



Compromisos Sostenibles

Informe 2020 Responsabilidad Social Empresarial



Mensaje de Dirección

Dos mil veinte, un año que mostró un escenario con importantes retos a nivel mundial en muchos aspectos, trayendo consigo circunstancias nunca vistas en el sector social, comercial, económico y cultural, que nos llevaron a analizar nuestra gestión desde otra perspectiva.

Estos retos han fortalecido nuestra percepción del impacto y de la capacidad de resiliencia con la que contamos, demostrando el papel estratégico que ejerce la responsabilidad social en la estrategia de negocio de Grupo CICE. Hoy este compromiso es, sin duda, el activo intangible más importante para nosotros.

Somos conscientes de que son los hechos los que fundamentan este compromiso como un objetivo real y sostenible, que trasciende panoramas no previstos; por ello, emprendimos acciones con el objetivo de asegurar el bienestar de nuestros colaboradores y las condiciones operacionales que permitieran la continuidad de nuestras actividades, como la implementación esquemas de trabajo remoto, protocolos de seguridad sanitaria, de protección patrimonial y flexibilidad comercial principalmente.

Son estos retos, los que nos impulsan a emprender acciones extraordinarias, para reforzar nuestro compromiso en cumplimiento a lo establecido en nuestra filosofía institucional, acorde a los objetivos de la Agenda 2030 y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Hoy, rumbo a nuestros 30 años de operación en México, mantenemos nuestra determinación por alcanzar las metas que se presentan con una perspectiva de innovación para continuar brindando soluciones logísticas responsables por muchos años más.

Leoncio Pérez López
Dirección General

Ante el contexto actual, mantenemos nuestro compromiso con la comunicación oportuna, eficiente y transparente de los resultados a través de nuestro Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial GRI, el cual contiene las acciones, compromisos, procesos y estrategias emprendidas por la organización para alcanzar los objetivos de una gestión empresarial socialmente responsable.

Este informe está basado en estándares internacionales para la elaboración del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4 en su categoría exhaustiva, considerando además, la Norma AA1000 APS de Accountability para el período del 01 de enero de 2020 al 31 de diciembre del 2020, de acuerdo con los requisitos de dicho estándar.

A lo largo de los siete capítulos que integran este informe, están documentadas las metas alcanzadas en este periodo, acciones emprendidas en cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en cumplimiento de nuestra estrategia de negocio; así como las acciones cuyo



impacto va más allá de lo requerido, buscando generar un impacto que trascienda a largo plazo, permeando una cultura de responsabilidad social con nuestra comunidad externa y el entorno.

Esta estrategia guía objetivos de sostenibilidad en materia de derechos humanos, cuidado del medio ambiente, calidad de vida y gobierno corporativo del grupo en marco de la década de cierre de la Agenda 2030 y los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, del cual cumplimos seis años de adhesión.

Todas estas acciones y compromisos están documentadas en nuestro Portal Web de Responsabilidad Social: www.grupocice.com/cicesr, en la versión online de este Informe y con los informes de responsabilidad social de años anteriores.



Capítulo 1

Rumbo a nuestros 30 años

Rumbo a nuestros 30 años

Nuestra Historia

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 uno de los principales operadores logísticos con presencia a nivel nacional.

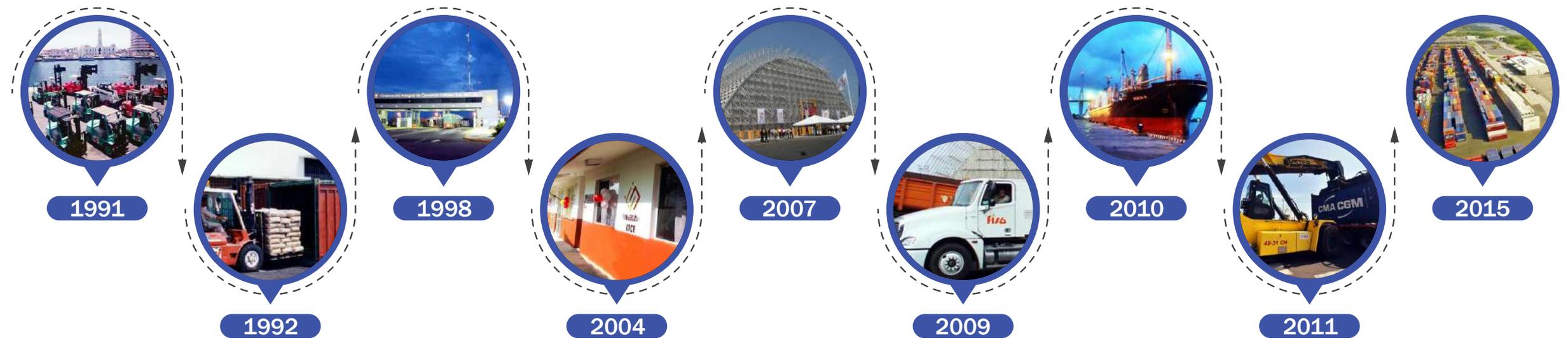
Rumbo a nuestros 30 años de experiencia en operaciones portuarias y contando con una presencia en los principales puertos mexicanos, siendo la empresa mexicana más grande en la prestación servicios de maniobras portuarias, cuenta con 170

unidades para la prestación de servicios de transporte de mercancías y brinda asesoría para la integración y operación logística.

Contando también con el Parque Logístico San Julián, estratégicamente ubicado a 3.5 kilómetros del recinto portuario de Veracruz, el cual 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.

Nuestra constante búsqueda de opciones para el desarrollo de los negocios del Grupo nos permitió en 2020, enfrentar una crisis sanitaria, poniendo siempre en primer lugar la salud y la integridad de nuestros colaboradores, con resultados favorables en las tasas de contagio por covid-19, permitiéndonos mantener nuestros estándares de calidad en la operación.

Esto, sumado a la intensificación de las gestiones comerciales realizadas durante el año para reforzar nuestras relaciones comerciales y reducir los impactos a los que la naturaleza de esta contingencia nos enfrentaría.



Rumbo a nuestros 30 años

Filosofía corporativa

La constante búsqueda de la mejora continua nos impulsó a nuestra filosofía organizacional, siendo probablemente la más importante de todas nuestras acciones como Empresa Socialmente Responsable.

Hoy hemos evolucionado como un grupo dedicado a la prestación de servicios de logística integrales con una misión de:

Misión

Proveer soluciones logísticas responsables:

- Con innovación
- Con seguridad
- Con enfoque en las personas
- Potenciado nuestra participación en los mercados portuario, logístico y de transporte.

Visión

En el 2026, seremos la opción más completa de soluciones logísticas en México.

Mantenemos nuestro compromiso con una gestión socialmente responsable, generando acciones que contribuyan al desarrollo de nuestra comunidad en materia educativa, asistencial y de salud, sectores para los que además de realizar donaciones económicas, generamos mayores resultados a través proyectos de vinculación no monetarios.

Acciones que nos permitieron refrendar por octava ocasión el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable; ser reconocidos como una de la Mejores Empresas Mexicanas por tercer año consecutivo y, por primera vez con el premio Ética y Valores en la Industria, por la implementación de procesos de gestión basados en operaciones sustentables.

Somos una empresa con espíritu de trabajo en equipo fuertemente arraigado y queremos hacer tangible este compromiso a través de nuestros valores. Estamos convencidos de que una cultura basada en estos principios fortalece nuestras virtudes y competencias, incrementando de manera sostenida el valor de la compañía.

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:



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

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.



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.

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



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

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



Rumbo a nuestros 30 años

Nuestros Principios Rectores del Modelo de Responsabilidad Social Integral (MORSI)

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 cul-

tura basada en estos principios fortalece nuestras virtudes y competencias, incrementando de manera sostenida el valor de la compañía. Hoy asumimos personalmente los principios

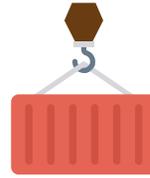
que aquí plasmamos e invitamos a todos nuestros grupos de a formar parte de este esfuerzo para lograr hacer la diferencia en una sociedad que hoy exige mayor equidad y generación de oportunidades:

- 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 desempeñamos con base en los valores corporativos, promovemos y vigilamos su cumplimiento permanentemente; los hemos incluido en este código de ética y/o Conducta y los hacemos públicos.

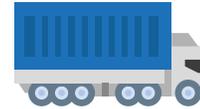
Rumbo a nuestros 30 años

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.

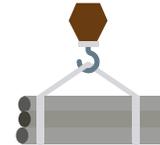
Nuestra misión es ofrecer soluciones integrales y que esto sea un potenciador del desarrollo nacional. Buscamos ser la solución más eficiente en términos de calidad, adaptabilidad, responsabilidad social y tecnología, para ofrecer la mejor atención a los clientes y usuarios de comercio exterior en México.



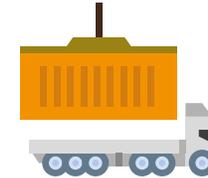
Maniobras de carga y descarga de Contenedores, Carga general, Granel agrícola, Granel mineral y Tubería.



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 emplayado.



Etiquetado, serigrafiado y marbeteado.



Fumigación de contenedores y carga general.



Punto de Inspección fitosanitario y zoonosanitario (SENASICA).



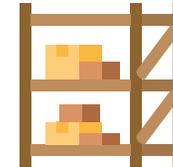
Pesaje de contenedores y emisión de certificado VGM.



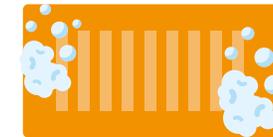
Almacenaje de contenedores y carga general en bodega y área abierta.



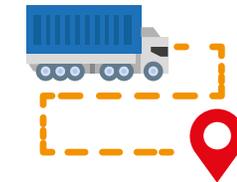
Manejo y almacenamiento de graneles agrícolas.



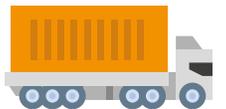
Guarda y custodia de mercancías.



Inspección, lavado y reparación de contenedores vacíos.



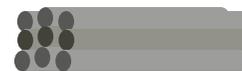
Servicios logísticos integrales.



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.

Rumbo a nuestros 30 años

La constante innovación y visión de adaptabilidad que permea en nuestro Grupo, nos permitió concretar en 2020 una facturación por un total de \$1,510,624,577 pesos mexicanos distribuidos en nuestras líneas de negocio de la siguiente manera:



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.



Rumbo a nuestros 30 años

Iniciativas públicas

En CICE hacemos públicas nuestras iniciativas en materia de desarrollo sostenible son fijadas por las diferentes unidades del 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.



Gestión Responsable

- Mantener el modelo de gestión de RSE.
- Arraigar una cultura de empresa socialmente responsable.
- Activo sistema de comunicación y seguimiento a los avances de metas.
- Integración al modelo de gestión, normativas que contribuyan a la RSE.

Ética Empresarial

- Fortalecer la ética empresarial y su cumplimiento en la organización.
- Generar la cultura de valores y prácticas desleales en la organización.
- Cumplir con los lineamientos y normatividad propios de los giros de las empresas del grupo.

Calidad de vida

- Establecer condiciones que permitan mejorar la calidad de vida de los colaboradores.
- Buscar el desarrollo profesional y personal de los colaboradores.
- Brindar condiciones dignas de salud y seguridad
- Mantener informado al personal de los asuntos relevantes de CICE.

Vinculación con la comunidad

- Contribuir al desarrollo de las comunidades en donde operamos.
- Promover el voluntariado y una cultura del buen ciudadano.
- Participar con Instituciones, Cámaras y Asociaciones en beneficio de la industria y la comunidad
- Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor.

Medio Ambiente

- Control de la huella de carbono y forestal.
- Control de la huella hídrica.
- Gestión de residuos.
- Gestión en la respuesta a emergencias.

Mercadotecnia Responsable

- Establecer un sistema de mejora continua alienado a la ESR en los servicios de CICE.
- Mantener una comunicación eficiente que fortalezca la imagen y reputación de la organización.
- Desarrollar informes de comunicación a través de la Mercadotecnia Social.

Rumbo a nuestros 30 años

Iniciativas públicas

Los logros conseguidos por CICE quedan reflejados en la evolución de los diferentes indicadores cuantitativos recogidos en los distintos aspectos integrados en nuestro informe.



Vinculación con la Comunidad



Rumbo a nuestros 30 años

Contamos con un Sistema de Gestión Integral de 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 un 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.



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.



Distinguido reconocimiento otorgado a través del Consejo Mexicano de Comercio Exterior (COMCE) por los logros alcanzados en materia de comercio exterior y las acciones que realizan las empresas para generar un mayor crecimiento en sus estructuras, creación de empleos, compromiso social y económico permitiendo al país acceder a los mercados internacionales.



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).



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.



Certificado como DPO (Distribution Process Optimization) que regula los estándares operacionales, herramientas y aptitudes en el manejo de CrossDock, así como define las pautas de un modelo para la mejora continua a nivel internacional, por parte de la empresa internacional Anheuser-Bischoff InBev de Grupo Modelo, grupo líder en la producción alimenticia a nivel mundial.



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.



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.



En nuestro primer de participación obtuvimos este reconocimiento otorgado a través del CONCAMIN y FUNTEC, por la implementación de procesos de gestión, estrategias de negocio y sistemas de planeación basados en operaciones sustentables en materia económica, social y ambiental, así como el respeto a las personas, valores éticos, comunidad y tejido social para el bien común.

Rumbo a nuestros 30 años

Vinculación con Asociaciones de la Industria

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:



Rumbo a nuestros 30 años

Nuestros Grupos de Interés

Los grupos de interés son la parte central de nuestra filosofía institucional, por ello sentamos las bases de la relación con estos diferentes grupos como colaboradores, clientes, acciones y sociedad para conocer sus expectativas y poder responder ante ellas.

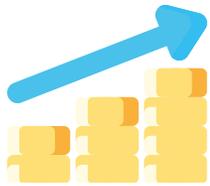
Nuestra capacidad para cumplir con estas premisa está sujeta, en gran parte, de la generación de confianza y valor. Esto requiere conocer y entender las expectativas de cada uno de nuestros grupos de interés, valorarlas y considerarlas dentro de los planes y acciones de la organización.

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:

El comité de análisis de riesgos atribuye a la comisión de supervisión de riesgos regulación, cumplimiento y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

Directos

Relacionados con la operación



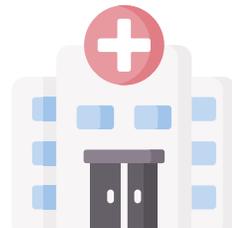
Inversionistas



Colaboradores



Comunidad



Asociaciones

Indirectos

Relacionados con factores externos



Clientes



Proveedores



Competencia



Autoridades

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 Código de Ética y los valores corporativos definen y sientan las bases de la actuación que los empleados deben aplicar en su día a día, incluidas sus relaciones con los grupos de interés.

Rumbo a nuestros 30 años

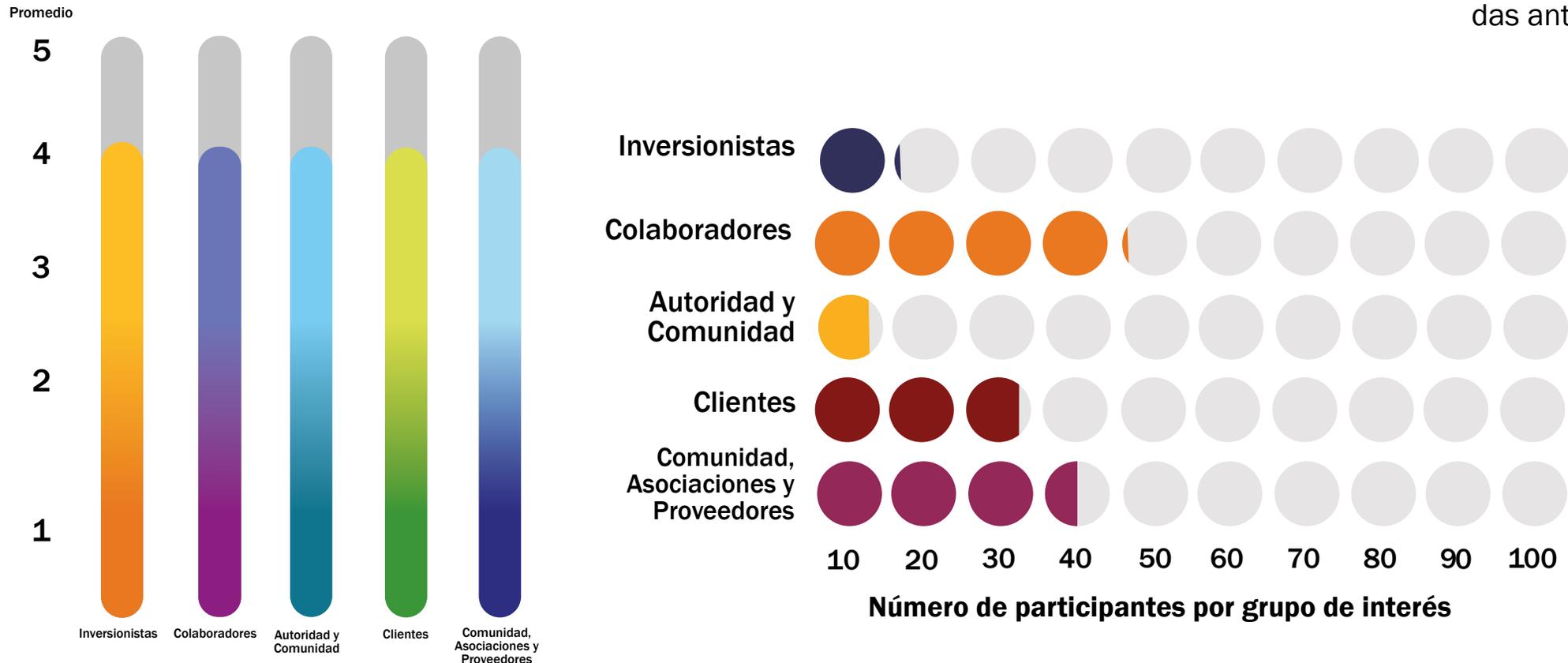
Diálogo con grupos de interés

En este 2020 llevamos a cabo el tercer diálogo con nuestros grupos de interés con el objetivo de continuar desarrollando los procesos de diálogo con cada uno de ellos.

Aunado a las actividades de vinculación que emprendemos actualmente, se está desarrollando un programa de diálogo directo con estos grupos de interés enfocado a los retos de sostenibilidad más relevantes para entender, valorar y priorizar los temas más importantes para nuestros principales grupos de interés.

Este trabajo permite mejorar los canales de interacción y desarrollar mecanismos de seguimiento para centrar acciones sobre aquellos temas que sean relevante para el cumplimiento de nuestra misión y visión.

Para realizar este diálogo con nuestros grupos de interés se utilizaron diferentes plataformas digitales con el propósito de adaptarnos a la situación actual derivada de la pandemia, una de estas herramientas fue una encuesta digital en la que se integraron todas las metodologías como el Código de Ética, ISO26000, ISO 9001:2015, SR10 y evaluamos las acciones emprendidas ante el Covid-19.





Capítulo 2

Logística Responsable

Logística Responsable

El impacto global por el brote de Coronavirus Covid-19 declarado por la OMS como una pandemia, generó la oportunidad de demostrar y reafirmar los valores institucionales de nuestra empresa, sí para redefinir la estrategia de actuación responsable ante situaciones de manejo de crisis.

Hacia el interior de Grupo CICE, la situación puso a prueba nuestros mecanismos de operación y gestión, retando nuestro nivel de resiliencia y nos impulsó al generar protocolos integrados de acción inmediata, fortalecer nuestros canales de comunicación institucional promoviendo la cercanía y vinculación con nuestros grupos de interés de forma eficaz y oportuna.

Estamos conscientes de que el panorama generado por esta pandemia ha trastocado los diferentes sectores de la sociedad, por lo que en una situación fuera de lo común como esta, hemos tenido que sortear diferentes altibajos en nuestra gestión de negocios, reorientando objetivos y emprendiendo acciones que garanticen la continuidad de nuestras operaciones responsablemente.

Demostrando que la innovación, la determinación y la creatividad son habilidades clave que permiten la adaptación ante los nuevos retos, para continuar brindando servicios que nos permitan atender demandas puntuales de situaciones poco comunes.

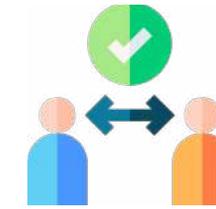
Bajo este objetivo, se elaboró un plan laboral de contingencia tres ejes de acción basados en la **Integridad laboral**, **Continuidad Operativa** y una **Estrategia Comercial** que permitieran asegurar las condiciones de salud y económicas, garantizando la continuidad de nuestros negocios y proteger la fuente de empleo, cuyas principales acciones consistieron en:



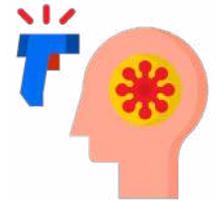
Designación de un comité de atención de Covid-19



Priorizar el trabajo remoto



Fomentar la sana distancia en las operaciones presenciales



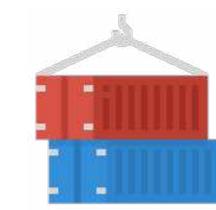
Implementación de Protocolos de Bioseguridad



Adaptación de eventos a modalidad virtual



Implementación de esquemas financieros



Distribución equitativa de turnos, rutas y servicios en general



Soporte financiero para colaboradores en caso de enfermedad



Logística Responsable

La logística de la sostenibilidad

La logística de la sostenibilidad precisa mantener un compromiso con nuestros clientes, colaboradores, autoridades, asociaciones, proveedores, la competencia y la comunidad en general, forjando una responsabilidad compartida.

Es por ello, que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) toma en cuenta aquellas acciones que la organización emprende en beneficio de su gente, una gestión ética, la sociedad y el medio ambiente; yendo más allá del cumplimiento normativo y contribuyendo al desarrollo y bienestar colectivo.



Logística Responsable

En el escenario actual, la sociedad y el ámbito empresarial se enfrentan a panoramas nunca antes vistos debido al brote de Coronavirus Covid-19 declarado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una pandemia, es en este contexto que la responsabilidad social toma un fuerte y creciente protagonismo en la toma de decisiones, en el que el principal reto radicó en adaptar el negocio, manteniendo la operación los estándares de calidad requeridos por los clientes, bajo los criterios de una filosofía corporativa.

Esto demuestra cómo las empresas viven sus objetivos y valores, y cómo éstos los guían y representan. En CICE nos adaptamos rápidamente en la estrategia de nuestra operación, actuando con responsabilidad por el bienestar de nuestros colaboradores y toda nuestra cadena de valor.

Esto fue posible gracias a la implementación tecnológica y digitalización de procesos que permitieron impulsar la flexibilidad laboral, mantener comunicación interna y externa efectiva a la vez de reforzar herramientas para el cumplimiento de objetivos de nuestra estrategia comercial.

Para ello, una de nuestras primeras acciones consistió en la designación de un comité extraordinario de atención del Coronavirus COVID-19, integrado por un equipo interdisciplinario de nivel de ejecutivo facultado para determinar la aplicación de medidas que garanticen la integridad de los colaboradores, soporte y continuidad del negocio; entre las principales acciones implementadas se encuentran:



Implementación de actividades internas que mitigaron los riesgos dentro y fuera de la organización



Diseño planes de acción para la continuidad de las operaciones



Definir acuerdos comerciales con proveedores y distribuidores



Aplicar medidas de protección en las áreas de operación y atención a clientes



Implementar prácticas de seguridad de la información



Optimizar la productividad de los colaboradores



Identificación de actividades clave para la continuidad del negocio



Formalización de grupos de trabajo y activación de planes de contingencia

Logística Responsable

Esta estrategia, que mantenemos reforzando aún al día de hoy, se implementó desde su inicio bajo tres ejes estratégicos de acción:

Mantener la integridad laboral:

Implementación de medidas para garantizar la aplicación de medidas de higiene y sana distancia, proporcionando información eficaz a fin de salvaguardar la integridad de los colaboradores:



- Implementación de esquema de “trabajo en casa” de áreas administrativas y de soporte de negocio. Consideraciones para personal vulnerable sin excepción.

- Cancelación de reuniones, eventos, visitas, viajes y cualquier actividad que contraponga la aplicación de protocolos de sana distancia, privilegiando alternativas de conexión remota. Definición de protocolos de detección, reporte e incapacidad laboral para casos sospechosos o confirmados de coronavirus.

