulatorio

G4-PR9	Multas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	89
---------------	--	-----------



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

Conoce más sobre nuestras actividades de responsabilidad social en: www.grupocice.com/cicesr

f    @GrupoCICE