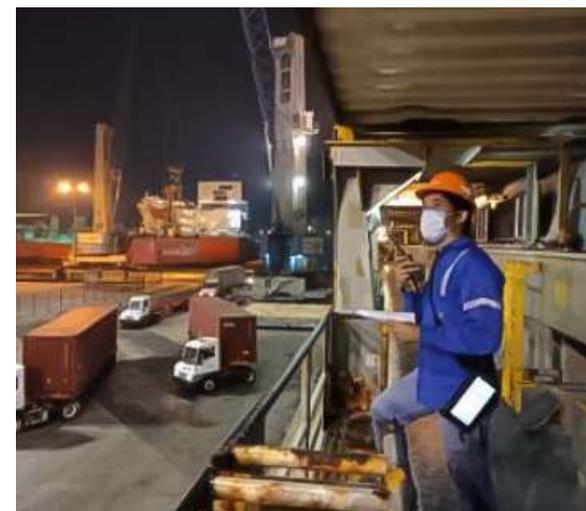
- Implementación de esquema de “trabajo en casa” de áreas administrativas y de soporte de negocio. Aplicación de protocolos de prevención de contagio para las labores presenciales indispensables.

- Cancelación de juntas, reuniones, eventos, visitas, viajes y cualquier actividad que contraponga la aplicación de protocolos de sana distancia, privilegiando alternativas de conexión remota.

- Acciones de comunicación interna mediante informativos, comunicados y puntos físicos en las áreas operativas de forma continua para colaboradores sindicalizados y no sindicalizados, residentes y público general por medios físicos y digitales.



Continuidad Operativa: Identificación de las mejores prácticas internacionales para salvaguardar la seguridad de colaboradores clientes, proveedores y usuarios de las terminales operativas del grupo, para prevenir la propagación del COVID-19 y mitigar su impacto en la comunidad portuaria – logística:



- Comunicación permanente con las autoridades locales, compartiéndoles información de las acciones implementadas en las instalaciones.

- Definición de líneas de comunicación interna para la protección de colaboradores e instalaciones.

- Monitoreo permanente que se realice en las operaciones.

- Reporte continuo de acciones y alcances a la Dirección General y Comité de Contingencia.

- Apego a las medidas sanitarias emitidas por la Organización Marítima-Mundial, APIs y Capitanías de Puerto.

- Nombramiento Operativo Virtual para la confirmación de asistencia de personal para servicios a bordo de buques* y maniobras en tierra.

- Entrega de kits sanitizantes a operadores de transporte y equipo en patios y muelles.

- Implementación de filtros de acceso con equipo de protección sanitaria obligatoriamente a las instalaciones, para clientes y usuarios externos.

- Reforzamiento de servicios de soporte operativo en línea con la finalidad de disminuir el flujo de clientes y usuarios en instalaciones.

Logística Responsable



- Mitigar el distanciamiento, privilegiando la experiencia en línea de clientes y prospectos.
- Comunicación continua, directa y oportuna con clientes y usuarios de todas las empresas del Grupo.

- Comunicación externa con contenidos en redes sociales y comunicados públicos respecto a las operaciones y comercialización para clientes y usuarios.

- Estrategia de contenidos en redes sociales sobre la oferta de servicios del grupo que brinden beneficios a los clientes y usuarios tras el estancamiento de la actividad económica.

Estrategia Comercial: Mantener, fortalecer y crear relaciones comerciales a distancia, brindando valor agregado en los servicios y operaciones de clientes y usuarios, para el crecimiento y continuidad del negocio.

- Telemarketing, reuniones y videoconferencias para la atención y prospección de clientes.

- Adaptación y Medición de los KPI's comerciales.

- Promoción de Recinto Fiscalizado Estratégico como plataforma idónea para la recuperación económica de importadores y exportadores.

- Elaboración de Informes Semanales para reporte de cobranza, ingreso y prospección de ingresos para el monitoreo del estado del negocio.

- Desarrollo de nuevos proyectos.

- Monitoreo de ocupación de terminales y manejo de volumen de carga, viajes y turnos de trabajo de las empresas del grupo.



Logística Responsable

Esta estrategia, ha contribuido a mantener el cumplimiento de nuestro sistema de gestión aún durante este periodo de contingencia de forma óptima, dando respuesta inmediata a todos los retos a lo que nos hemos enfrentado. El camino no ha sido fácil, ya que la adaptación de nuestras prácticas, cultura y objetivos en un entorno tan incierto, conlleva un alto compromiso en todos los niveles jerárquicos de la organización.

El respaldo de nuestro Consejo de Administración, ha sido clave para alcanzar estos resultados, mismo que en el día a día, son impulsados a través del Comité de Responsabilidad Social, que actualmente está integrado por 39 colaboradores de diferentes áreas y niveles de la organización, diversidad estructural que ayuda a mantener una visión más amplia y completa de la gestión del negocio y hacia cada uno de nuestros grupos de interés, sus necesidades y requerimientos.

Nuestro modelo de Responsabilidad Social Corporativa, nos permite integrar, ordenar, implantar y dar seguimiento a los diferentes modelos de calidad que integran a las empresas de nuestro grupo, como la Norma ISO 9001:2015, “Industria Limpia” y la Norma ISO 14001 relacionado con la protección del medio ambiente, la NOM-035 sobre factores de riesgo psicosociales en el trabajo y la Norma ISO 26000 que atiende específicamente la responsabilidad social.

Bajo esta última normativa atendemos los 5 ámbitos de Responsabilidad Social, que a su vez forman nuestra segunda línea de acción y que de forma conjunta, nos permiten alinear los valores, la responsabilidad social y sustentabilidad a nuestra estrategia de negocio, con el propósito verse reflejada en nuestras operaciones y acciones cotidianas.

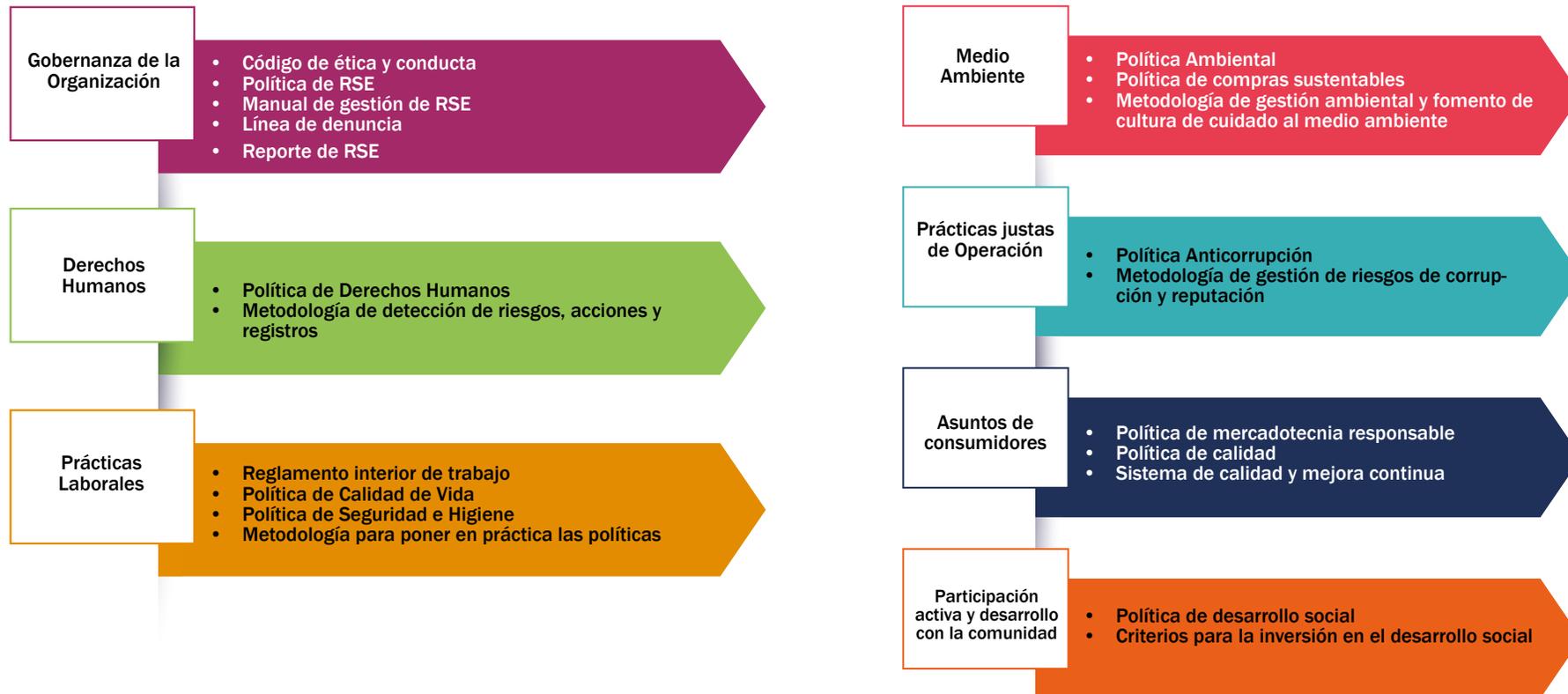


Logística Responsable

Con el Modelo de Responsabilidad Social “MORSI” nuestro sistema de gestión da cumplimiento a la norma certificable SR-10, seleccionados por su capacidad de alinea-

ción 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 prácticas que establece nuestro sistema se consideran los siguientes aspectos:



Esta metodología combina talleres, asesoría y herramientas de gestión que facilitan su implementación para generar valor agregado, buscando que mediante el esfuerzo conjunto para cumplir con todos los modelos antes citados, facilitando las auditorías de proveedores y clientes, consolidando nuestro rol dentro del conjunto de empresas que, optando por el MORSI, obtienen normalmente el distintivo ESR con una calificación mayor al 96%.

Logística Responsable

Evaluación al Sistema de Gestión

Un sistema debe de estar en un constante desarrollo, por ello realizamos nuestro primer GAP (Grupo Autónomo de Producción) para 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 análisis o auditoría de segunda parte tomando como base la norma certificable SR10 de iQnet, la Guía ISO26000, Modelo de Responsabilidad Social Integral “MORSI” y el Distintivo ESR.

A pesar de que las áreas de oportunidad que se identificaron en la auditoría, en su mayoría no son hallazgos críticos; 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 responsabilidad social 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 responsabilidad social 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.
- Impulsar la participación de Grupo CICE en actividades de promoción de la cultura y preservación de tradiciones locales.

- Codiseñar en conjunto con las comunidades de impacto los programas de inversión social y con un análisis participativo y de identificación de necesidades y expectativas.



Logística Responsable

Nuestro Análisis de Riesgos

La evaluación de riesgos se realiza con base en los factores que pueden propiciar la pérdida de confianza de los grupos de interés o que puede impactar y propiciar demandas, pérdida de clientes o generar una mala imagen de la organización.

Por ello, realizamos nuestro segundo diálogo de grupos de interés, para poder realizar una evaluación de riesgos con relación en cada uno de ellos; los riesgos detectados fueron sociales, económicos, ambientales o de reputación. Esta dinámica se realizó dentro de la metodología de diálogo con grupo de interés.

| Ámbito | Grupo de Interés | Participantes | Promedio obtenido | Criterio de importancia de ESR |
|------------------------------|------------------------------------|---------------|-------------------|--|
| Ética Empresarial | Inversionistas | 12 | 4 | Competencia desleal |
| Calidad de Vida | Colaboradores | 42 | 4 | Libertad de asociación y negociación colectiva |
| Medio Ambiente | Autoridades Comunidad | 7 | 4 | Disminuir emisiones |
| MKT Responsable | Clientes | 27 | 4 | Establecer una contribución social |
| Vinculación con la Comunidad | Comunidad Asociaciones Proveedores | 13 22 | 4 | Promover los derechos de los pueblos indígenas |
| Total | | 123 | 4 | |

Este diálogo tuvo la finalidad de conocer la percepción, los intereses, impactos y expectativas de dichos grupos, con respecto de la calidad y la responsabilidad social empresarial.

Los riesgos identificados se canalizaron al mapa de procesos de la organización y pasaron por el proceso de gestión que establece la metodología utilizada, buscando administrar la exposición al riesgo mediante estrategias de acción y procesos alineados con el cumplimiento de nuestros objetivos.

Sabemos que la creación de valor es una función de riesgo, rentabilidad y retorno por lo que cada decisión incrementa, preserva o decrece el valor del negocio; y dado que el riesgo es inherente a la generación de valor, esto nos ha permitido desarrollar una conciencia estratégica de responsabilidad empresarial.

Es por ello que la evaluación de riesgos es importante, ya que es la forma en que la empresa administra los riesgos significativos que pueden comprometer el logro de nuestros objetivos.

Con esto en mente, la administración de Grupo CICE ha decidido dar inicio con un ejercicio que permita reconocer y evaluar el nivel de riesgo inherente del negocio a través de toda la organización, lo cual brindará entre otros:

- Gestionar los riesgos significativos que puedan comprometer el logro de los objetivos.
- Adherir la gestión de riesgos en la cultura de control y prevención aplicadas hacia todas las operaciones.
- Cumplir con los requerimientos en materia de riesgos asociados al sistema de gestión de calidad y otros aplicables.



Logística Responsable

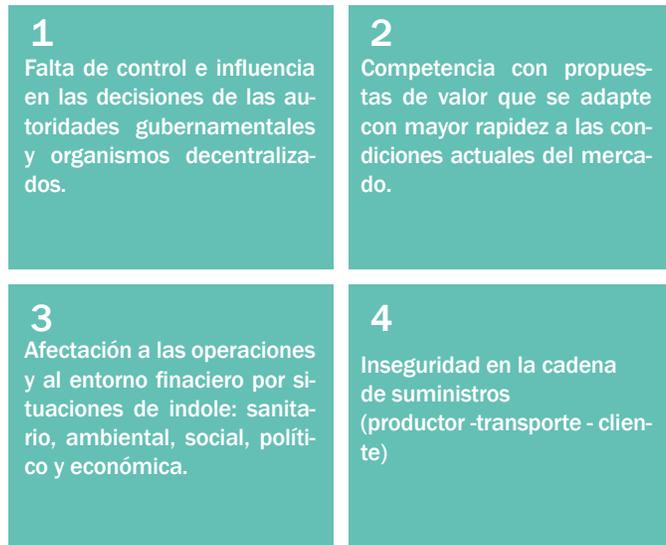
Nuestro enfoque se fundamenta en la aplicación de los principios rectores del Marco de Control COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), el cual ha sido adoptado por la mayoría de las empresas que participan de mer-

cados globales y goza de completa aceptación ante organismos evaluadores, calificadoros y regulatorios. Implementamos el modelo COSO ya que establece de manera estratégica aquellos riesgos que pueden influir en el cumplimiento de los objetivos

estratégicos y contempla tres tipos de información para el logro de los mismos, el primero consta de la determinación de amenazas a nivel estratégico, en segunda instancia los riesgos que afectan al negocio y, en tercer lugar, toda la información que

se utiliza para la toma de decisiones a nivel estratégico. La suma de estos factores da como resultado el cumplimiento de nuestros objetivos.

FODA Estratégico



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. Política monetaria. Política tributaria. Inflación. Devaluación. Mercado deprimido. Apertura económica (tratados comerciales)

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

Logística Responsable

Una vez establecido lo anterior, realizamos la conceptualización de todos los riesgos de negocio para que sean entendibles para toda la organización a fin de establecer un nivel de criticidad en términos de bajo, medio y alto. Lo anterior, da pie a una cuarta etapa en donde todas las personas involucradas pueden analizar la situación vigente de cada uno de los riesgos de negocio en la organización.

La última fase de la evaluación de todos estos riesgos de negocio se lleva a cabo mediante los criterios de impacto y frecuencia, una vez determinado el criterio de riesgo, el cruce de información da como resultado lo que se denomina como un “mapa de calor” que muestra de manera general los riesgos que la organización debe contemplar cómo importantes, es decir, que dependiendo de cómo se considera el nivel de riesgo es cómo se llevan a cabo los planes de acción para solucionarlo y establecer acciones que prevengan la materialización de dichos riesgos.

Prevención de Factores de Riesgos Psicosocial en el ambiente laboral
Ante el escenario derivado de la pandemia, la aplicación de la NOM-035 de Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo es más relevante que nunca, pues proporciona herramientas para promover un entorno saludable y prevenir el desarrollo de enfermedades mentales entre los colaboradores.

Por ello, se trabajó con prioridad en la elaboración de un programa de salud laboral que además de cuidar la salud de todos nuestros colaboradores, nos permitió a la vez dar cumplimiento al decreto oficial de obligatoriedad de esta norma, por parte de las autoridades gubernamentales implementando:



Políticas para promover un entorno organizacional favorable y prevenir la violencia laboral.



Mecanismos seguros y confidenciales para recibir quejas y denuncias por violencia.



Evaluaciones del entorno organizacional.



Medidas de capacitación para fortalecer la cultura organizacional.



Análisis de los puestos de trabajo con mayor riesgo psicosocial.



Identificación y valoración clínica de los trabajadores que vivieron acontecimientos traumáticos.



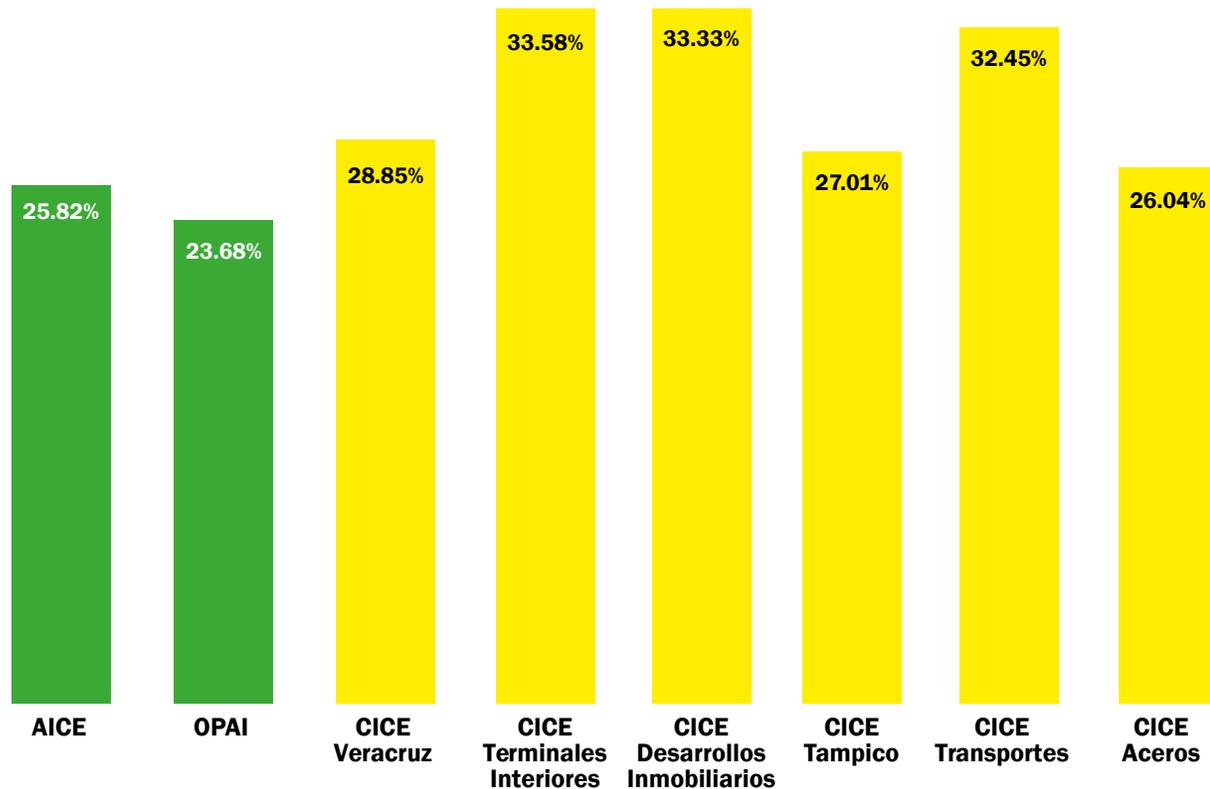
Exámenes o evaluaciones clínicas al personal expuesto a factores de riesgo psicosocial.



Registros de las medidas preventivas adoptadas y los resultados de las evaluaciones.

Resultados encuesta NOM-035

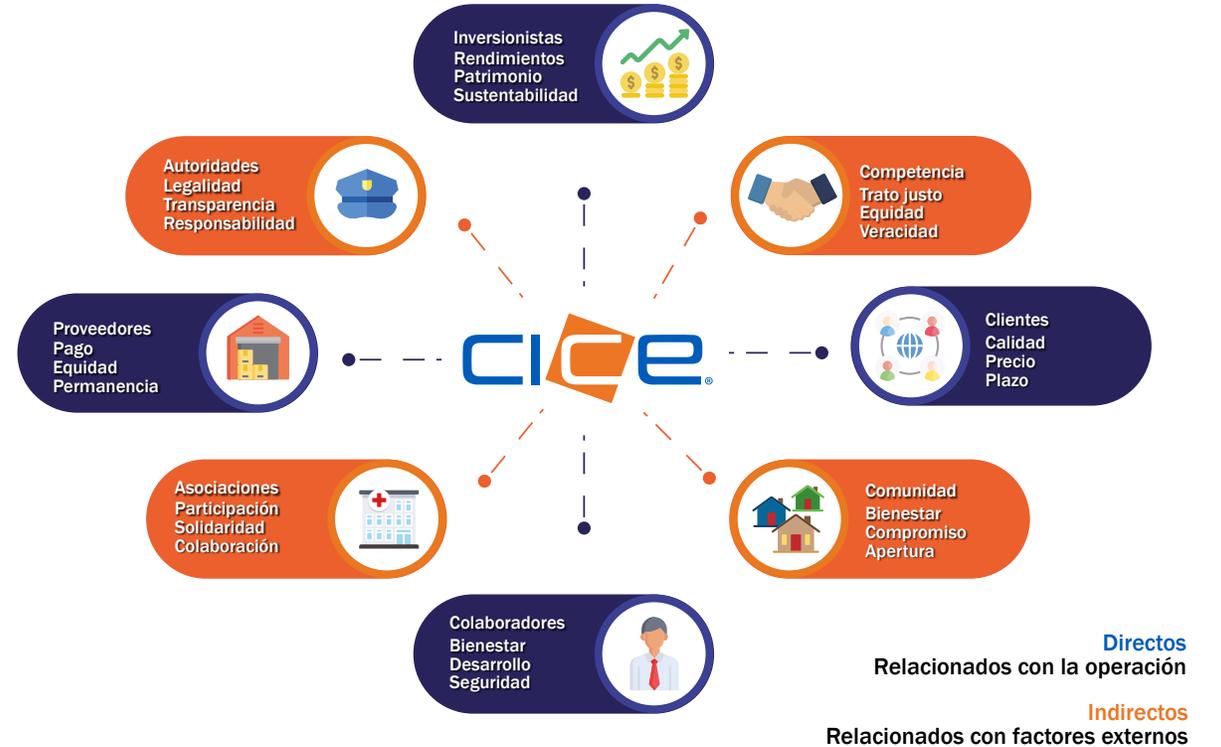
Niveles de riesgo por categoría por empresas



Materialidad

Para nosotros, es prioritario crear y mantener relaciones a largo plazo con cada uno de nuestros grupos de interés, ya que sabemos que pueden incidir en el desarrollo de nuestra empresa, por lo que hemos establecido medios de comunicación continua y directa que fomenten un diálogo abierto y transparente para entender sus expectativas e inquietudes y atenderlas de manera proactiva.

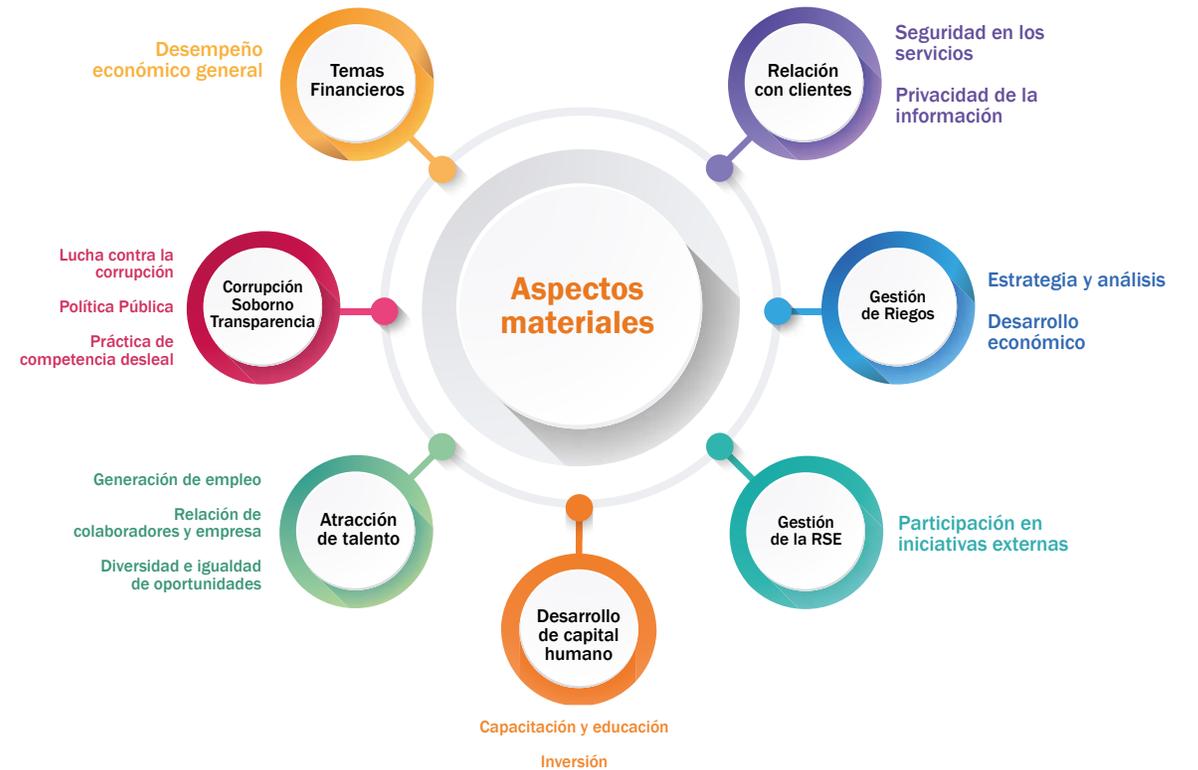
El primer paso para desarrollarlo fue justamente analizar nuestro vínculo con el desarrollo e intereses de las comunidades que nos rodean, ejercicio que nos llevó a determinar los temas materiales para la empresa de acuerdo con cada grupo de interés:



Logística Responsable

Posteriormente, analizamos cómo la maduración de estos temas contribuye con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU y sostuvimos varias reuniones de retroalimentación con líderes de opinión, empresarios, académicos, autoridades y ONGs, entre otros; que nos permitió tener mayor claridad sobre qué tenemos que hacer, cómo lo tenemos que hacer y cómo lo debemos de comunicar:

Para determinar la Materialidad se utilizó como metodología la evaluación de reputación y riesgos con los diferentes grupos de interés; para poder realizar una evaluación de riesgos con relación en cada uno de ellos, se tomó el mapa de grupos de interés.



Dentro de la metodología de diálogo con grupo de interés, se podrá elegir los riesgos más relevantes para realizar un acercamiento y establecer este diálogo con la finalidad de conocer la percepción, los intereses, impactos y expectativas de dichos grupos, con respecto de la calidad y la responsabilidad social empresarial.

Los aspectos generados de este diálogo tienen la finalidad de conocer la percepción, los intereses, impactos y expectativas de dichos grupos, con respecto de la calidad y la responsabilidad social empresarial y el tipo de riesgo, toda vez que estos pueden ser sociales, económicos, ambientales o de reputación.

Logística Responsable

Diálogo con nuestros grupos de Interés

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, canales en los que 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.

Esta conducta se ve reflejada en los hábitos de nuestros grupos de interés, afectando directamente en las formas en que debemos comunicarnos con ellos, por lo que para que nuestros mensajes sean efectivos, no basta solo la congruencia con nuestras acciones, estos deben ser emitidos de manera oportuna y adecuada.



De modo 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.

Logística Responsable

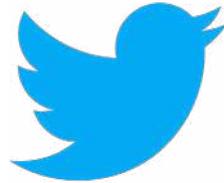
Es por esto que en Grupo CICE, tal como adecuamos nuestra estrategia hacia las soluciones logísticas, hoy atendemos nuestras comunicaciones de acuerdo al grupo de interés al que estemos buscando emitir un mensaje y la conexión que podamos lograr con ellos:



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.



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.



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.

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.



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 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



Página de 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.



Capítulo 3

Sistema Ético

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-S010/G4-S011G4-PR8

Sistema Ético

No cabe duda que el principal reto al que nos enfrentamos como organización y sociedad fueron los cambios ante los efectos de la pandemia por el Covid-19; pero sin duda, esto desencadenó la exposición a nuevos dilemas éticos, como la no discriminación a personas contagiadas, con supuestos contagios, o la reducción de personal operativo y administrativo en distintas áreas de la organización, lo que nos obligó a mantenernos alertas para atender cualquier situación en la cual no se respetaran los derechos de los colaboradores.

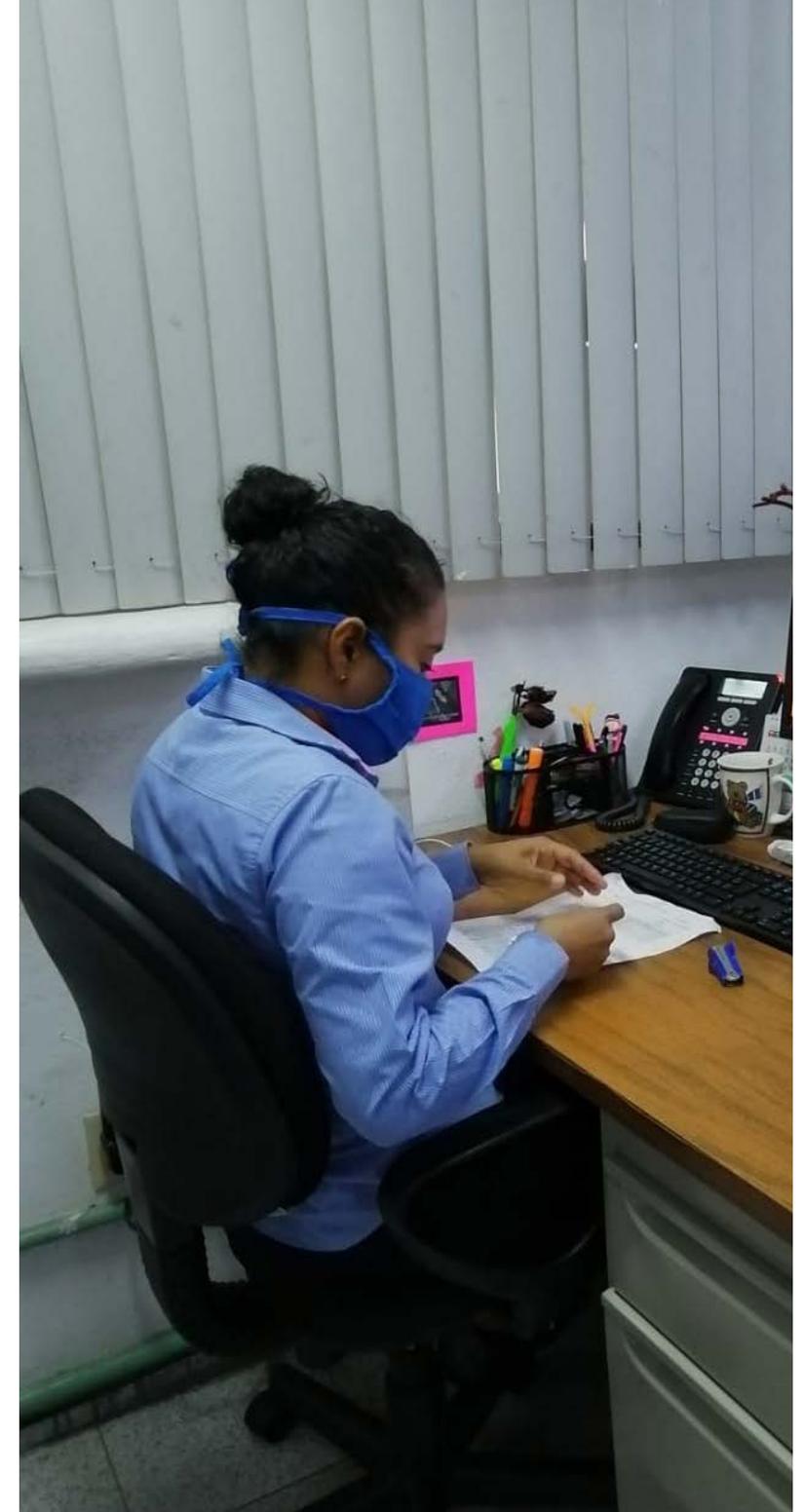
Ante este escenario, nuestra estrategia de ética empresarial se enfocó principalmente a promover el conocimiento de las herramientas del Sistema Ético de Grupo CICE a través de comunicación transmedia, por medios institucionales internos y públicos que nos permitieran tener mayor alcance con todos nuestros grupos de interés.

Para reforzar esta estrategia, reforzamos temas clave en materia de responsabilidad social como el uso responsable de la Línea de Denuncia Anónima para dar a conocer cómo funciona esta herramienta, su impacto y cómo se correlaciona con las demás herramientas del Sistema Ético, como nuestra filosofía corporativa, el Código de Ética y las políticas organizacionales. Esta campaña se centralizó en la integración de la categoría Covid-19 en nuestra Línea de Denuncia Anónima, diseñada especialmente para atender incumplimientos de los protocolos de

seguridad e higiene establecidos para combatir esta pandemia, realizando a la vez recorridos físicos para evaluar el cumplimiento de estos protocolos.

Además de las acciones tomadas alrededor de la pandemia, otro de proyectos clave de este año se basó en la investigación para generar bases que permitieran la elaboración de nuestro Manual de Integridad para atender casos de corrupción, así como el ejercicio de diálogo con Accionistas a través de la encuesta de materialidad para conocer su perspectiva sobre los criterios éticos y legales de nuestro Grupo, de la que en general se obtuvieron opiniones positivas sobre la gestión y resultados del negocio.

El mayor reto en el cumplimiento de este objetivo fue el alcance que se obtuvo, derivado de la pandemia no se realizaron encuestas presenciales, lo que en el anterior ejercicio contribuyó a obtener mejores resultados.



Sistema Ético

La esencia de Grupo CICE está compuesta por principios de responsabilidad social así como una cultura organizacional basada en valores y acciones éticas bajo un enfoque de identificación de riesgos, por ello, emprendimos acciones en esta materia por lo que se llevó a cabo el taller para la “Evaluación de Riesgos alineado a la norma ISO 37001 Antisoborno y el sistema de integridad”, en el cual se determinó un mapa de riesgos para poder asignar el tratamiento adecuado según la severidad del riesgo, cada área de la organización está tomando los riesgos que el mapa de calor contempla en área roja para asignar una estrategia de mitigación.



Así mismo, hicimos uso de las plataformas digitales para continuar impartiendo los cursos y pláticas necesarias para seguir con la difusión de la política anticorrupción de la organización.

En materia laboral, continuamos dando seguimiento a la aplicación cláusula de cultura anticorrupción de CICE en todas las contrataciones de nuevos colaboradores, en la cual, se establece el compromiso de 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, la Ley de Responsabilidades Administrativas, la Ley del Sistema Nacional Anticorrupción, el Código Penal para el Estado de Veracruz y sus correlativos en toda la República Mexicana.

Con esta cláusula, reconocen estar familiarizados con el concepto de “Actos particulares relacionados con faltas administrativas graves”, por lo que se comprometen a abstenerse 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 colaboradores operativos o administrativos, así como subcontratistas, proveedores o cualquier otro con el que haya relación.



Se pone a disposición la Línea de Denuncia Anónima, por medio de la cual, el usuario podrá denunciar cualquier acto de corrupción u otra conducta ilícita que se sospeche que haya sido cometido por algún colaborador o proveedor de nuestra organización.

| Grupo de interés | Personas comunicadas | Personas capacitadas |
|------------------|----------------------|----------------------|
| Empleados | 120 | 120 |
| Inversionistas | | |
| Comunidad | | |
| Asociaciones | | |
| Competencia | | |
| Proveedores | 49 | 49 |
| Autoridades | | |
| Clientes | | |
| Total | 169 | 169 |

Sistema Ético

Impacto social

Durante el 2020, dos de las empresas de Grupo CICE fueron sancionadas por la Procuraduría Estatal de Protección al Medio Ambiente por 4 millones de pesos. Se siguieron las medidas correspondientes en acato a dicha sanción.

Nuestro compromiso con una gestión socialmente responsable alineada a las regulaciones correspondientes en materia legal, económica, social y ética trasciende a nuestra vinculación con nuestros diferentes grupos de interés, por lo que durante este año se realizaron 49 evaluaciones integrales de nuevos proveedores, revisando el cumplimiento de obligaciones patronales con sus colaboradores, condiciones físicas de seguridad para su equipo de trabajo, señalética de prevención de accidentes y adecuación de instalaciones para realización de la actividad económica, entre otros.

Gobierno Corporativo

La toma de decisiones económicas recae en el Consejo de Administración, el cual se encarga de establecer las estrategias generales para la conducción del negocio, así como 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 que pertenece a la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial y no forma parte de la estructura de Gobierno Corporativo, son los encargados de la difusión, información y promoción de la gestión ambiental de la organización.



Promoviendo medidas ambientales en las áreas de negocio, éstas medidas se someten a su autorización de la Dirección General del Grupo para su adopción, y en casos relevantes debido a su impacto económico y/o social, al acuerdo del Consejo de Administración.

Respecto a la participación en temas sociales, el grupo emprende acciones a través de Fundación CICE, que tiene como objetivo primordial el apoyo a las principales causas sociales de la comunidad; cubriendo aspectos económicos, de salud, educativos entre otros.

Así mismo, Fundación CICE brinda apoyo a diversas instituciones y asociaciones civiles a través de actividades de vinculación y colaboración, el Comité ESR de Vinculación con la Comunidad también emprende dentro de sus objetivos, acciones de apoyo social.

Sistema Ético

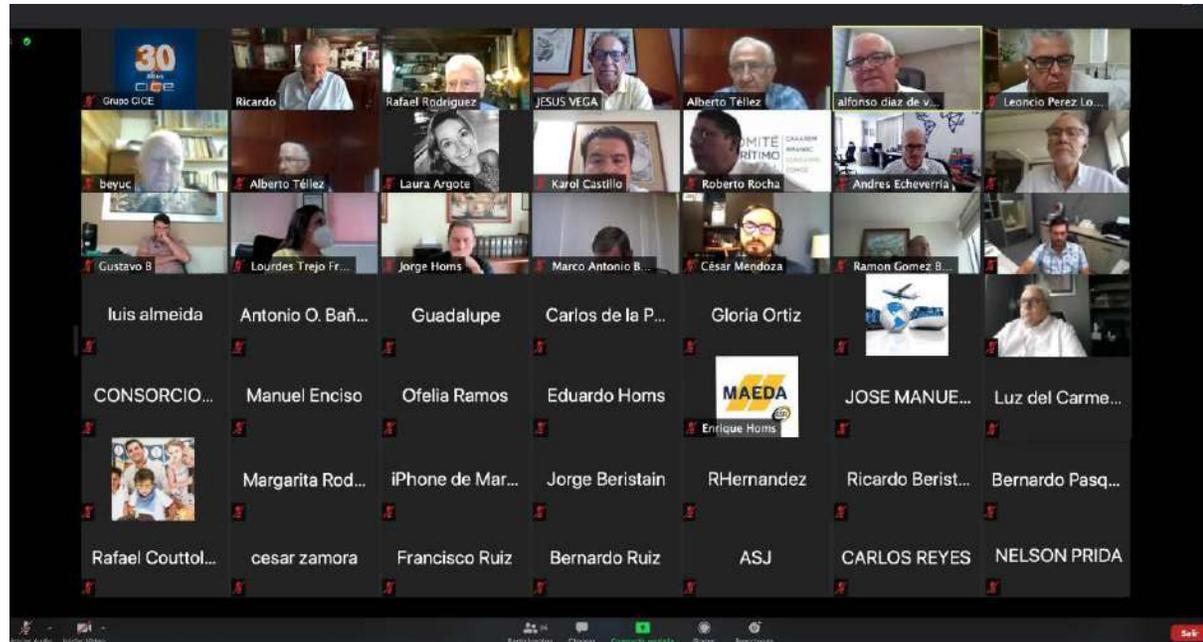
Órganos de gobierno

Composición, nombramiento y selección de miembros

Asamblea de Accionistas 120 accionistas

La Asamblea General Ordinaria de Accionistas es la que acuerda quiénes integrarán al Consejo de Administración de la Sociedad y la destitución de éstos en caso de requerirlo, 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 así como al resto de los cargos de dicho Consejo.

Este 2020, la Asamblea de Accionistas se llevó a cabo de manera virtual haciendo uso de herramientas tecnológicas como plataformas de videoconferencias y la entrega de los documentos mediante una plataforma de *emailing*.



Este consejo está integrado por miembros de diversos sectores económicos de la región: agentes aduanales, transportistas, agentes navieros, empresarios, entre otros; así como miembros de diferentes edades y un miembro femenino.

Se hace el nombramiento de 3 consejeros independientes que no son accionistas de la sociedad, y que se eligen con base en sus conocimientos y experiencia empresarial.

- **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

Sistema Ético

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.

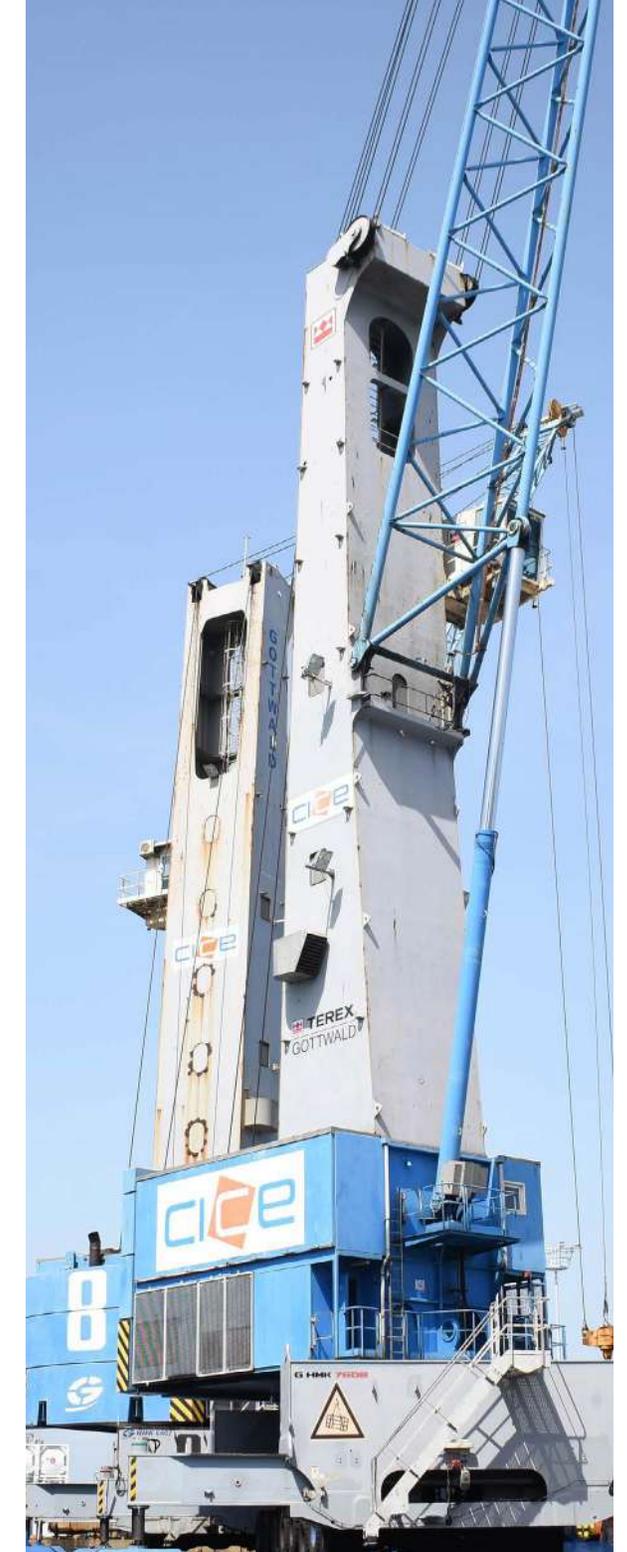
- **Independencia: Rinde cuentas a la Asamblea de accionistas.**
- **Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno: Desde la constitución de la empresa.**
- **Género: 1 mujer y 14 hombres.**
- **Miembros de grupos sociales con representación insuficiente: Mujeres.**
- **Competencias relacionadas 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 planeación y prácticas societarias

6 consejeros titulares 2 consejeros independientes

- **Independencia: Rinde cuentas al Consejo de Administración**
- **Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno: Desde 2020**
- **Género: 8 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**

El Comité de Planeación y Prácticas Societarias está conformado por un mínimo de 3 consejeros, el Comité de Planeación y Prácticas Societarias está presidido por el presidente del Consejo de Administración y el Comité de Auditoría y Riesgo está presidido por un consejero independiente a dicho comité; los miembros de los comités serán designados por el Consejo de Administración.



Sistema Ético



El Comité de Planeación y Prácticas Societarias anualmente podrá presentar al Consejo un benchmarking de la compensación que se les otorga en comparación a otras compañías tomado como referencia los ingresos anuales, número de colaboradores y, si es posible, el tipo de industria.

Comité de Auditoría y Riesgos **2 consejeros titulares** **1 consejero consultor** **1 consejero independiente**

- **Independencia: Rinde cuentas al Consejo de Administración**
- **Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno: Desde 2020**
- **Género: 8 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**

El Comité de Auditoría y Riesgos están conformados por un mínimo de 3 consejeros y está presidido por un



consejero independiente a dicho comité; los miembros de los comités serán designados por el Consejo de Administración.

Está previsto en los estatutos sociales vigentes de Grupo CICE, 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 realizan cualquiera de las empresas que conforman Grupo CICE y que, producto de dicha actividad, se genere un conflicto de intereses que pudiera llegar a convertirse en una contingencia jurídica o económica, este hecho 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 de las empresas del grupo y por ende, del esto de sus accionistas.

El retiro de los socios por este motivo invariablemente requerirá el previo acuerdo aprobatorio de la Asamblea General de Accionistas. De igual forma, dentro del Código de Ética de la organización en la sección normas de conducta, está previsto lo que es considerado un conflicto de interés y cómo evitarlo.

Sistema Ético

Comité de Gestión de Responsabilidad Social

La dirección general es la responsable del sistema de gestión de la organización, pero se apoya de un coordinador general que gestionará las actividades, herramientas y programa de los Comités Responsabilidad Social Empresarial, 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.

El coordinador es el encargado de la Gestión de RSE y conformar un comité si así lo requiere; también deberá asegurarse de transmitir correctamente el objetivo corporativo a los 5 líderes de cada comité, estos líderes a su vez deberán transmitir esos objetivos a los miembros de su equipo.



Sistema Ético

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 remuneración de la dirección general se determina con base en estudios de sueldos que se realizan sistemáticamente para evaluar puestos y establecer un tabulador y renglo de remuneraciones conforme a la estructura de la alta dirección. Dichos estudios se llevan a cabo a través de servicios profesionales con terceros independientes de la dirección y son contratados específicamente para esta labor por lo que no tienen ninguna otra relación con la organización.

- 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

| (Cifras en miles de pesos) | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| Clientes: Ventas netas ¹ | 619,576 | 968,264 | 967,375 | 930,548 | 697,841 |
| Proveedores: Gastos operativos ² | 223,236 | 372,963 | 390,560 | 382,943 | 295,967 |
| Empleados: Sueldos y prestaciones ³ | 255,322 | 352,590 | 334,149 | 332,846 | 252,287 |
| Gobierno: Contraprestaciones Cesión ⁴ | 63,327 | 76,298 | 75,767 | 67,496 | 57,189 |
| Gobierno: Impuestos ⁵ | 5,740 | 41,119 | 48,944 | 44,553 | 19,678 |
| Beneficio social: Donativo ⁶ | 5,010 | 1,500 | 1,394 | 1,481 | 1,187 |
| Accionistas: Pago de Dividendos ⁷ | 0 | 50,000 | 140,000 | 50,000 | 34,000 |
| Utilidad neta antes de impuestos | 13,538 | 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

Sistema Ético

Línea de Denuncia Anónima

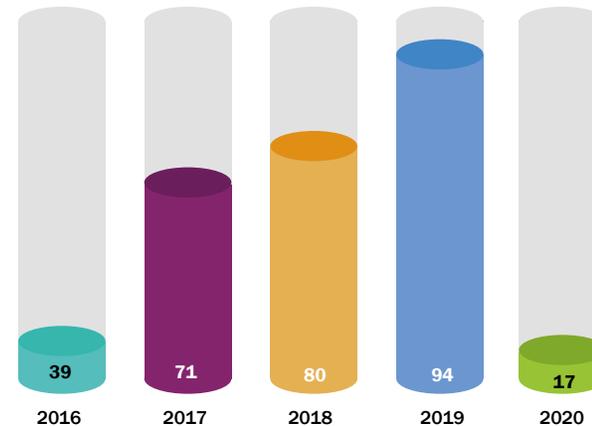
En Grupo CICE contamos con una Línea de Denuncia que puede ser utilizada por cualquier persona de forma anónima o no anónima, algunas de las categorías de esta Línea de Denuncia son: acoso sexual, conflicto de intereses, corrupción, daños al medio ambiente, discriminación, entre otros.

La Línea de Denuncia Anónima es regulada a través de un agente externo y neutral, Ethics Global®, para el seguimiento de denuncias, y además cuenta con un órgano interno facultado para su análisis, seguimiento y resolución que tiene por objetivo prevenir, detectar y remediar conductas inapropiadas dentro de nuestra organización ante cualquier incumplimiento a los establecido en nuestro Código de Ética, como lo son el uso incorrecto de activos, hostigamiento laboral, divulgación de información, abuso de autoridad, conflicto de intereses.

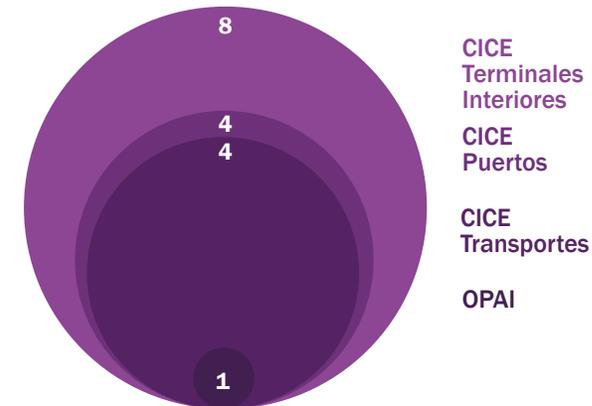
Número de usuarios de la Línea de Denuncia Anónima durante 2020



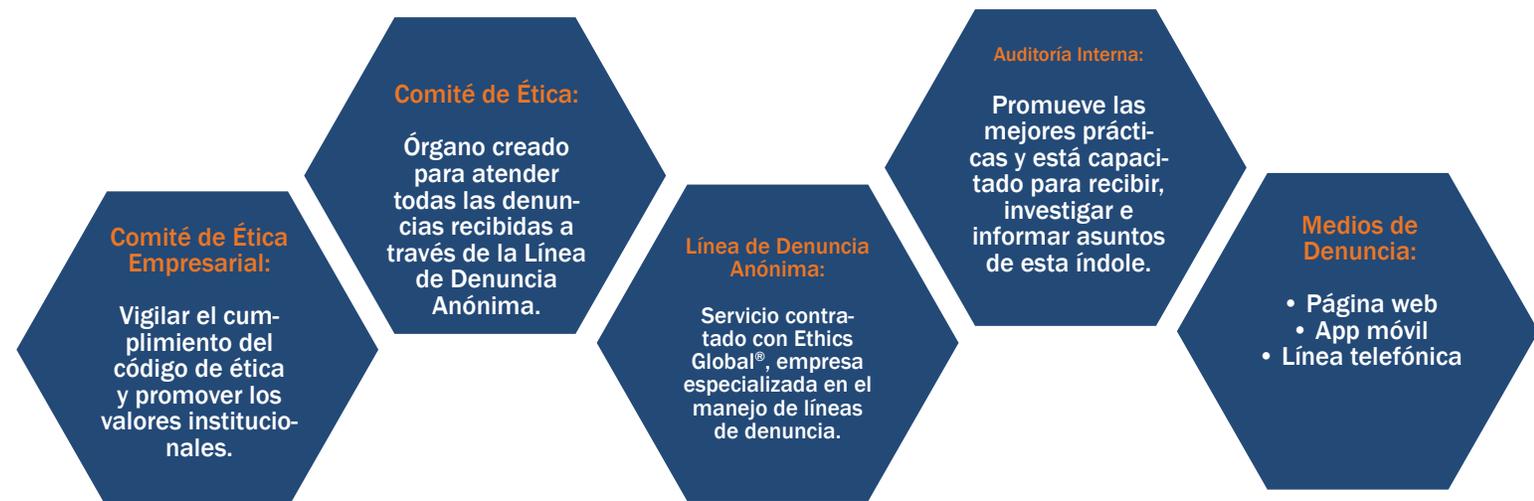
Número de usuarios de la Línea de Denuncia Anónima por año



Número de usuarios de la Línea de Denuncia Anónima por empresa



Mecanismos internos y externos del Sistema Ético





Capítulo 4

Talento Humano

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

Talento Humano



Como ya lo comentamos, dos mil veinte representó un reto sin precedentes, en materia de calidad de vida no fue la excepción, haciéndonos enfrentar retos constantemente cambios constantes para cumplir con condiciones de empleo digno que permita el desarrollo integral de las personas, de forma equitativa y respetando los Derechos Humanos.

Esto nos llevó a replantear nuestras acciones, dando prioridad a la salud y bienestar personal, organizando y promoviendo un entorno seguro para el buen estado físico, mental y emocional de los colaboradores ante las circunstancias derivadas por la pandemia por Covid-19.

Dicha estrategia consistió en integrar un equipo de trabajo multidisciplinario para la elaboración de protocolos de acción y prevención del Covid-19 en nuestros colaboradores y sus familias, lo que significó un reto para la coordina-

ción puntual de la participación de todos para atender las directrices y acciones contenidas en este plan y los programas que se incorporaron para un retorno saludable.

Los proyectos clave consistieron en la actualización de la Política de Calidad de Vida para alinearse a la nueva normalidad y su contexto, además de incorporar los elementos fundamentales relacionados con la NOM-035 y la SA8000 para prevenir, evaluar y atender la violencia laboral y los riesgos psicosociales, así como para promover mejores condiciones laborales.

Adicionalmente, se desarrolló el protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en el trabajo, de forma que se fortalecieron los instrumentos que garantizan a los colaboradores un ambiente laboral digno que permita contar con condiciones que promueven su calidad de vida.



Sabemos que la pandemia por Covid-19 generó conmoción en varios campos de la sociedad, y en las cadenas de suministro con las que nuestro Grupo se correlaciona fuertemente. Esto propició incertidumbre entre los colaboradores, sobre todo por la conservación de la fuente de trabajo; por ello, la organización emprendió alternativas importantes, desde lo humano hasta lo económico con el fin de mantener la mayor fuente de empleos, mitigar este impacto en la calidad de vida de nuestros colaboradores, con el objetivo de brindar tranquilidad, empatía y apoyo solidario para superar juntos este reto.

De lo anterior surgió un nuevo reto: preservar nuestra cultura organizacional en esta nueva realidad, por lo que emprendimos acciones para lograr este cometido, iniciando desde marzo con la transición al esquema de Home Office a una cantidad considerable de colaboradores; designando simultáneamente una comisión interna encargada de investigar, comunicar y supervisar medidas eficaces para la reducción del contacto entre personas así como para la mitigación del contagio de Covid-19.

Aunque varias de estas acciones se llevaron a cabo de manera precipitada, se obtuvieron resultados más que sobresalientes, demostrando así que nuestros valores institucionales están fuertemente arraigados en nuestro equipo de trabajo no importando el lugar donde estén realizando sus labores.

Talento Humano

Mantenemos nuestro compromiso por brindar condiciones que permitan mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, buscando generar un impacto que trascienda los límites físicos de nuestras instalaciones y las reglamentaciones de la ley.

Para lograrlo, a lo largo del año realizamos actividades que contribuirán a la identificación de las áreas de oportunidad en nuestras estrategias de acción mediante una encuesta de cultura y clima organizacional que nos permitió conocer el grado de satisfacción de los colaboradores en su ambiente laboral e identificar los factores de riesgo con mayor incidencia.

La mejora continua en nuestro modelo de cultura organizacional nos obliga a dar seguimiento puntal a la actualización de las políticas organizacionales que inciden en el cumplimiento de este compromiso, tal es el caso de nuestra Política de Factor Humano; así mismo, derivado de los últimos resultados en auditorías de responsabilidad social, se realizó el estudio de beneficios y retos relativos a evaluar la implementación de una Política de Beneficios Laborales que considere elementos como horarios de trabajo, prestaciones de ley y suprallegales, medidas de trabajo alternas, entre otras; para su posible implementación.



Respecto a las legislaciones en materia laboral, adoptamos la NOM-035 relativa a la identificación de factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional favorables, dando un paso muy importante hacia la adopción de la Política de Factores de Riesgo Psicosociales, la cual ya se encuentra disponible para su consulta por toda la organización; derivado de esta iniciativa, se ha dado inicio a una campaña de culturización e información sobre esta normativa; con el objetivo de, posteriormente, realizar las evaluaciones de estos factores e iniciar el proceso de implementación de medidas preventivas y correctivas.

Para ello, antes de iniciar la implementación de esta política, nos dimos a la tarea de capacitar a miembros de los Comités de Responsabilidad Social, estratégicamente seleccionados por su relación con esta normativa.

Así mismo, continuamos con la impartición de cursos de inducción y demás pláticas y talleres enfocados a promover nuestra cultura organizacional, la Política de Derechos Humanos, así como de los mecanismos con que cuenta la organización para identificar y resolver cualquier infracción a nuestra cultura organizacional o derechos humanos.





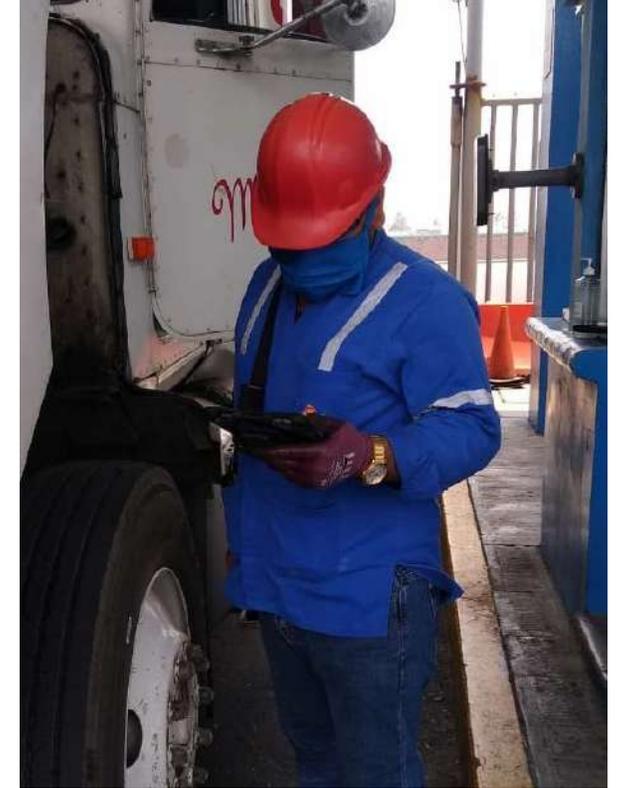
Continuamos con actividades que promueven la integración trabajo – familia a través de eventos culturales que tienen como objetivo promover un mejor ambiente de trabajo, la integración de colaboradores y la preservación de las costumbres y festividades nacionales, priorizando la comunicación e interacción en línea ante las restricciones sanitarias que se mantienen vigentes; entre algunas de estas actividades se incluyen:

- **Informativos culturales:** Riesgos psicosociales, consejos para videoconferencias, bienestar personal integral, herramientas digitales para el trabajo remoto, entre otros.
- **Tradiciones y fechas especiales:** Fechas relevantes del grupo y del sector logístico-portuario, celebraciones sociales relevantes como el día del amor y la amistad, día del niño, día de la mujer, día de muertos, navidad y fin de año, entre otros.
- **Cumpleaños de colaboradores:** promociones de personal, cambios de organigrama, información relevante para los colaboradores, medidas preventivas por Covid-19.

Desarrollo del Talento

Estamos conscientes de que el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores es fundamental para el crecimiento la organización, por ello nuestro programa de trabajo en esta materia está enfocado en dos vertientes: la primera, relacionada con la mejora de las habilidades profesionales enfocadas a las labores dentro de la organización con el objetivo de optimizar el tiempo de trabajo para disfrutar del entorno familiar y social fuera del ambiente profesional; y la segunda, enfocada al desarrollo de habilidades personales, sociales y emocionales de los colaboradores, necesarias para la satisfacción personal.

Reconocemos el valor de la experiencia y el conocimiento de nuestros colaboradores para alcanzar el éxito y resultados que este preograma busca conseguir, y que nos ha permitido implementar el Programa de Mentorías, una herramienta para desarrollar el potencial del talento humano a través de competencias clave para el seguimiento de los procesos y las operaciones en las unidades de negocio del Grupo.



Este programa representa la oportunidad para reconocer el talento de nuestros colaboradores que, de acuerdo con su perfil, forman parte del equipo de mentores que acompañan en el desarrollo de otros colaboradores para impulsar su talento.

Estas mentorías integran parte de nuestra estrategia de desarrollo integral con el objetivo de fortalecer las competencias técnicas y dimensionales conforme al modelo de formación y, brinda el reconocimiento a la experiencia y desempeño de los mentores; fortaleciendo así lo plasmado en nuestra filosofía organizacional y fomentando el trabajo en equipo para el logro de objetivos y la generación de resultados.

Talento Humano

Capacitación

El panorama vigente por la contingencia sanitaria nos ha impulsado hacia una visión de adaptación, identificando fortalezas, áreas de oportunidad y posibles mejoras que nos han llevado a implementar cambios en las actividades cotidianas, como la suspensión de reuniones presenciales, los procesos de trabajo y la comunicación se llevan a cabo mediante el uso de herramientas digitales.

Nos adaptamos a estas plataformas para llevar a cabo nuestro programa anual de capacitación, realizando cursos técnicos generales y especializados, cursos sobre el desarrollo de habilidades blandas y de desarrollo humano, realizando en 2020 cursos y talleres en temas como:

- Importancia de la experiencia del candidato en tiempos de contingencia
- Webinar - ¿Cómo cuidar la salud mental de tu equipo en tiempos inciertos
- Webinar - ¿Cómo cuidar la salud mental de tu equipo en tiempos inciertos
- Gestión de la Seguridad y la Continuidad del Negocio en tiempos del COVID-19
- El contexto nos cambió: Ya te transformaste

- Identificación de Factores de Estrés
- Cómo Fortalecer Nuestro Sistema Inmunológico
- Puntos Claves Para Considerar en los Reportes de Precios de Transferencias por el COVID-19
- Construcción de Hábitos Saludables
- Alerta de Sanciones Clave y Recomendaciones para un Preciso y Robusto Chequeo de Lista.
- Segmentación de Factores de Riesgos
- Competencia que los Directivos deben considerar
- Formación de Instructores Profesionales
- Mejorando nuestra comunicación interna
- Salud Mental
- Cómo tener presencia en mi vida y en la de los demás
- El papel de los hombres frente a la pandemia
- Problemática y Solución de Aguas Residuales en Viviendas sin Drenaje
- Retroalimentación Efectiva
- La Responsabilidad Social Empresarial como Herramienta de Gestión de Riesgo
- Comunicación Interna
- Auditorías Remotas
- La nueva normalidad Enfoque laboral NOM-35 y prestaciones sociales

- Optimice el Rendimiento y Controle su Flotilla
- CICLO DE CONFERENCIAS CICE - Hacia la Liberación Existencial: Manejo del desapego
- CICLO DE CONFERENCIAS CICE - Reinventarse en tiempos de crisis, una epidemia como detonante
- Jerarquía de Controles de Riesgo Aplicada a la Prevención de Contagio de COVID-19 en el trabajo
- Relacionamiento con grupos de Interés
- Las marcas las hacen las personas
- La experiencia de gamificación en entornos educativos virtuales
- La nueva normalidad y la administración de personal Un enfoque legal, laboral y de seguridad social
- Enfrentar la nueva normalidad con herramientas de comunicación y marketing digital
- La naturaleza de la mente y el liderazgo en las organizaciones
- Impactos de la gestión de riesgos basado en la norma ISO 31000
- Como diseñar y ejecutar el plan de continuidad que necesitas para tu operación

| Tipo de webinar | Webinar | Asistencia | Participación por tipo de Webinar |
|-----------------|---------|------------|-----------------------------------|
| Internos | 18 | 1,138 | 43% |
| Externos | 67 | 1,518 | 57% |
| Total | 85 | 2,656 | |

Talento Humano

El uso de estas nuevas plataformas de capacitación en línea, permitió tener un mayor alcance de lo esperado en la participación de los colaboradores.

De los recursos destinados para este programa, únicamente se destinó el 4.9% del presupuesto anual toda vez que este rubro fue considerado entre las estrategias de ahorro, por las ventajas en accesibilidad y tiempos de implementación con las que estas herramientas se adaptan a los esquemas de trabajo remoto; permitiéndonos dar continuidad a las actividades de formación y desarrollo en la organización sin mayores contratiempos. Para enriquecer este programa de formación, también participamos en las convocatorias y actividades de formación de diversas instituciones educativas, cámaras y empresas del sector privado, logrando un crecimiento del 93% de horas anuales de capacitación con respecto al año inmediato anterior.



| Datos sobre capacitación | 2020 |
|---|-------------|
| Colaboradores capacitados | 1,098 |
| Horas de capacitación | 6,869 |
| Inversión en capacitación | \$68,683.59 |
| Promedio general de horas de capacitación | 6.25 |

Ambiente Laboral

Como empresa socialmente responsable, consolidamos nuestros procesos, políticas y prácticas de trabajo enfocadas a brindar calidad de nuestros colaboradores.

Por ello, los objetivos de los Comités de Responsabilidad Social se han centrado en la búsqueda, identificación y abatimiento de las áreas de oportunidad menores que contribuyen al desarrollo y mejora de la gestión de responsabilidad social.



Por lo anterior, nos hemos impuesto el objetivo de generar un cambio cultural con origen desde cada persona, como responsable directo de sus valores, desarrollo y salud; quién podrá encontrar en la organización un espacio para maximizar éstos, así como un foro para ser escuchado. De forma correlativa, Grupo 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.

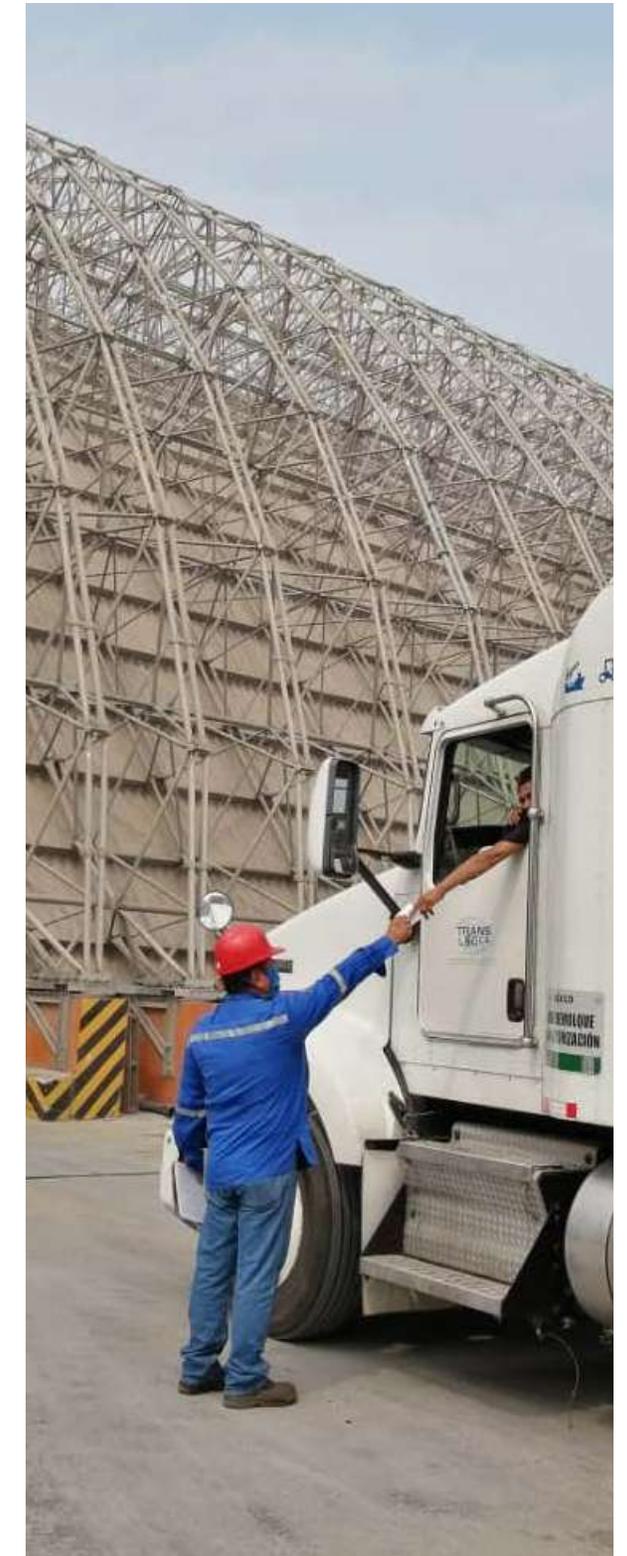
Talento Humano

Salud y Seguridad

Para garantizar la salud, seguridad y bienestar de nuestro equipo de trabajo, llevamos a cabo la implementación de nuestra Política de Seguridad Integral y Salud Ocupacional, para la que tomamos en consideración a nuestros grupos de interés dentro de su alcance buscando garantizar un entorno laboral seguro con instalaciones y condiciones de trabajo apropiadas.

También llevamos a cabo actividades que fomentaran la concientización y una cultura de cuidado a la salud, como la realización de la jornada de vacunación contra la influenza; cursos y pláticas sobre temas de inteligencia emocional, detección oportuna del cáncer de mama, prevención y defensa personal, depresión, seguridad y salud en el trabajo, prevención de riesgos psicosociales, manejo del estrés, entre otros.

Enriqueciendo estas campañas con la difusión de infografías sobre la importancia de la vacunación, la importancia de cuidar la salud de nuestro cerebro, el cuidado de la salud integral, los beneficios de la actividad física en casa, entre otros temas abordados sobre salud integral para concientizar y fomentar la participación de los colaboradores en estas actividades.



Talento Humano

Prevención de riesgos

La aplicación continua de nuestro sistema de gestión nos brinda la capacidad de prevenir y afrontar eventos inadvertidos con procesos definidos, mismos que se conocen y respetan en toda la organización, elevando así nuestros estándares de seguridad.

Las actividades de prevención de riesgos se centralizaron en promover una cultura de la salud física para procurar que las instalaciones tengan las condiciones adecuadas para la realización de las actividades laborales de forma digna y segura, algunas de estas actividades son tan cotidianas como relevante para mantener estos estándares, como la entrega de uniformes de seguridad y equipo de protección personal, de acuerdo para las labores que realizan.

| Comités de salud y seguridad | Número de comités 2020 | Número de personas 2020 |
|--|------------------------|-------------------------|
| 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 | | |
| TMU | 2 | 33 |
| Oficinas Centrales | 1 | 21 |
| SEMAVE | 1 | 10 |
| CECI | 6 | 31 |
| FISA | 1 | 6 |

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 | Veracruz | Tampico | Estado de México |
|----------------------------------|----------|---------|------------------|
| Tasa de absentismo | 118% | 42% | 0% |
| Enfermedades profesionales | 0% | 0% | 0% |
| Días perdidos | 6,324 | 1,229 | 0 |
| Defunciones | 0 | 0 | 0 |

Así mismo, todas nuestras instalaciones cuentan con la señalética necesaria en puntos de afluencia estratégicos para seguir los protocolos necesarios en caso de cualquier incidencia como incendio, terremoto, entre otros; esto, de la mano de las capacitaciones de seguridad operativa, en las que continuamente se informa el significado de esta señalética y los protocolos necesarios para reaccionar ante estos incidentes.

Talento Humano

Como parte de nuestro cumplimiento con las autoridades correspondientes, se llevó a cabo la inspección para verificar el correcto seguimiento de la normatividad vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, el alcance de dicha inspección fue de carácter documental, físico y, además, se llevaron a cabo interrogatorios sobre el proceso de las actividades que realizamos.

Esta inspección dio los siguientes resultados a través de indicadores requeridos por la Norma Oficial Mexicana aplicados a nuestra organización:

| Número de Norma | Título | Estudios | Programas Específicos | Procedimientos de seguridad | Medidas de seguridad | Reconocimiento, Evaluación y Control | Seguimiento a la salud | Equipo de Protección Personal | Capacitación | Autorización | Registros Administrativos | Total Requerido | Cumplimiento Inspección | % |
|-------------------|---|----------|-----------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------------------|------------------------|-------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| NOM-001-STPS-2008 | Edificios, locales e instalaciones | | 1 | | 32 | | | | 1 | | 6 | 40 | 40 | 100% |
| NOM-002-STPS-2010 | Prevención y protección contra incendios | 2 | 10 | 7 | 30 | | | 1 | 10 | 2 | 4 | 66 | 66 | 100% |
| NOM-004-STPS-1999 | Sistemas y dispositivos de seguridad en maquinaria | 3 | 3 | 2 | 10 | | | 1 | 2 | | | 21 | 21 | 100% |
| NOM-005-STPS-1998 | Manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas | 2 | 4 | 5 | 26 | | 1 | | 4 | | 1 | 43 | 43 | 100% |
| NOM-006-STPS-2000 | Manejo y almacenamiento de materiales | 0 | 1 | 24 | 8 | | 3 | 3 | 7 | 1 | 3 | 50 | 50 | 100% |
| NOM-009-STPS-2011 | Condiciones de seguridad para realizar trabajos en altura | 1 | 1 | 9 | 60 | | 3 | 6 | 9 | 10 | 4 | 103 | 103 | 100% |
| NOM-020-STPS-2011 | Recipientes sujetos a presión y calderas | 17 | 3 | 18 | 24 | | | | 4 | 14 | 7 | 87 | 87 | 100% |
| NOM-022-STPS-2008 | Electricidad estática | | | | 15 | | | | 3(-1) | | 4 | 22 | 21 | 95% |
| NOM-027-STPS-2008 | Soldadura y corte | 2 | 3 | 11 | 6 | | 1 | 1 | 6 | 2 | 3 | 35 | 35 | 100% |
| NOM-029-STPS-2011 | Mantenimiento de instalaciones eléctricas | 2 | 2 | 21 | 27 | | | 1 | 5 | 4 | 3 | 65 | 65 | 100% |
| Total | | | | | | | | | | | | 532 | 531 | 99.80% |



Talento Humano

Nuestros colaboradores

No nos queda duda el día de hoy, de que es el factor humano el elemento que influye fundamentalmente en la forma en la que enfrentamos cualquier situación que se nos presente, y en el que radica la capacidad de mantener las fuentes de empleo y los estándares de calidad y productividad en las operaciones que permiten mantener e impulsar la viabilidad financiera.

Es por esto que, a pesar de los retos que enfrentamos, emprendimos el proyecto diálogo con nuestros colaboradores, cuya muestra consistió en el encuestamiento de 42 de ellos, cuidadosamente seleccionados, para aplicar preguntas relacionadas a las normativas que nos rigen en aspectos sociales, ambientales y económicos, como las normas ISO 9001:2015, ISO26000, SR10, AA-1000, NOM-035 y nuestro Código Ética, de la que obtuvimos los siguientes resultados:

| Categoría | Dominio | Indicadores |
|-----------------------------------|---------------------------------------|--|
| Ambiente de trabajo | Condiciones en el ambiente de trabajo | Condiciones peligrosas e inseguras |
| | | Condiciones deficientes e insalubres |
| | | Trabajos peligrosos |
| Factores propios de la actividad | Carga de trabajo | Demandas cuantitativas |
| | | Ritmos de trabajo acelerados |
| | | Demandas de carga mental |
| | | Demandas psicológicas emocionales |
| | | Demandas de alta responsabilidad |
| Falta de control sobre el trabajo | Falta de control sobre el trabajo | Demandas contradictorias o inconsistentes |
| | | Falta de control y autonomía sobre el trabajo |
| | | Limitada o nula posibilidad de desarrollo |
| | | Insuficiente participación y manejo del cambio |
| | | Limitada o inexistente capacitación |



Identificación de Riesgos

Tener que adaptar las metas enfocadas a proteger a nuestros colaboradores ante la pandemia, nos permitió brindarles nuevas herramientas adecuadas para una nueva forma de trabajar; fomentando la importancia de aspectos que permitieran disminuir cualquier sentimiento de incertidumbre e incidir en sus salud integral como: la resiliencia, el liderazgo, comunicación asertiva, administración del cambio, trabajo en equipo. manejo del estrés, intercambio de información y capacitación.

Toda vez que estas temáticas han adquirido un nuevo significado en la realidad actual, pues su adopción es primordial para alinear el talento de nuestro equipo de trabajo con los objetivos de continuidad y control de riesgos de la organización.

Puntaje obtenido en aspectos de mayor relevancia detectados en el diálogo con grupos de interés

Evaluación de los derechos humanos



Libertad de asociación y negociación colectiva



No discriminación



Diversidad e igualdad de oportunidades



Formación y Educación



Salud y seguridad en el trabajo



Buen ambiente de trabajo



Talento Humano

Es por esto que nos dimos a la tarea de realizar un Estudio de Factores de Riesgo cuyos resultados obtenidos muestran que se perciben niveles de riesgo bajos a nulos en las empresas que conforman el grupo en las categorías de ambiente de trabajo, liderazgo, relaciones de trabajo y entorno organizacional; lo que nos indica que existen condiciones favorables en la prevención de factores de riesgos psicosociales, por lo que nuestros siguientes pasos están orientados a implementar medidas para mantener y mejorar estas condiciones de trabajo.

Por otro lado, se muestran niveles de riesgo medios a altos en las categorías de factores propios de la actividad y organización del tiempo de trabajo, lo que nos indica que se requieren tomar acciones de controlar para mitigar los riesgos psicosociales en aspectos de carga de trabajo, control y organización sobre el trabajo y la jornada laboral; medidas de control que serán aplicadas de acuerdo con resultados obtenidos de cada unidad de negocio.

Adicionalmente, la desaceleración del ritmo de trabajo alcanzó niveles normales una vez contenida la crisis derivada de la pandemia por Covid-19, por lo que las iniciativas aplicadas al talento durante la contingencia serán sin duda un diferenciador para mantener al equipo de trabajo e incrementar la productividad, por lo que pensando en este futuro a corto plazo, desarrollamos un plan de continuidad frente al Covid-19 en el que aplicamos lineamientos de prevención en los centros de trabajo.

Por supuesto, a este programa de factores de riesgo se suma nuestra Línea de Denuncia Anónima para el reporte de prácticas laborales contrarias a un buen clima organizacional y a lo establecido en nuestro Código de Ética y las políticas organizacionales.

Mediante el seguimiento de estos reportes derivados a temas de cargas de trabajo, liderazgo o condiciones de riesgo; se ha desarrollado un programa de atención a temas relacionados con la NOM-35 sobre factores de riesgo psicosociales, el cual ayudará a identificar, abordar y mitigar posibles casos de violación de los derechos humanos relacionados con estos factores.

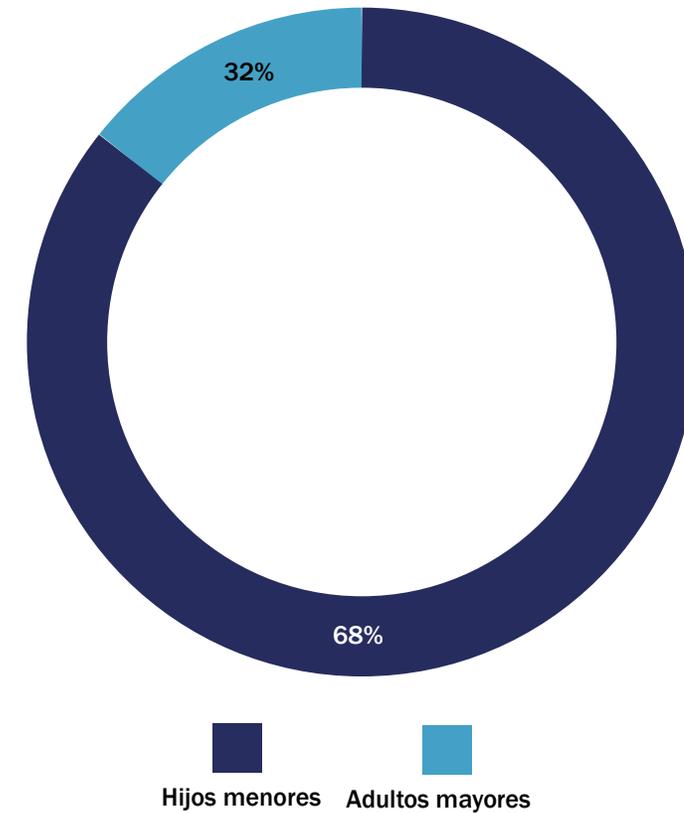
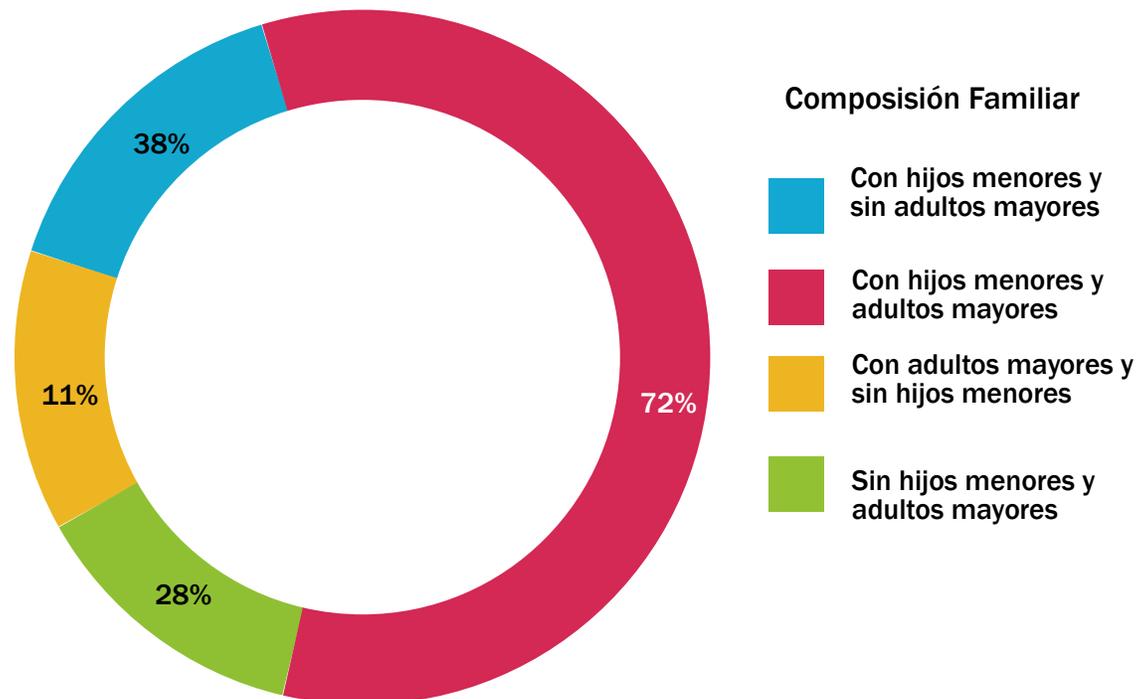


Talento Humano

Acciones frente al Covid-19

Derivado de la contingencia sanitaria, el 85% de los colaboradores que realizan actividades en áreas de soporte se encuentran bajo el esquema de trabajo remoto que permanecerá aplicado durante toda la contingencia para su continuidad o desarrollo de acuerdo con los informes de evolución de la situación por las autoridades epidemiológicas correspondientes, para garantizar la continuidad de las operaciones y el cuidado integral de los colaboradores.

Para aplicar este esquema de trabajo se realizó un censo para determinar la composición del equipo de trabajo y conocer con mayor detalle las condiciones de convivencia de los colaboradores; implementado la modalidad de trabajo en casa para Todas las mujeres embarazadas, personas mayores a 60 años de edad o con cualquier padecimiento médico que los catalogue dentro del grupo de riesgo, para su resguardo.



Personal al cuidado de hijos menores y adultos mayores

Para los casos de colaboradores administrativos, se entregó una carta responsiva sobre los equipos de cómputo asignado y las políticas de ciberseguridad para realizar el trabajo de manera remota. Para los que sus condiciones lo permitían y la naturaleza de sus funciones demandará mayores horarios de jornada presencial, los lineamientos estandarizados de higiene son obligatorios en todas las instalaciones.

Talento Humano

Para los casos de colaboradores administrativos, se entregó una carta responsiva sobre los equipos de cómputo asignado y las políticas de ciberseguridad para realizar el trabajo de manera remota, por lo que se realizaron configuraciones para conexiones remotas de usuarios mediante una red privada virtual VPN, haciendo ajustes de seguridad, instalación y actualización de antivirus. Se configuraron 108 equipos de la empresa y 113 equipos personales, algunos de estos se configuraron remotamente para apoyar a algunos de los usuarios en su conectividad. En promedio, durante todo el 2020, se mantuvieron conectados a la red corporativa, a más de 200 equipos diariamente.

Para los que sus condiciones lo permitían y la naturaleza de sus funciones demandara mayores horarios de jornada presencial, los lineamientos estandarizados de higiene son obligatorios en todas las instalaciones.

Respecto a las áreas operativas, desde el mes de marzo se implementó el proceso de nombramiento remoto por teléfono, servicios de mensajería instantánea y grupos privados en redes sociales, para evitar concentraciones en las instalaciones; y en los casos en que durante la jornada laboral se presentara el desarrollo de síntomas de enfermedad respiratoria por parte de algún colaborador, fueron continuamente indicados de suspender sus actividades de manera inmediata, siendo canalizado a los servicios médicos correspondientes así como con instrucciones de no presentarse a laborar hasta contar con el alta médica oficial, por lo que también se designaron cuadrillas de trabajo previniendo el incremento de las tasas de ausentismo.

Así mismo, se instalaron lavamanos portátiles en las instalaciones operativas, brindamos vasos desechables reciclables en las zonas de hidratación, reforzado con la implementación de pláticas sobre las medidas de bioseguridad a seguir antes de iniciar cada turno.

Debimos tomar en cuenta también que gran parte de nuestros colaboradores no cuenta o no hace uso de transporte privado derivado de los controles de acceso de las instalaciones tanto propias como federales, dentro y fuera de los recintos portuarios en los que operamos, por lo que identificando 4 rutas de transporte en caso de que el servicio público dejara de funcionar, se tomaron medidas de sana distancia en nuestras unidades de transporte de personal.

Conforme logramos estandarizar estos nuevos procesos de trabajo, administrativa y operativamente, se estableció un programa de guardias laborales para escalonar esquemas de sano retorno que requirió la implementación una calculadora en línea de sano retorno en la que los colaboradores ingresaban datos que determinar el nivel de riesgo de contagio del virus, que a su vez se enriquece de las capacitaciones requeridas por parte del Instituto Mexicano del Seguro Social para la prevención en esta materia.

Personal con síntomas de enfermedad respiratoria

| Zona | Cantidad | INCAP | Alta |
|-----------------------------|------------|----------|------------|
| Parque Logístico San Julián | 66 | 1 | 65 |
| Recinto Portuario | 95 | 4 | 91 |
| CICE Tampico | 32 | 3 | 29 |
| Oficinas Centrales | 13 | 1 | 12 |
| Patio Tultepec | 2 | 0 | 2 |
| Total | 208 | 9 | 199 |

Talento Humano

Estas acciones, complementadas con los colaboradores, nos ha permitido mantener bajos índices de contagio, siendo una de las empresas a nivel local con indicadores de transmisión en materia de prevención y concientización contra el coronavirus.

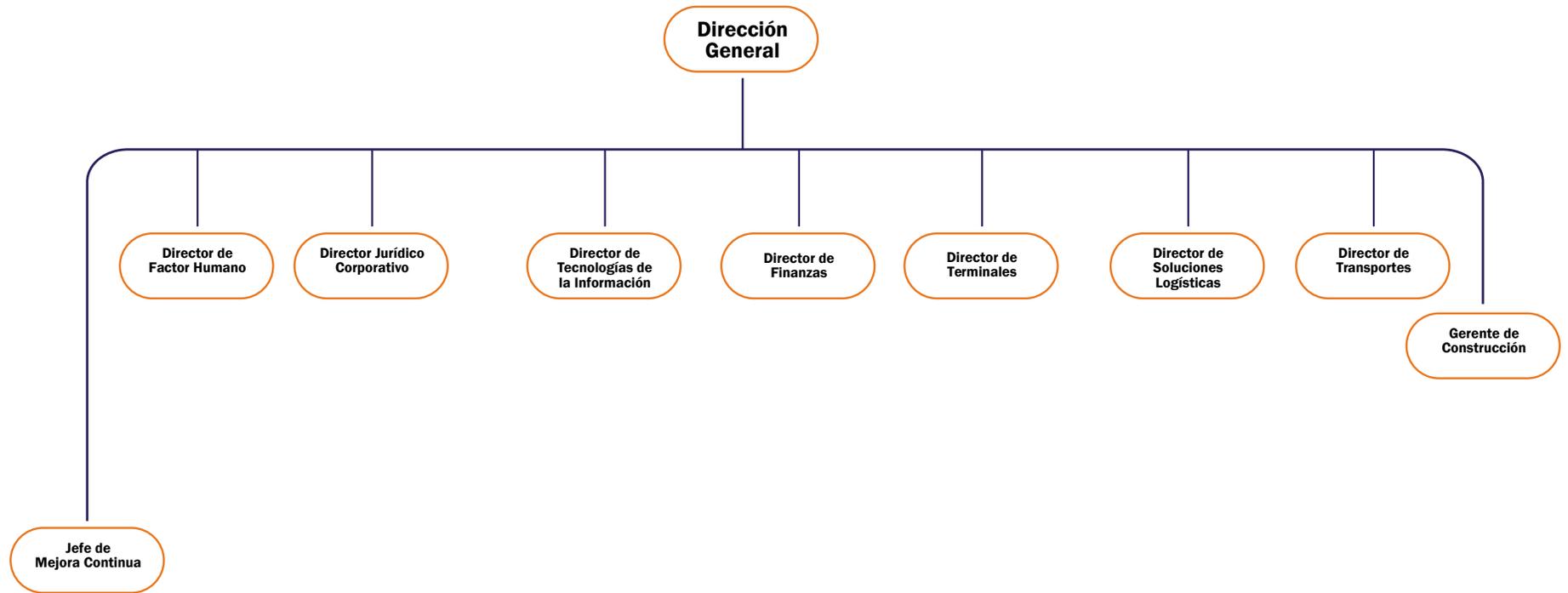
| Casos sospechosos y confirmados de Covid-19 | |
|---|------------------|
| Sospechosos | Confirmados |
| 8 | 14 |
| 0 | 8 |
| 1 | 7 |
| 1 | 4 |
| 0 | 0 |
| Total: 10 | Total: 33 |

Empleabilidad

Debido a que nuestro sector de negocio esta considerado entre las actividades esenciales ante cualquier declaración de pandemia, las medidas implementadas durante esta contingencia sanitaria son enfocadas en mantener las operaciones y con ello, viabilidad financiera y las fuentes de empleo, sentando las bases para un período de recuperación.

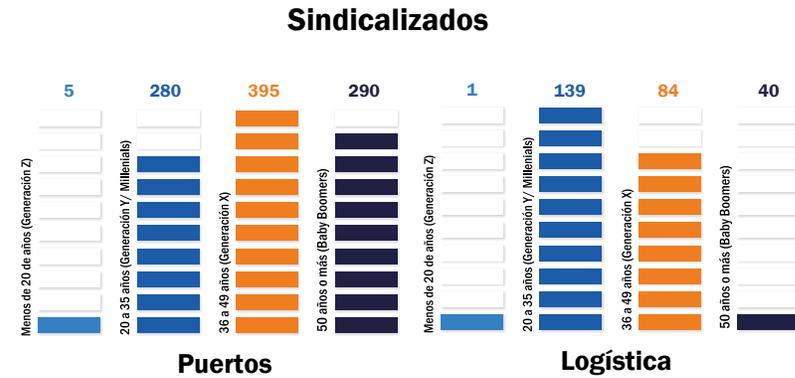
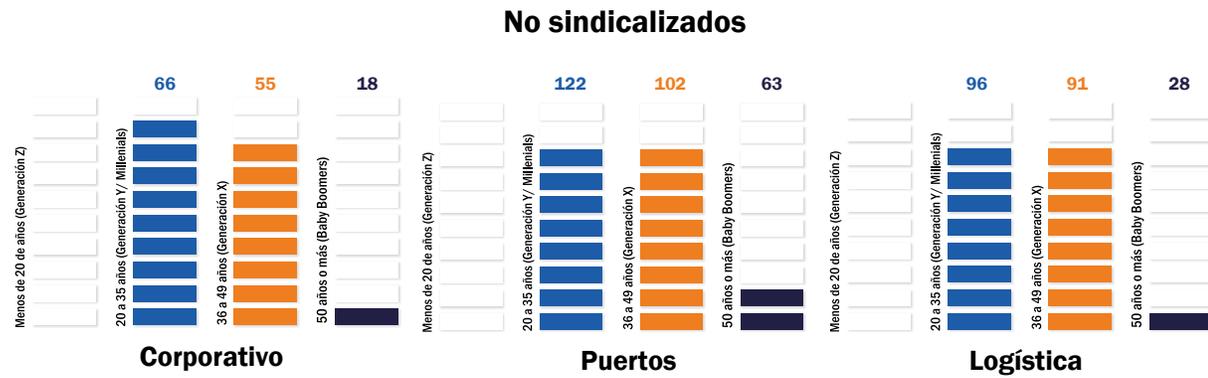
Otro de los retos a enfrentar fue estructurar estos cimientos sobre los que gestionaremos la organización en el futuro inmediato, por ello, se realizó un análisis de estructura organizacional, del que cuyo resultado se determinó evolucionar de una estructura en binomio, hacia una Dirección General integrada quedando de la siguiente manera:

Naturalmente, ante el impacto a la actividad económica del país y a nivel global, nuestra plantilla de colaboradores registró cambios, por lo que la disminución del personal fue de un 7%, equivalente a 133 bajas de una estructura conformada por dos mil ocho colaboradores.



Talento Humano

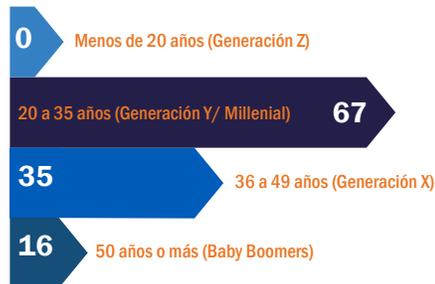
Número de colaboradores distribuidos por edad



Índice de rotación por edad

No sindicalizados

Empleados Baja 2020

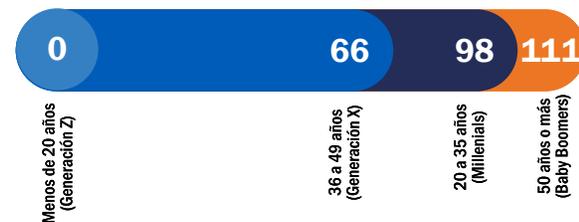


Empleados Activos 2020

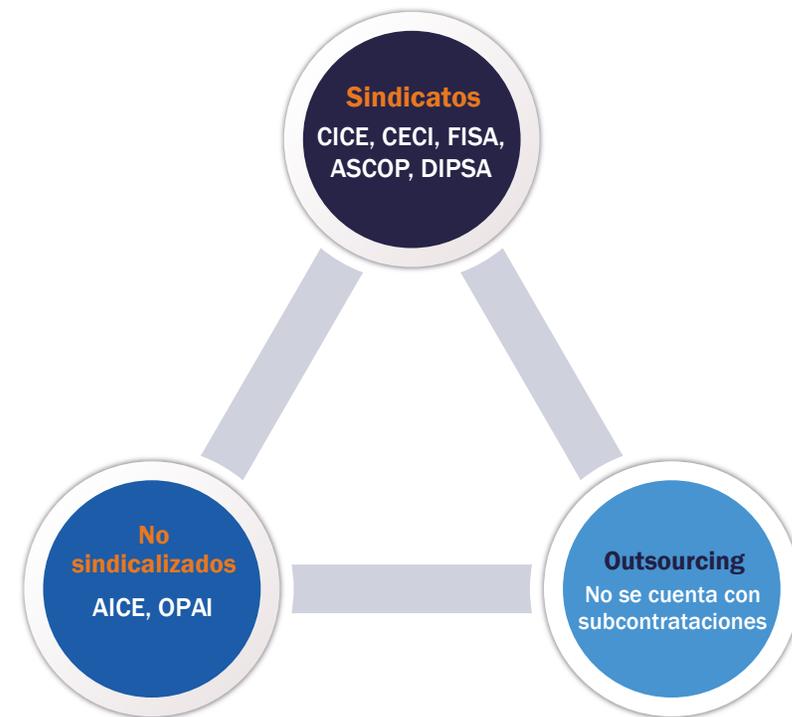


Sindicalizados

Empleados Baja 2020



Empleados Activos 2020



Talento Humano

Talento femenino en el sector logístico y portuario

Es cada vez más notoria la presencia de la mujer en la logística, no sólo por su creciente participación a lo largo de los últimos años, si no por el gran desempeño por el que el género ha destacado, tanto en nuestra empresa como en el sector en general.

Hoy, las mujeres tienen una gran oportunidad de desarrollo profesional en el sector y Grupo CICE no es la excepción, contando con las herramientas para asumir un rol de liderazgo ya sea en el aspecto profesional o personal con responsabilidad, compromiso y entrega.

Índice de rotación por género

No sindicalizados

Empleados Baja 2020



Empleados activos 2020



Sindicalizado

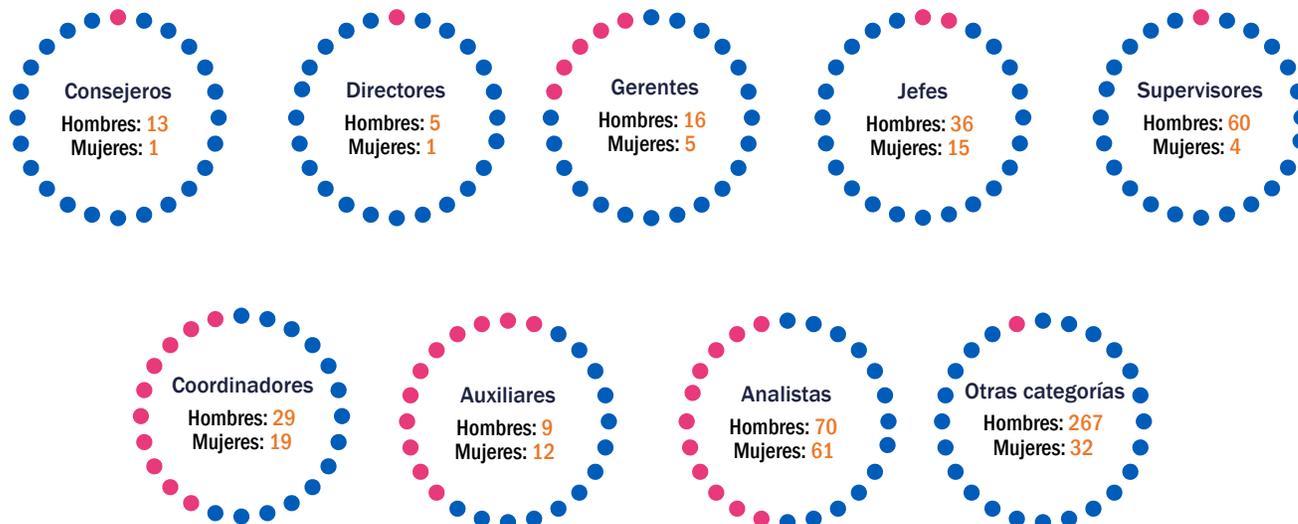
Empleados Baja 2020



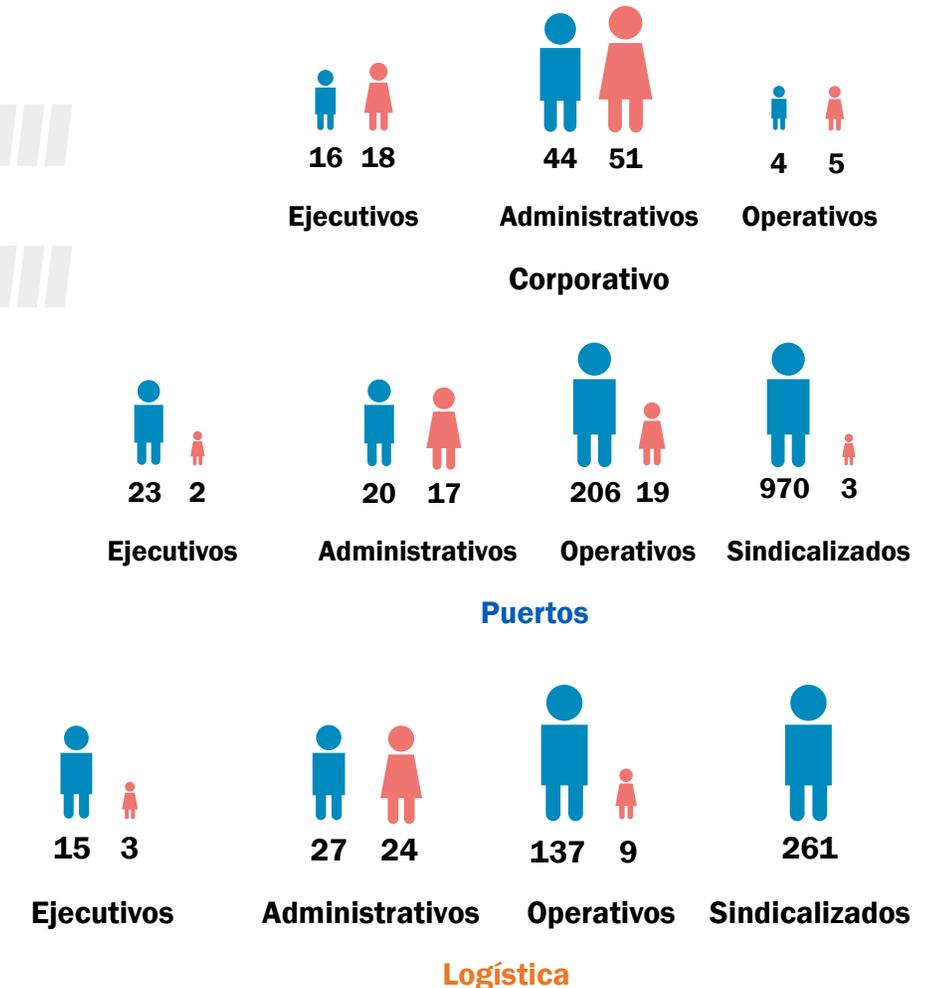
Empleados activos 2020



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



G4-LA1 Total de trabajadores por tipo de empleo, 4 contrato de trabajo y región, desglosadas por género





Capítulo 5

Lazos de vinculación

Lazos de vinculación

La estrategia de este año se enfocó en una reinterpretación de nuestros objetivos, así como el replanteamiento de las actividades de tal forma que nuestras acciones fueran realizadas de manera virtual, ante los retos generados por las restricciones de la pandemia.

Utilizando distintas herramientas y canales con los que estábamos acostumbrados a trabajar para lograr un impacto significativo ahora de forma virtual, identificamos los grupos de interés vulnerables que requerían apoyo en cierta manera, priorizando el asistencialismo con asociaciones civiles, las cuales no dejaron de dar apoyo a la comunidad aún bajo estas circunstancias.

Las instituciones educativas, las cuales también se vieron en la necesidad de replantear toda su estructura para no suspender actividades, así como con nuestro equipo de voluntarios y voluntarios kids, desempeñaron las dinámicas de vinculación bajo esquemas de trabajo remoto.

Uno de los principales retos que nos enfrentamos, fue la incertidumbre que generó la pandemia sobre la factibilidad de cumplir los objetivos establecidos al inicio del año debido a la falta de herramientas o capacitación en las instituciones con las que colaboramos para el uso de plataformas digitales; sin em-

bargo, la planeación, dedicación y promoción de las actividades por parte de todos los integrantes del Comité de Vinculación con la Comunidad y miembros de la organización, sentó las bases para lograr el cumplimiento de nuestros objetivos, desde la organización de reuniones en línea, hasta la realización de las sesiones de CICEduca por medio de estas plataformas.

Los lazos de vinculación con cada una de estas instituciones fueron clave para que todas las actividades tuvieran éxito, al contar con la participación de expertos en varios temas de interés para compartir su conocimiento con la comunidad desinteresadamente.

Así mismo, impulsamos el fortalecimiento de la cadena de valor para conocer la percepción sobre la organización y acciones socialmente responsables realizadas, por parte de instituciones educativas, asociaciones y proveedores, con estos últimos también reforzando el diálogo a través de un taller en línea de formación en materia de responsabilidad social.



Lazos de vinculación

Desde nuestro origen en 1991, en Grupo CICE hemos mantenido la vocación ininterrumpida por retribuir a nuestra comunidad, y a través de la Fundación CICE y durante sus ya quince años de trayectoria asistencial se han desarrollado estrategias que permitan avanzar en el cumplimiento de su 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.

A inicios del año 2020, definimos continuar con nuestra estrategia enfocada en propiciar condiciones óptimas en materia de educación, salud y asistencia social principalmente a través de alianzas con más de veinte asociaciones civiles locales, instituciones y asociaciones de la industria logística que comparten estos objetivos sociales en su estrategia de negocio.

Las restricciones de movilidad generadas por la pandemia por COVID-19 representaron un reto formidable en todos los ámbitos y, en Grupo CICE se planteó como objetivo inmediato el salvaguardar la seguridad de nuestros colaboradores, así como la continuidad de las operaciones.



Es por ello que en materia de innovación social, Fundación CICE generó una nueva estrategia que permitiera continuar su misión por retribuir a nuestra comunidad. El primer paso consistió en una revisión y reinterpretación de objetivos, el replanteamiento de las actividades presenciales por actividades virtuales y el acercamiento con las asociaciones civiles e instituciones para reafirmar nuestro compromiso y sumar esfuerzos para no suspender actividades en beneficio de la comunidad.

De tal forma, los distintos grupos internos relacionados con la innovación social integrados por el equipo de colaboradores de Fundación CICE, el Comité de Vinculación con la Comunidad, miembros del Voluntariado y Voluntarios Kids, participaron activamente contribuyendo con nuevas ideas para dar continuidad al programa de trabajo, al mismo tiempo que salvaguardaban su salud mediante el desempeño de sus labores por medio del home office.



Lazos de vinculación

Cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Como Empresa Socialmente Responsable buscamos generar apoyo a distintos sectores en aspectos educativos, socioeconómicos y culturales motivando el talento, tiempo y energía de nuestros colaboradores para crear un vínculo de comunicación y participación a favor del desarrollo social de nuestra comunidad.

Para lograrlo, buscamos contribuir con acciones que nos permitan impulsar la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, mediante la realización de acciones basadas en estos 4 ejes rectores:

Sector Educativo

Sector Asistencial



Sector Salud

Otras Asociaciones

Lazos de vinculación

Voluntariado Corporativo

En un año de tantos retos, fue desafiante proponer actividades en beneficio de la comunidad a distancia o de manera virtual. La participación de nuestros voluntarios fue clave para alcanzar nuestros objetivos, los cuales tuvieron que ser replanteados y adecuados a una mecánica de colaboración remota con plataformas con las que tal vez no estábamos tan familiarizados.

Con la participación activa de nuestros colaboradores, sus hijos, familiares y amigos, formamos un equipo de voluntarios digitales, replanteando el proyecto bajo el nombre de Voluntariado 2.0 para estrechar lazos con nuestra comunidad en este nuevo entorno. Por ello, realizamos el Mini Curso de Google Classroom, plataforma muy utilizada por las instituciones educativas para continuar las clases desde casa.



En el 2020, contamos con un equipo de 90 voluntarios y 20 voluntarios kids, los cuales estuvieron con la mejor disposición y disponibilidad para acceder a las reuniones virtuales, sesiones informativas y eventos de interés para nuestra comunidad.



Buscamos generar apoyo a distintos sectores en aspectos educativos, socioeconómicos y culturales motivando el talento, tiempo y energía de nuestros colaboradores para crear un vínculo de comunicación y participación a favor del desarrollo social de nuestra comunidad.

Por ello, de la mano de ponentes invitados con formación como psicólogos impartieron sesiones para niños y adultos con temas que ayudan a mejorar la convivencia en casa durante pandemia. Se incluyeron pláticas sobre Inteligencia Emocional, pláticas para entender el comportamiento de las mascotas.

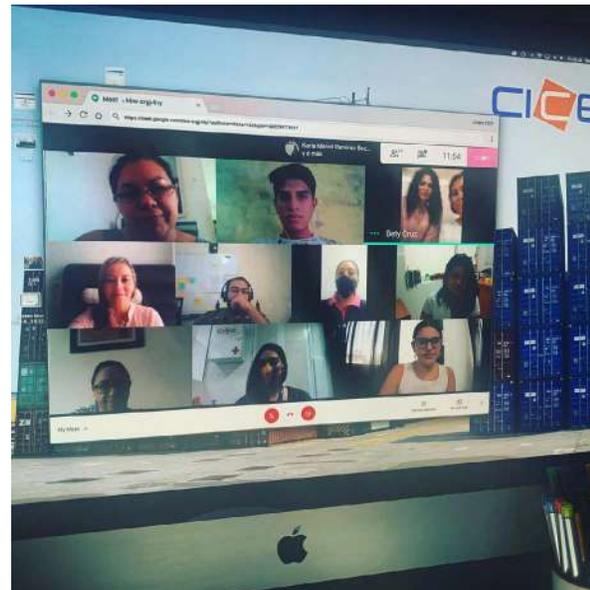
También en este mismo conjunto de conferencias virtuales, continuamos dando difusión a las tradiciones del estado de Veracruz, con la capacitación de conocimiento de tradiciones y eventos culturales de nuestro estado al Voluntariado Kids, integrado por hijos de colaboradores; así que, uniéndonos con el Comité de Calidad de Vida se planeó la invitación a colaboradores y a comunidad en general, el compartirnos su tradición del día de muertos, siendo la preparación del altar o las tradicionales calaveritas en donde recordamos a los que ya no están con nosotros.

Lazos de vinculación

Voluntariado Kids

Proporcionamos a los niños del Voluntarios Kids una sesión muy enriquecedora acerca de las principales tradiciones del Estado de Veracruz, en donde pudieron conocer acerca de la historia, gastronomía y principales tradiciones del estado en donde viven, fue una interacción muy participativa entre los chicos y la expositora. Posteriormente, tuvimos la sesión de Inteligencia Emocional para niños, impartida por las psicólogas del centro Didáctico, donde pudieron interactuar con ellos y explicarles ciertos comportamientos e importancia de la interacción con la familia en tiempos de pandemia. También tuvimos a la experta en animales, la veterinaria Ángela Díaz, quien nos compartió la sesión Entendiendo el Comportamiento de mi Mascota, en donde nos dio tips y recomendaciones básicas para el cuidado de nuestros animalitos, sobre todo, en este tiempo en donde estamos más en casa interactuando con ellos.

Otorgamos una plática de concientización por el mes de la lucha contra el cáncer de mama, en donde la asociación MUAC en representación de la doctora Karla Ruz nos platicó acerca de los mitos y verdades del cáncer de mama, en esta plática tuvimos la asistencia no sólo de mujeres, sino también de hombres a quienes puede afectar este terrible mal o algún familiar puede estar pasando por una situación con este padecimiento, al finalizar la explicación, tuvimos una sesión de preguntas y respuestas donde se aclararon las principales dudas acerca de esta enfermedad.



Detalles de la reunión



Presentar ahora

Tuvimos también, una sesión acerca de primeros auxilios/rehabilitación cardiopulmonar impartida por Joaquín Romero de la Asociación Los Amigos de Josu, aquí los participantes pudieron conocer las principales acciones que podemos realizar para dar la atención inmediata a una persona que necesita ayuda mientras espera la atención de una ambulancia. Al igual que en sesiones pasadas, pensamos en este tema, ahora que las personas pasamos más tiempo en casa tomando clases virtuales o haciendo home office.

También contamos con la colaboración del maestro Jorge Gómez, quien nos presentó una valiosa e interesante sesión acerca de los secretos de un genio Miguel Ángel, pudimos conocer acerca de su vida, sus principales obras y esos temas que no son tan comunes de encontrar en los libros de texto.

Lazos de vinculación

Día Mundial del Voluntariado

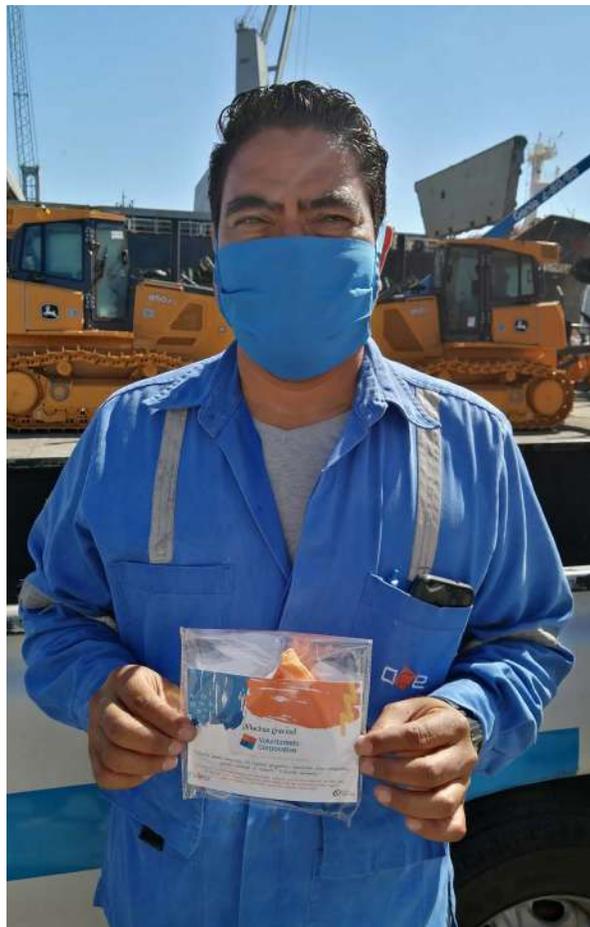
Las Naciones Unidas celebra el Día Mundial del Voluntariado cada 5 de diciembre, no solo para resaltar la labor del voluntariado en todas sus facetas, sino también para rendir un homenaje especial a todos los voluntarios que trabajan para conseguir los nuevos objetivos mundiales.



Detalles de la reunión ^



Presentar ahora



Esta celebración no fue la excepción en ser desafiante en tiempos de pandemia. No queríamos dejar de conmemorar este día haciéndole saber a nuestro equipo lo agradecidos que estamos y comprometidos en que, apenas las condiciones lo permitan, llevaremos a cabo actividades que contribuyan con el desarrollo social de nuestra comunidad y con el medio ambiente.

Realizamos una reunión virtual como cierre del programa, el cual se realizó casi todo el año de manera online, mediante cursos, pláticas y conferencias en las cuales, nuestro voluntariado pudo capacitarse y conocer acerca de temas de interés social y cultural. Como muestra de nuestro agradecimiento y reconocimiento, entregamos un detalle como obsequio: un cubre bocas alusivo al programa de Voluntariado Corporativo.

Lazos de vinculación

Inversión Social

Este año de retos e incertidumbre, nos enfocamos en contribuir a través de acciones de manera remota que fortalecen nuestros lazos de vinculación con la comunidad para contribuir al desarrollo de nuestra localidad.

En inversión local buscamos ayudar a la continuidad de operación y atención de las asociaciones con las que trabajamos y mantenemos un vínculo de colaboración, por lo que además de la contribución económica realizada mes con mes, nos dimos la tarea de recabar toda la información posible acerca de la función y actividades que realizan las asociaciones y la atención que pueden brindar al público en general para tener un mayor acercamiento con la gente, para que puedan tener mayor alcance y conocimiento de lo que ofrecen, por lo que se realizó una campaña de difusión sobre sus principales servicios e información de contacto para poderlos localizar en caso de que alguna persona los pueda requerir.

CICE FUNDACIÓN
15 años brindando apoyo asistencial

Buscamos contribuir al desarrollo de nuestra comunidad, estrechando lazos de vinculación con diferentes instituciones asistenciales y brindando apoyo asistencial a través de:

- Vinculación con asociaciones
- Colecta de día de reyes
- Voluntariado Corporativo
- Colecta de útiles escolares
- Colecta del día del niño

Con alianzas sostenibles trabajamos en conjunto con nuestra comunidad:

- CRIVER Centro de Rehabilitación Infantil de Veracruz, A.C.
- CRUZ ROJA MEXICANA
- CONCORDIA Bomberos
- Educación Superior
- aja
- ANSPAC
- AMANC VERACRUZ
- MUAC

| Inversión de infraestructura | Especie | Económica |
|------------------------------|--------------|-----------------------|
| Locales | | \$ 2,473,009.08 |
| Comunidades | | \$ 316,500.00 |
| Instalaciones | | |
| | Total | \$2,789,509.08 |

Vinculación con la Comunidad

Sumpysnes

Venta de productos de limpieza

Paseo de la Hacienda 508
entre calle Inca y Paseo Tlacotalpan,
Fracc. Palma Real, Veracruz.
Tel: 229 919 49 77

Servicio a domicilio

Sumpysnes "Productos de Limpieza"
sumpysnespl@gmail.com

La economía a nivel mundial sufrió diversos cambios debido a la pandemia, a nivel país, la afectación llegó simultáneamente con toda la crisis derivada por esta causa, localmente, muchos negocios se vieron afectados con las medidas de resguardo domiciliario, por lo que este catálogo busca dar a conocer pequeñas empresas en segmentos como alimentos, servicios de belleza, instalación de servicios, venta de accesorios, entre otros, y así darles la oportunidad de tener un impacto a más personas que pudieran requerir de sus servicios.

En cuestión de comunidades, apostamos por contribuir con los proyectos con los que ya veníamos trabajando desde el año pasado y nos propusimos impulsar el consumo local, ya que creemos que es clave para la reactivación comercial y el desarrollo económico ante la situación provocada por la pandemia, cuyo catálogo se puede consultar en línea desde cualquier dispositivo de cómputo o celular.

Lazos de vinculación

El vínculo que mantenemos con las asociaciones civiles es de vital importancia para la organización, por ello nos propusimos reforzar esa participación con ellas mediante acciones encaminadas al bienestar de la comunidad. Nos propusimos dar a conocer todos los servicios que estas asociaciones ofrecen, ya que aunque es bien sabido que realizamos donativos a estas instituciones, debemos impulsar la labor que realizan para el reforzamiento de su compromiso por la Responsabilidad Social, para ello pusimos a la disposición del público, un directorio en donde tengan el catálogo de servicios y actividades que ofrecen las asociaciones civiles como: AMANC, ANSPAC, MUAC, BOMBEROS, CRIVER, EDUCACIÓN ESPECIALIZADA LAUDEL Y AMIGOS DE JAIME EN ACCIÓN.

Servicios de Asociaciones Civiles



- Medicamentos oncológicos
- Donación de mastografías
- Donación de ultrasonidos
- Consulta Psicológica
- Donación de prótesis externas
- Donación de sostenes especiales
- Donación de pañoletas y turbantes

- Pláticas informativas
- Estudios radiológicos y laboratoriales
- Mastografías gratuitas
- Quimioterapia
- Donación de pelucas
- Consulta oncológica
- Circuito rosa MUAC de apoyo emocional

MUAC | @muac_ac | Muac AC



- Apoyo educativo
- Recreación y productividad
- Apoyo emocional
- Banco de medicamentos
- Cuidados paliativos
- Transporte
- Alimentación
- Hospedaje
- Detección oportuna

AMANC Veracruz | @amanc.veracruz | AMANC Veracruz



- Chequeo médico
- Perfiles de laboratorio
- Quirófano
- Hospitalización
- Odontología
- Escuela de enfermería
- Socorros y traslados
- Capacitación y escuela de TUM
- Cirugías generales
- Cirugías ginecobstétricas
- Traumatología
- Urología

Cruz Roja Veracruz - Boca del Río | @CruzRojaVerBoca | Cruz Roja Veracruz - Boca del Río



- Becas
- Reposición de equipos
- Atención a pacientes
- Diagnóstico de valoración
- Rehabilitación
- Tratamiento general
- Ortesis y prótesis
- Estudios de gabinete
- Atención a adultos
- Rehabilitación pulmonar post-Covid 19

CRIVER | @criver_ac | criver

Si bien, este año no pudimos organizar tantas actividades grupales para mantener la sana distancia, fuimos invitados por la Asociación Amigos de Jaime en Acción para preparar almuerzos y entregarlos a los familiares que se encuentran afuera del Hospital Regional de Veracruz debido a las restricciones de acceso por la pandemia. Con todas las medidas de prevención y seguridad, pudimos participar en minoría, para lograr llevar algunos alimentos a estas personas que pasan tanto tiempo a la espera de noticias de sus pacientes.



Proyectos y apoyos de desarrollo social



- Beca a un niño CRIVER
- Reposición de equipos
- Atención a pacientes
- Diagnóstico de valoración por primera vez
- Rehabilitación y tratamiento
- Ortesis y prótesis
- Estudios de gabinete
- Atención a adultos



- Servicios de papanicolau
- Exploración de mamas
- Presión arterial
- Glucosa
- Consulta general
- Ortopedista
- Optometría
- Pruebas de VIH
- Medicamentos
- Vales de mastografías
- Vales de colposcopia
- Ultrasonidos
- Cortes de cabello
- Preservativos
- Pláticas de Salud



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



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



- Formación humana
- Formación moral
- Enseñanza de habilidades
- Talleres de superación personal a la mujer



- Mastografías gratuitas
- Quimioterapia
- Revisiones médicas
- Donación de prótesis
- Consultas médicas
- Apoyo psicológico



- Hospedaje
- Duchas
- Desayunos, comidas y cenas
- Lavado de ropa
- Apoyo psicológico y tanatológico
- Venta de donas Krispy Kreme
- Entrega de lunch a familiares de pacientes del Hospital Regional de Veracruz



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



- Formación integral de niños, adolescentes y adultos
- Club de niños "Soñar despierto"
- Club de jóvenes y acción social



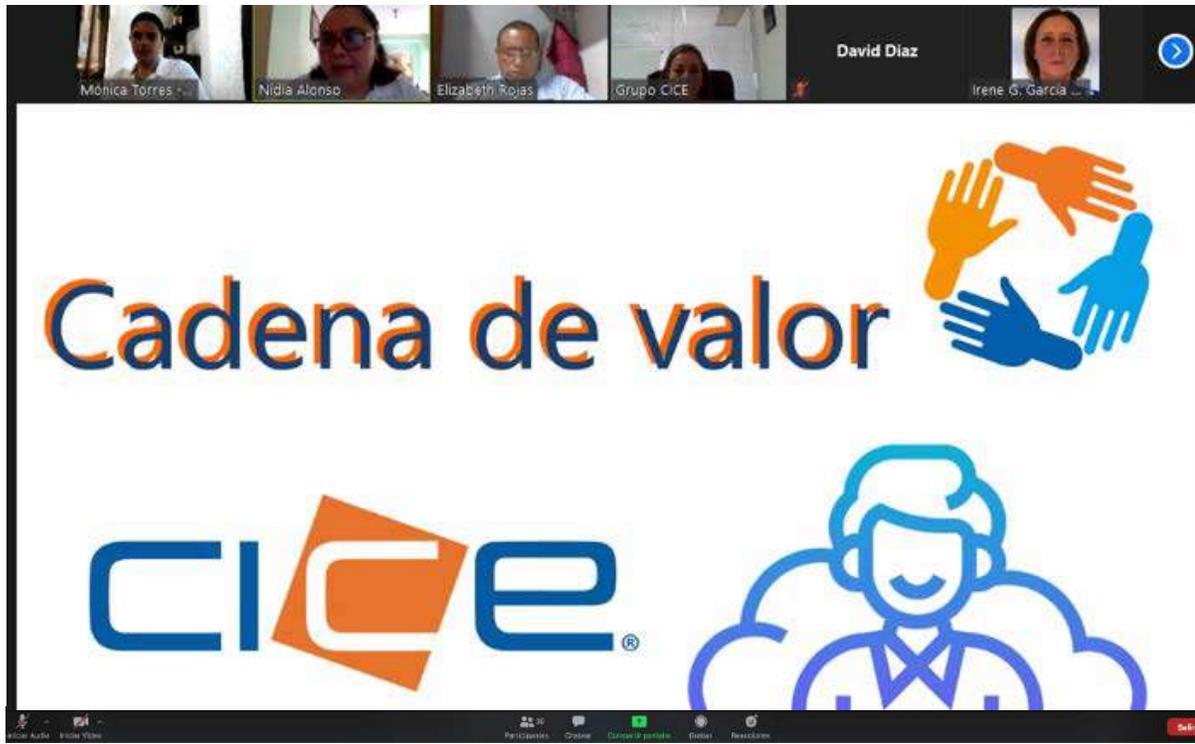
- Hogares de niños
- Centros de desarrollo infantil
- Visita a hospitales infantiles
- Coros infantiles
- Comedores infantiles
- Estancias

Lazos de vinculación

Formación de nuestra Cadena de Valor en aspectos de Responsabilidad Social

En Grupo CICE hemos comprobado los beneficios de integrar la responsabilidad social como parte de nuestras acciones como empresa, por ello consideramos relevante la promoción de esta estrategia hacia nuestros grupos de Interés, principalmente en nuestros proveedores pues son un elemento clave en nuestra cadena de valor.

A mediados de año se realizó el Taller Virtual de Formación de Proveedores en aspectos de Responsabilidad Social en el que además de dar a conocer nuestras actividades, buenas prácticas y programas de Voluntariado, se les invita a participar activamente en nuestras actividades a lo largo del año para apoyar a diversas causas sociales.



Fue de vital importancia, compartirles las colectas planeadas en el año (antes de considerar la pandemia mundial) para invitarlos a sumarse al beneficio de las mismas, con este objetivo, buscamos contribuir con diversas asociaciones que persiguen un buen común sobre algún sector asistencial de Veracruz.

La participación de los proveedores en esta sesión, se definió bajo los criterios del Programa de Reconocimiento a los Mejores Proveedores, en donde los departamentos de compras y de Fundación se reunieron para revisar el catálogo de proveedores y se seleccionaron a los que cumplen con los lineamientos como calidad de servicio, tiempos de entrega, cumplimiento en derechos humanos, cumplimiento legal y realicen prácticas a favor del cuidado y preservación del medio ambiente.

Lazos de vinculación

Colectas con Causa

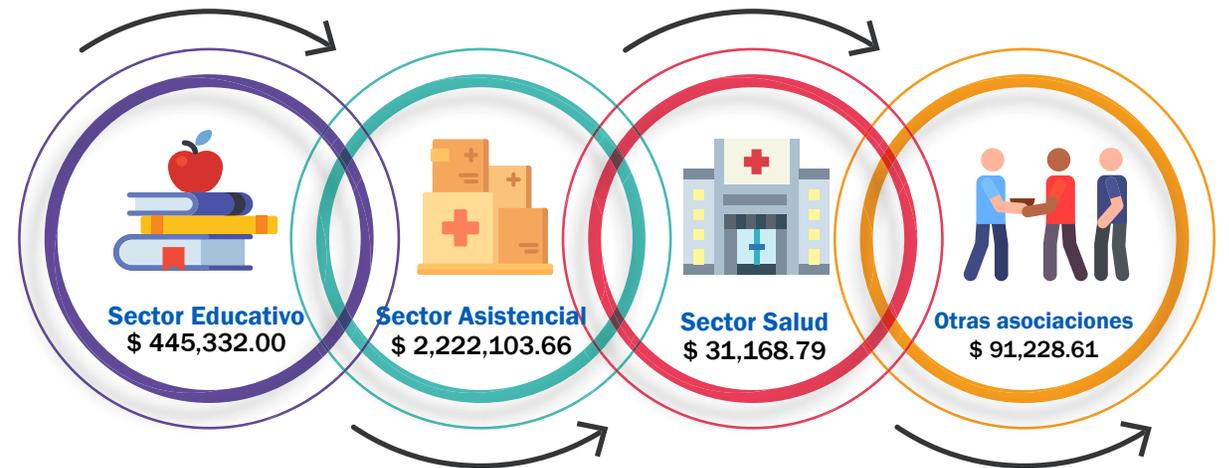
Gracias al compromiso y participación de nuestros grupos de interés como colaboradores, clientes y proveedores trabajamos en conjunto sumando esfuerzos para generar un impacto positivo a través de nuestras colectas anuales.

Llevamos a cabo nuestra ya tradicional Colecta de Reyes quien este año se hizo a beneficio del “Instituto José Guadalupe Padilla Lozano”, en donde pudimos entregar más de 100 juguetes y pasamos momentos de alegría y convivencia con los niños que se mostraron muy felices al recibir sus regalos.

Este año fue muy importante para nosotros porque llevamos a cabo, por primera vez, la Colecta de Croquetas para perros a beneficio de la “Asociación Protectora de Animales La Roca” en donde pudimos entregar más de 152 kilos de alimento para cientos de animales que esta asociación agrupa y se vieron beneficiados.



Programas de desarrollo, evaluación de impacto y participación de la comunidad local



Lazos de vinculación

Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales

La percepción positiva de nuestros proveedores, se ha logrado principalmente por nuestro objetivo de mejora continua que busca cumplir y aplicar las políticas de servicio y abastecimiento de compras sustentables, por lo que en el apartado de Compras se considera el garantizar que los productos y/o servicios que adquirimos a los proveedores, sean de comercios locales y que sean amigables con el medio ambiente y sustentables; así mismo, estamos participando en aportar a nuestra economía local.

| Tipo | Número en 2020 | Porcentaje |
|-------------------------|----------------|------------|
| Proveedores locales | 358 | 70.33% |
| Proveedores nacionales | 134 | 26.33% |
| Proveedores extranjeros | 17 | 3.34% |
| Otros ¿Cuál? | | |
| Total | 509 | 100% |

Política de Administración/Compras:

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. 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.

3. Toda inversión debe estar considerada dentro del presupuesto autorizado de la empresa.

4. Las penalizaciones contractuales a aplicarse por el retraso en la entrega de los artículos son hasta del 10% del valor contratado (la penalización será ajustada dependiendo del bien o servicio). En el caso de obras civiles se debe asegurar por medio de fianzas de anticipos o vicios ocultos: salvo negociación que debe estar justificada y autorizada por la dirección general.

5. Se podrán asignar las compras a proveedores que no se encuentran dentro del catálogo, en el caso de no haya una propuesta económica o en su defecto, se obtenga una mejor oferta del material requerido.

6. En los concursos se podrán invitar a proveedores que no estén dentro del catálogo, en caso de ser ganadores de alguna partida, para ser acreedores a dicha asignación, deben de aprobar de manera inmediata el reporte de investigación y revisión de proveedores.

7. Las compras de emergencia son para la adquisición de refacciones, ordenes de taller, herramientas y materiales de los equipos “estratégicos” involucrados en las maniobras, por lo que deben ser autorizadas por el Gerente de cada unidad de negocio o de área.

8. Los materiales a contratar como proveeduría continua son aquellos que de acuerdo a las necesidades operativas se requiere de un stock y surtido de inmediato, generalmente son asignadas previo concurso y autorización del Comité de Compras.

9. Se podrán realizar renovaciones de contratos en cualquiera de las dos condiciones:

- **Si el aumento de precio es menor al INPC publicado por el INEGI en el anterior de acuerdo con la negociación.**
- **Si el proveedor respeta los precios del contrato que finalizará por un periodo adicional.**

10. Finalizado el contrato, se podrán reasignar las partidas, cuya propuesta económica favorezcan a la organización.

11. En caso de existir un aumento de precio y las circunstancias del mercado lo justifiquen, la Gerencia de Administración previa consulta a la Dirección de Finanzas puede autorizar el incremento.

Lazos de vinculación

Proyecto Social Colaborativo: COORPROVER

El Consejo Coordinador Empresarial cuenta entre sus filiales con la Fundación del Empresariado en México (Fundemex), cuya misión es promover procesos transformadores y sustentables vinculados al abatimiento de la pobreza en México, a través de los cuales las Empresas Privadas integradas a los organismos del CCE, fomenten y fortalezcan Empresas Sociales para que unidos construyan valor económico, social y ambiental.”

La visión es que las Empresas Sociales y las Empresas Líderes establezcan alianzas mutuamente benéficas, sea fortaleciendo negocios actuales o bien desarrollando de forma conjunta nuevos negocios. El fortalecimiento de las Empresas Sociales contribuye significativamente a la creación de empleos formales, generación de ingresos y al desarrollo sostenible de comunidades en situación de pobreza o vulnerabilidad.

Se aceptó la invitación al modelo conceptual y operativo para participar activamente en los trabajos para promover el desarrollo de las personas en situación de pobreza, mediante las alianzas de negocio entre las empresas.

Se recibió la solicitud de detonar en el ámbito de influencia de la empresa un movimiento orientado a multiplicar este tipo de vinculación inter-emprendarial. Se dio inicio a la primera etapa de implementación de la estrategia de alianzas de negocios de empresas líderes con empresas sociales con la selección de la empresa COORPROVER.

Este proyecto social nos permitirá contribuir en los procesos colaborativos para ayudar a la cooperativa a mejorar ciertas prácticas de trabajo, que los ayude a optimizar esfuerzos para obtener resultados positivos.

Partiendo del principio de Impulsar el sector cafetalero y desarrollar sistemas de producción alternas que permitan generar un estado económico estable para las familias productoras, la organización promueve entre sus asociados estrategias y acciones que mejoren la producción en el cafetal.

La Coordinadora de Productores de la Zona Centro del Estado de Veracruz S. C. de R. L. de C. V., es una empresa social constituida en 2006 que agrupa a cerca de 1,000 pequeños productores de café de la región Montaña de Veracruz para el mercado de cafés diferenciados comercializados en café oro y tostado con marca propia. Surge como iniciativa de pequeños productores de la región Montaña del estado de Veracruz, para hacer frente a las problemáticas del sector, principalmente la organizativa, productiva, financiera y comercial.

La empresa ha promovido su marca CAFESDI con un perfil de cafés de especialidad para la comercialización; para ello cuenta con un área de acompañamiento y asistencia técnica a los productores incluyendo el replantamiento del cafetal, aunque actualmente está en proceso de revisión comercial y redefinición de su marca. En el proceso de torrefacción ha desarrollado capacidades técnicas de captación en el personal mismo que es de las comunidades rurales en las que tiene presencia, para garantizar un alto perfil en taza.



Lazos de vinculación

COORPROVER cuenta con las certificaciones de Comercio Justo, y en algunos de los cafetales de producción orgánica por CERTIMEX; a su vez, la calidad del producto les ha valido el reconocimiento de premios como el primer lugar además del premio presidencial en Taza de Excelencia del 2015 con un puntaje en taza de 90.41; y el tercer lugar en la edición 2017 del mismo certamen con un puntaje en taza de 90.50 así como el reconocimiento con el premio Café femenino, por la calidad de un producto realizado por mujeres.

Ha logrado consolidar una cartera de clientes para sus dos principales líneas de negocio a saber la exportación de café oro en esquemas de comercio justo principalmente a Norteamérica; así como del café tostado a nivel nacional con presencia en Ciudad de México, Jalisco, Puebla, Tabasco, Yucatán y Zacatecas.



En Grupo CICE buscamos contribuir con CORPOVER en la formalización del proyecto productivo para potencializar al sector cafetalero con sus objetivos de venta y comercialización, brindando asesoría, capacitación y asistencia, enfocada a fortalecer procesos administrativos, de comercialización y/o de promoción del café para crear valor y potenciar el desarrollo económico y social de las familias veracruzanas.



Capítulo 6

Compromiso con el entorno

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

Compromiso con el entorno



El mayor reto al que nos enfrentamos fue en fomentar la resiliencia en nuestros colaboradores, era necesario afrontar la pandemia, pero también debíamos hacerlo cuidando la seguridad de todos.

Impartiendo continuamente pláticas de concientización, utilizando dispositivos para desinfectar las instalaciones, protocolos de control de acceso en oficinas y muelles, en áreas operativas y en puestos administrativos.



En materia medioambiental, durante 2020 buscamos alternativas que nos permitiera cuidar al medio ambiente desde nuestros hogares y lugares de trabajo ante los protocolos mixtos de trabajo remoto y jornadas presenciales implementados.

Buscamos que nuestros colaboradores notaran que los cuidados al entorno y medio ambiente pueden hacerse desde cualquier lugar donde se encuentren, encontrando en los medios electrónicos, una oportunidad para llegar a más personas, dentro y fuera de nuestros grupos de interés, por lo que participamos entre las áreas operativas y administrativas para seguir haciendo difusión de pláticas y medidas que ayudan a la preservación del medio ambiente.



La forma de comunicarnos sin estar presentes de forma física influyó enormemente en este trabajo, lograr transmitir la importancia de estas medidas a los grupos de interés, convocar su asistencia a las pláticas virtuales fue algo experimentado y logrado satisfactoriamente y con importantes resultados al día de hoy.

Compromiso con el entorno

La pandemia por el Covid-19 nos ha permitido comprender el impacto de la presencia humana en correlación con otros seres vivos y el ecosistema, pues hemos sido testigos de cómo el confinamiento y la disminución de la actividad económica produjeron una mejora en la calidad del aire y del agua, además de presenciar una mayor presencia de la flora y fauna en zonas urbanas nunca vista en situaciones cotidianas.



Pero también ha agravado acciones que todavía siguen en búsqueda de una solución como lo con la contaminación por plástico, el uso de mascarillas, guantes, batas, protectores faciales y otros artículos de protección cuyo consumo aumentó drásticamente generado el crecimiento de residuos de este material; por ello, para controlar nuestros procesos de consumo y tratamiento tanto de estos productos, como de todos los que generan un impacto ambiental, adaptamos nuestros objetivos estratégicos por:

- Fomentar una cultura de consumo responsable y cuidado ambiental
- Cumplir con las regulaciones ambientales Gestionar la optimización eficiente de recursos
- Promover esquemas alternativos de producción compatibles con el cuidado del ambiente, a través del uso racional, ordenado y planificado de los recursos naturales, frenando o revertiendo los procesos de deterioro ambiental a través de las Unidades de Manejo Ambiental (UMA)



Esta adaptación nos permitió cumplir con las regulaciones gubernamentales en materia de aplicación de las medidas sanitarias requeridas para operar en la nueva normalidad y proteger a los colaboradores y usuarios contra el Covid-19, con la obtención del QR sanitario en todas las empresas que conforman el grupo.

Es así como damos cumplimiento a nuestra política ambiental con el objetivo seguir con las regulaciones ambientales y fomentar una cultura de respeto al entorno en todos y cada uno de los procesos de logística integral y comercialización, además de contribuir a su preservación.

Lo que nos impulsa a seguir emprendiendo actividades de amortiguamiento ecológico en el cordón Perimetral del Parque Logístico San Julián con el apoyo de nuestros colaboradores, así como sus familiares, alumnos de escuelas primarias y miembros de la comunidad.

Emprender más acciones de cuidado medioambiental, genera una conciencia individual y colectiva sobre la importancia de la preservación del ecosistema; por ello cada 26 de enero nos unimos a la conmemoración del Día Mundial de la Educación Ambiental, con el objetivo de fomentar una cultura de cuidado al medio ambiente entre nuestros colaboradores y en la comunidad, realizando un diálogo directo con diferentes grupos de interés a través de la realización de foros y espacios que fomenten la educación ambiental.



Compromiso con el entorno

Sistema de Gestión Ambiental

Derivado del compromiso con las regulaciones ambientales y el fomento a una cultura de respeto al medio ambiente mantenemos la implementación de la normativa ISO 14001 en nuestro sistema de gestión, la cual ha sido una herramienta que nos ha permitido evaluar constantemente nuestra evolución en la estructura organizativa, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos para fortalecer nuestras actividades de protección al medio ambiente.

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



Compromiso con el entorno

Esta metodología nos permite cuantificar, homogeneizar y unificar la gestión ambiental de la organización, determinar el alcance de la actividad de la operación a las diferentes categorías de impacto, identificar y valorar los aspectos ambientales de mayor relevancia, a la vez de ayudar al seguimiento del desempeño ambiental de la organización y permitir la trazabilidad de los objetivos de negocio y las mejoras ambientales



Huella Ambiental

Análisis de Ciclo de Vida

Indicador Único

Transferencia

Identificación de Impactos

Medición de impactos y mejora

Comunicación con los grupos de interés



Compromiso con el entorno

Impactos ambientales

Nuestros planes y programas de seguridad están enfocados a la aplicación de acciones preventivas para disminuir los riesgos de trabajo, dejando de lado en ocasiones las contingencias mayores, que en su mayoría se deben a fenómenos naturales poco predecibles; no obstante, cuando se llegan a presentar, causan daños severos a las instalaciones, maquinaria, equipo y personal; mismos que se podrán disminuir en la medida que se cuente con protocolos de acción establecidos y personal capacitado para atender las emergencias.

Unidad de Manejo Ambiental

Nuestra Unidad de Manejo Ambiental (UMA)* se encuentra en la colindancia oeste del Paruqe Logístico San Julián, ubicado en el kilómetro 234 de la autopista Veracruz-Cardel, tiene una superficie total de 20,719 hectáreas con el, colinda al norte con predios granaderos, zonas de matorrales, selva baja caducifolia de médanos y pastizales; al sur colinda con viviendas de interés social del Fraccionamiento Colinas de Santa Fé y al este con los predios del C. Carlos Abascal.

*Oficio de autorización SGPARN 03VS1100 y clave de registro SEMARNAT-UMA CX01.16VER/09 SEMARNAT.



Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino (Peso Total de residuos, según tipo y método de tratamiento)

| Volumen vertido de agua | Litros | Destino | Método de tratamiento | Normas o métodos |
|-------------------------|-----------|--------------------|-----------------------|-----------------------|
| Previstos | 6,584,000 | Laguna de San Juan | Biológico | NOM-001-SEMARNAT-1996 |
| Imprevistos | 0 | - | - | - |

| Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto | | |
|---|--|---|
| Tipo de impacto | Impacto | Medidas |
| Negativos Signicativos | Ninguno | Ninguno |
| Reales | Ninguno | Ninguno |
| Potenciales | Contaminación de agua Derrames (Reactividad de materiales, incendio, daño a la salud, contaminación de suelo) | <ul style="list-style-type: none"> • 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 de emergencias • Capacitación periódica al personal para el manejo, almacenamiento y transporte de sustancias químicas peligrosas |

Colindamos con la comunidad de San Julián, la cual cuenta con una de las reservas naturales protegidas en el estado de Veracruz que es la laguna de San Julián; en este sentido las autoridades ambientales nos supervisan y auditan constantemente.

La diversidad de la flora y fauna de esta MA aún es escasa en la zona por la poca diversidad de flora, sin embargo, se han tenido avistamientos de aves cantoras, así como algunas especies de roedores. Por ello, mantenemos el manejo de la diversidad existentes mediante el programa de riego anual, así como el programa de protección y vigilancia específico en las delimitaciones.

Compromiso con el entorno

Cumplimiento ambiental y regulaciones

Debido a las operaciones que realizamos, nos apegamos a las leyes y regulaciones en materia ambiental, ya que en todas nuestras actividades logísticas y portuarias se mantiene en constante uso uno de los recursos invaluable en el mundo: el agua, por lo que nuestros cumplimientos normativos y regulatorios en esta materia están regulados por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social a través de la auditoría realizada por esta autoridad gubernamental, espor ello contamos con los siguientes permisos:

- Permiso de Descarga de agua a bienes nacionales emitido por CONAGUA.
- Reporte de COA
- Manifestaciones de Impacto Ambiental de Proyecto de Parque Industrial San Julián.
- Registros de Generadores de Residuos.
- Reportes de Generación
- Planes de manejo de residuos.
- Verificaciones de vehículos
- Certificación en Industria Limpia de CICE puertos por PROFEPA.

Así mismo, nos regimos bajo las siguientes regulaciones ambientales:

Leyes:

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

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 Atmósfera.
- Reglamento de la Ley General de Cambio Climático en Materia del Registro Nacional de Emisiones.
- Reglamento de la Ley General para la prevención y gestión integral de residuos

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
- NOM-022-STPS

Adicionalmente, mantenemos nuestro cumplimiento a la seguridad sustentable con la obtención del 85% de calificación en la Auditoría ST Cross Dock ubicado en las instalaciones del Parque Logístico San Julián en materia de seguridad por la implementación de políticas, procedimientos, prácticas y herramientas para mantener un entorno de trabajo seguro y saludable.

Resultados Auditoría ST CrossDock CICE Diciembre 2020

| Pilar | Auto evaluación | Calificación Auditoría | GAP | Estatus |
|-----------|-----------------|------------------------|-----|-------------|
| Seguridad | 86% | 85% | -1% | Sustentable |

Compromiso con el entorno

Agua:

Los programas de uso eficiente y racional de agua son las herramientas para fortalecer colectivamente el uso responsable de este recurso indispensable para la vida humana. CICE es una empresa convencida en fortalecer los esfuerzos del cuidado del medio ambiente, y una de esas medidas es desarrollar los programas PUERAS de forma específica para cada una de nuestras instalaciones: Recinto Portuario, Oficinas Centrales y Parque Logístico San Julián.

Este programa se basa en el estudio de campo donde ubicamos las cantidades y distribución, a su vez se registran datos acerca del edificio, las áreas que los conforman, así como su antigüedad; posteriormente, con estos registros se generan los inventarios de los elementos hidráulicos, divididos por su funcionamiento en distribución, extracción, medición y almacenaje; una vez teniendo estos registros se procede a evaluar la frecuencia de cada uno de los elementos por los usuarios; esta información sirve para obtener el balance de consumo.

Con la información obtenida se logran definir las medidas de ahorro de agua para el inmueble, lo que sustentarán 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 en CICE evitando el desperdicio al realizar las actividades cotidianas; es por ello por lo que para poder lograr esta meta; la participación de todos los usuarios, quienes son los responsables de implementar y dar seguimiento al programa, que es de vital importancia.

El departamento de Seguridad y Medio Ambiente tiene, entre otras funciones, la de apoyar en prevenir futuros daños al ambiente natural y 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.



**Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino
(Peso Total de residuos, según tipo y método de tratamiento)**

| Complejo | Cisterna | | Tinaco | |
|--------------------------------|----------|-----------------------------|-----------|-----------------------------|
| | Cantidad | Capacidad de Almacenamiento | Cantidad | Capacidad de Almacenamiento |
| Tanque Elevado | 1 | 5,000 | | |
| Oficinas Mixtas | | | 2 | 1,100 |
| FISA | | | 5 | 1,100 |
| DIPSA/Mantenimiento CECI/AG | | | 2 | 1,100 |
| CECI | | | 2 | 1,100 |
| DIPSA/SEGURIDAD | | | 1 | 600 |
| Total General | 1 | 5,000 | 12 | 12,700 |

Compromiso con el entorno

Medidas de Reducción

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

Este año, las medidas de control de asistencia de personal y de austeridad implementadas tanto en áreas operativas y administrativas ante la contingencia sanitaria permitieron efieintar y racionar el uso de este recurso, apoyado también por las constantes campañas de comunicación interna sobre uso responsable del agua durante el lavado de manos y técnicas alternativas de sanitización como parte de nuestro 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 una unidad de un bien o servicio. Por ello, la eficiencia en su producción puede medirse por el volumen de agua que se requiere para producir una unidad de bienes o servicios.

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).



En un contexto ambiental, el concepto de eficiencia incluye también consideraciones sobre la calidad del servicio proporcionado por el sistema de aprovechamiento, por lo que cualquier esfuerzo que se realice para aumentar la eficiencia en el uso del agua debe hacerse sin menoscabo en la productividad, higiene y confort de las personas.

Por lo que si bien la reutilización o reciclaje de agua dentro del Parque Logístico San Julián es, en teoría, una opción benéfica, se cuentan con impedimentos legales, técnicos y económicos que afectan la viabilidad de esta medida.

Compromiso con el entorno

• **Legales:** El permiso de descarga indica de manera explícita que el agua tratada se analizada a 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, actualmente 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.

• **Técnicos:** El reusó de agua en servicios sanitarios o de lavado, implica la aplicación de la forma oficial mexicana NOM-003-ECOL-1997, Que establece los límites máximos permisibles de contaminantes para las aguas residuales tratadas que se reúsen 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 máximos permisibles establecidas en dicha norma, por lo que sería necesario la instalación de tecnologías más recientes o de apoyo que permitieran lograr un efluente de mayor calidad. Además, el reusó del agua 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, como se explica en el apartado anterior, una inversión considerable en infraestructura hidráulica, razón por la cual no existe viabilidad financiera. El costo por metro cúbico de agua potable es de \$2.67m3, lo cual es un costo menor para utilizar el agua tratada.

En conclusión y con base en lo mencionado anteriormente, esta medida de ahorro no es factible de analizar, ni de ser incluida en el diseño del PUE-RA, por lo que quedara excluida.

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 todas las instalaciones.

| Elemento Hidráulico | Consumo sin dispositivo ahorrador | Dispositivo ahorrador | Consumo con dispositivo ahorrador | Ahorro por elemento hidráulico |
|---------------------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| Llave de lavabo | 6L/min | Aireador | 3L/min | 3 L |
| Llave de Fregadero | 7L/min | Reductor | 3.5L/min | 3.5 L |

Impactos de las medidas de reducción de agua

Con base en los estimados de consumo de agua para el Parque Logístico San Julián tenemos un consumo de 16,034.4 L/día; con la instalación de los dispositivos ahorradores en elementos de extracción en oficinas, se lograría un consumo de 15,302.2 L/día, lo que implicaría un ahorro de agua de 732.2 L/día.

El servicio de agua que actualmente se tiene contratado es pagado por un costo por m3 de \$ 2.67 mxn directamente a CONAGUA, ya que se cuentan con derechos para el aprovechamiento subterráneo del agua 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, teniendo un costo promedio de \$42.81 diario, por ese consumo; con las medidas de ahorro de la instalación de dispositivos de ahorro mantenemos un costo diario de \$40.85 diario.

| Medida de ahorro | Consumo m ² diario | Costo total por consumo m2 diario |
|--|-------------------------------|-----------------------------------|
| Sin medida de ahorro estimado (actualidad) | 18.779 | 42.81 |
| Dispositivos ahorradores | 15.302 | 40.85 |

Compromiso con el entorno

| Planta de tratamiento de agua | |
|-------------------------------|-----------------------|
| Capacidad | 10 litros por segundo |
| NOM ECOL-003-1997/SEMARNAT | |

| Tanque elevado | |
|----------------|------------------|
| Capacidad | 50m ³ |
| Altura | 15 mts |

| Cisterna | |
|-----------|-------------------|
| Capacidad | 130m ³ |

| Consumo | |
|-----------------------------|----------------|
| | m ³ |
| Parque Logístico San Julián | 42,690 |
| Recinto Portuario | 7,649.15 |

| Período 2020 | | |
|---------------------------|---|----------------|
| Tipo de captación de agua | Fuente 2020 | m ³ |
| Indirecto | Red municipal de agua potable | 76,649.15 |
| Directo | Extracción del subsuelo (pozo San Julián) | 42,690 |
| Directo | Aguas meteóricas (lluvia almacenada) | 0 |
| Total | | 50,339.15 |

| Peso total de residuos, según tipo y método de tratamiento | | |
|--|--------------|------------------------------------|
| Período 2020 | | |
| Tipo de residuos | Peso | Método de eliminación |
| Peligrosos | 213.56 Ton | Recuperación energética/Almacenaje |
| No peligrosos | 1,035.17 Ton | Reutilización/Almacenaje |
| Peso total | 1,248.73 Ton | |

Medición de consumos

Para conocer si un Programa de Uso Eficiente y Racional del AGUA está siendo efectivo, se debe medir el volumen de agua recibida en el sistema de distribución predial al inicio del programa y al finalizar un período, después de haber realizado diversas actividades del programa. Con la medición de consumos se puede evaluar el impacto de cada medida de ahorro implantada y el ahorro obtenido en los costos del servicio. Para ello, se debe revisar y adecuar el sistema existente de medición predial de consumos.

Un sistema de medición predial de consumos es el conjunto de medidores, accesorios y actividades para obtener, procesar, analizar y divulgar los datos relativos a los volúmenes de agua consumida o aprovechada. Por lo tanto, tiene los siguientes objetivos:

- Determinar el volumen total de agua recibida en el predio por medio de tomas municipales, pozos y otras fuentes, en caso de que estos últimos existan dentro del predio.
- Determinar el volumen abastecido a la entrada principal de cada edificio
- Determinar el volumen de consumo en zonas con demandas extraordinarias dentro del predio o edificio.
- Determinar el volumen de agua en los tanques de almacenamiento (tinacos, cisternas, albercas, etc). Cuando no hay posibilidad de instalar medidos para medir el consumo para los usos más comunes, se puede determinar dicho consumo por medio de mediciones en campo.

Compromiso con el entorno

Estimaciones del caudal, empleando valores estandarizados de caudal para los usos más convencionales del agua, con los que pueden estimarse los flujos para determinadas operaciones:

- Llave de lavabo..... 2 a 6 l/min
- Mingitorio..... 2 a 4 l/min o 3 a 4 l/descarga
- Sanitario con tanque..... 6 y 16 a 20 l/descarga
- Bidet..... 4 a 6 l/min
- Tina de baño..... 18 l/min
- Regadera..... 7 a 10 y 12 a 20 l/min (bajo consumo y tradicional)
- Llave de fregadero..... 7 a 12 l/min
- Llaves de jardín y de lavadero..... 6 a 12 l/min
- Lavadora de ropa..... 225 l/carga

Los valores anteriores, mínimos y máximos, dependen de si el dispositivo (mueble o elemento de extracción), es de bajo consumo y del valor de la presión estática; esto es, a las presiones estáticas de 0.2 y 2.5 kg/cm² respectivamente.

Los flujos también pueden estimarse mediante aforos (medición directa), lo cual es más apropiado. Dichos métodos de aforo pueden ser los siguientes:

• **Medidores instalados en tuberías del sistema de distribución de agua, o en el dispositivo de extracción del agua**

• **Medición del volumen y frecuencia de uso, con cubeta y cronómetro**

• **Medición del nivel de agua en cisternas, tinacos y otros depósitos**

Los métodos indirectos para medir el caudal, así como para registrar la operación de las bombas de agua aportan datos de menor calidad, por lo cual no son recomendables.

Es importante medir todos los consumos de agua en el mismo período de tiempo, ya que dichos consumos varían si se realizan en tiempos distintos; si existen usos externos a los edificios como el riego de jardines, por lo que la medición del consumo debe efectuarse preferentemente en época de verano, ya que en la temporada de lluvias este consumo externo disminuye notablemente.

Por ello, es recomendable hacer la medición de los consumos internos de los edificios separados de los usos externos, tales como riego de jardines, lavado de vehículos y pisos, entre otros. Esto, debido a que, en regiones con clima seco y lluvia esporádica, los usos externos pueden ser más significativos que los internos y, por lo tanto, ofrecer grandes posibilidades para ahorrar agua.

Energía Eléctrica

Como parte de nuestro compromiso con el cuidado ambiental, continuamos trabajando en la optimización de nuestros recursos como la energía eléctrica, la cual buscamos maximizar su aprovechamiento. Ya que en la mayoría de los países, la generación de electricidad se basa en una gran parte en centrales que funcionan con combustibles que se extraen del suelo como el petróleo y el gas, pero estos recursos se agotan y, debido al crecimiento poblacional, se genera la saturación de las líneas de distribución.

Nuestra Intensidad energética es medida en las siguientes tablas.

| Consumo energético interno (Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias). | | | | |
|--|----------|--------------|----------------|--------------------|
| Período | | 2020 | | |
| Tipo | Fuente | Litros | Metros cúbicos | Gigajulios |
| Adquirida por combustibles | Diésel | 3,450 | 3.45 | 136,454,400 |
| Adquirida por combustibles | Gasolina | | 0 | 0 |
| Producida en | Diésel | | 0 | 0 |
| Producida en | Gasolina | | 0 | 0 |
| Otro ¿Cuál? | | | 0 | 0 |
| Total | | 3,450 | 3.45 | 136,454,400 |

| Consumo interno por instalación | |
|------------------------------------|--------------|
| Parque Logístico San Julián | 2,100 |
| Terminal Multiusos | 350 |
| Power Pack | 1,000 |
| Total | 3,450 |

Compromiso con el entorno



Residuos

Debido a la prestación de diversos servicios logísticos y portuarios, entre la ejecución está el manejo especial de los residuos generados, siendo algunos de manejo de especial.

La generación de residuos de manejo especial surgen a partir de servicios principales y auxiliares al giro logístico de la empresa; siendo una responsabilidad de la organización el cuidado del entorno ambiental, preservando las condiciones de la localidad en la que estamos establecidos, por ello, se requieren una serie de procedimientos para que se lleven a cabo acciones precisas para un correcto manejo de todos los desechos generados; con ello también damos cumplimiento a la Ley y Reglamento emitido por la Secretaría del Medio Ambiente.

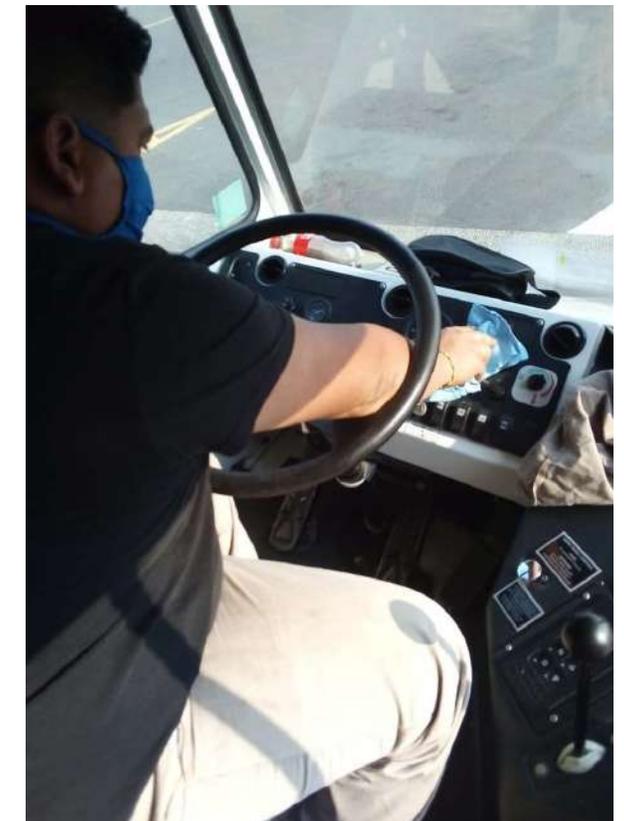
Por lo que controlamos los residuos de manejo especial dentro de nuestros procesos de trabajo, manteniendo el control de éstos; estableciendo acciones normativas, operativas, financieras, de planeación, administrativas, educativas, de monitoreo, supervisión y evaluación para su manejo desde su generación hasta su disposición final a fin de lograr beneficios ambientales, la optimización económica y la seguridad.

La colaboración coordinada con empresas autorizadas por la Secretaría del Medio Ambiente para la prestación de servicios de Manejo de Residuos es esencial para fortalecer los esfuerzos en la conservación ambiental a nivel local y nacional; y seguir las estrategias establecidas.

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

Las instalaciones de CICE se localizan declaradas en el domicilio de las Manzanas 2 y 3 en el Interior del Recinto Portuario de Veracruz, Código Postal 91700, en el municipio de Veracruz, del Estado de Veracruz, dentro de las coordenadas geográficas 19° 12' 41.07" de latitud norte y -96° 08' 54.38" de longitud oeste.



| Período | | 2020 | |
|--------------------------------|--------|-------------------|-------------------|
| Tipo | Fuente | Kw/h | Gigajulios |
| Suministrada por red eléctrica | CFE | 2,142,0543 | 7,711.3908 |
| Otro ¿Cuál? | | | |
| Total | | 2,142,0543 | 7,711.3908 |

Compromiso con el entorno

Modalidad del Plan de Manejo

De acuerdo con el Artículo 16 del reglamento organizacional, CICE se encuentra dentro de la modalidad que a continuación se indica:

- a) Atendiendo a los sujetos que intervienen en el plan de manejo se establece que la modalidad es: Privado (Particular)
- b) Considerando la posibilidad de asociación de los sujetos obligados a su formulación y ejecución el plan de manejo es: Individual
- c) Conforme a su ámbito de aplicación el plan de manejo es: Local

Objetivo y su alcance

Establecer el manejo correcto, de los residuos de Manejo Especial, generados en las instalaciones de CICE, así como los controles administrativos, y de transferencia, evitando impactos ambientales; previniendo la generación y valorización de estos.

Alcance y responsabilidades

Este Plan de Manejo es de observancia obligatoria para las siguientes áreas en las instalaciones de CICE; además de los proveedores autorizados para el manejo de residuos de Manejo Especial.

- Generación, disposición, y traslado de residuos de manejo especial estará a cargo de las áreas generadoras.
- Registro de entradas, almacenamiento, segregación, y control administrativo para transferencia de residuos de manejo especial será a cargo del técnico responsable del plan de manejo.
- Recolección y transporte de residuos de manejo especial, lo realizarán los proveedores autorizados.

| Residuos generados | | |
|---|-------------------------|------------------------|
| Residuos | Características Físicas | Generación Anual (Ton) |
| 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 orgánicos | 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 demolición | 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 | | 6,960.0 |



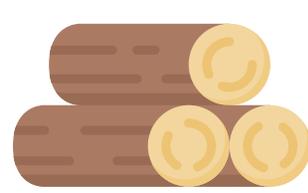
Compromiso con el entorno

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

| Período 2020 | Peso |
|-----------------------------------|-----------|
| Residuos peligrosos transportados | 213,566.9 |
| Residuos peligrosos importados | 0 |
| Residuos peligrosos exportados | 0 |
| Residuos peligrosos tratados | 213,566.9 |

Contamos con el apoyo del Comité de Medio Ambiente y ellos mensualmente realizan la recolección en todas las áreas de asignadas para el acopio. Participamos en programas con las asociaciones locales que utilizan el producto para su venta y lo destinan a causas sociales.

Materiales reciclados



Madera



Llantas



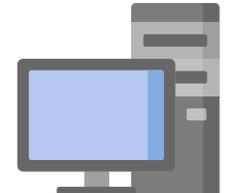
Papel



Lonas



Plástico



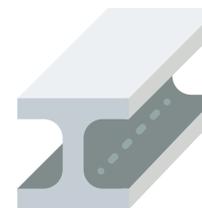
Equipos de cómputo



Cartón



Mobiliario



Metal



PET



Botellas



Bidones de 250 litros

Compromiso con el entorno



Emisiones

El efecto invernadero es el fenómeno que se produce cuando los gases contaminantes de la atmósfera impiden que se escape al exterior la energía que emite la superficie terrestre al calentarse por el sol. Dentro de nuestra operación en la parte portuaria y logística hemos trabajado en la constancia de no generar ningún tipo de efectos contaminantes.

Contamos con programas para atender las emisiones como con:

- Programas de Mantenimiento Preventivo a todos los equipos de maniobras.
- Programas de verificación a todo el parque vehicular.
- Utilización de tractocamiones con motores ecológicos.

| 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 | 4,165 |
| Otra ¿Cuál? | |
| Total | 4,165 Tco₂e por año |

| Emisiones totales indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Emisiones Indirectas de Gases de Efecto Invernadero) | |
|--|--|
| Emisiones directas de CO ² | Tco ₂ e/año (utilizando calculadora RENE) |
| Biogénico en toneladas métricas de CO ² | 1,081.72 |
| Otra ¿Cuál? | |
| Total | 1.081.72 Tco₂e por año |

Sanciones por incumplimiento ambiental

Referente a materia residuos de manejo especial, derivado de disposición de residuos en hasta entonces el relleno sanitario de Veracruz hasta agosto del 2019, al igual que la mayor parte de empresas del Puerto de Veracruz, nuestras instalaciones recibieron visita de inspección por parte de la Procuraduría Estatal de Protección al Medio Ambiente para el Estado de Veracruz, para verificar la documentación relativa a la generación y manejo de residuos, los hallazgos fueron menores sin embargo determinaron medidas de clausura en el caso de SEMAVE.

| Desglose por tipo del total de gastos e inversores ambientales | |
|--|--------------|
| Costos de tratamiento | \$ |
| Residuos | 2,086,779.92 |
| Emisiones y restauración | 0 |
| De prevención | 0 |

Compromiso con el entorno

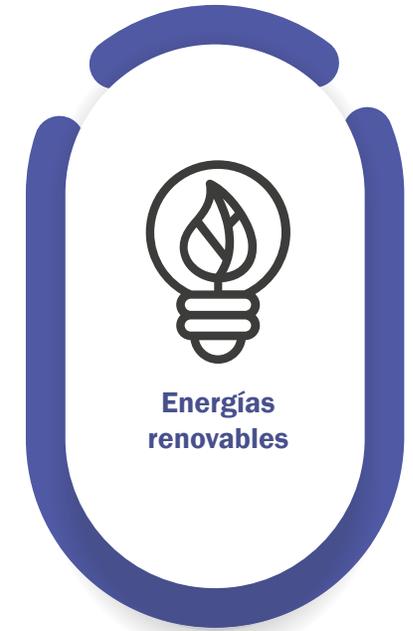
Ante esta situación, nuestra organización buscó acercamiento con la Autoridad, determinado el pago de una multa por el orden de \$4,127,680 pesos para reabrir las instalaciones, dando continuidad a nuestras operaciones sin percances, aplicando las medidas correctivas para el manejo de residuos determinadas en acuerdo con la autoridad, realizando evaluaciones a proveedores que prestan servicios de transporte y manejo de residuos.

Se encuentra aún en proceso el seguimiento al dictamen emitido por la Procuraduría Estatal del Medio Ambiente.

Respecto a los residuos peligrosos, todas las empresas de Grupo CICE los transportan a sitios autorizados dentro del territorio nacional y su tratamiento para la prestación de nuestros servicios no presenta impactos ambientales significativos.

| No x, SO x, y otras emisiones atmosféricas significativas | |
|---|-----------------------|
| Período 2020 | Peso |
| Metano CH4 | Dióxido nitrógeno NO2 |
| 0.69 | 0.21 |

Modelo de cultura ambiental



Educación Ambiental

Conscientes de que los recursos vitales de nuestro planeta no son duraderos, que son muchas las muchas zonas contaminadas debido a la deforestación y los efectos del clima. El concepto de impacto ambiental hoy es algo que preocupa. La huella ambiental es el impacto que recibe la naturaleza al usar recursos y verter residuos, en el aire, la tierra o el agua. Las actividades como el cultivo de la tierra, la ganadería la fabricación de energía o productos todas ellas generan una huella ambiental.

Por ello, es importante contar con un plan integral que tenga un impacto medible en la preservación del Medio Ambiente, fomentando las siguientes actividades:

- Sensibilización al personal en la importancia del cuidado del medio ambiente.
- Recuperación de áreas verdes en Grupo CICE.
- Ahorro de papel en oficinas y reciclado del mismo.
- Acopio de botellas PET y venta de estas.
- Desarrollar Objetivos que nos permitan dar un mayor seguimiento del impacto de la práctica.



Capítulo 7

Comunicación Responsable

Comunicación Responsable

El año 2020 será recordado por todos nosotros como uno de los más complicados que nos haya tocado enfrentar en todos los ámbitos. En lo social, lo individual y lo empresarial; en lo referente a la salud, lo emocional y lo económico, afectando en mayor o menor medida todas las actividades del ser humano en el planeta.

El sector de la logística en que nos desenvolvemos tuvo el carácter de actividad esencial, por lo que orgullosamente pudimos contribuir a que la vida cotidiana continuará desarrollándose, mientras que, al mismo tiempo, con ingenio y responsabilidad generamos las condiciones necesarias para cuidar la integridad de quienes físicamente lo hicieron posible.

Difusión, concientización y cuidado de las medidas preventivas fueron el principio rector de nuestra actividad. Afortunadamente, no hemos tenido que lamentar la pérdida de ninguno de nuestros colaboradores, aunque sin duda todos hemos tenido en mayor o menor medida experiencias que han puesto a prueba nuestras capacidades.

En lo económico, nos enfocamos a garantizar la continuidad y permanencia de las operaciones del grupo. Para ello, contamos con la colaboración de nuestros accionistas, pero también de proveedores, prestadores de servicios, asociaciones y colaboradores, que de manera solidaria ajustaron de manera temporal las condiciones de su relación con el grupo para permitir que pudiéramos hacer frente a esta situación.



También nos enfocamos en ajustar nuestra estructura y procesos, para garantizar ser más eficientes, más ágiles y mejor orientados al mercado logístico y empresarial de nuestro país, por lo que hemos continuado desarrollando varios proyectos orientados a las soluciones logísticas responsables.

La situación global y de nuestro país mantienen signos de incertidumbre, que nos obligan a continuar siendo cuidadosos, pero al mismo tiempo, estamos convencidos que las oportunidades están ahí. Sabemos que, con responsabilidad, compromiso y sumando los talentos y capacidades del Grupo y de todos nosotros, la celebración de los primeros treinta años de Grupo CICE será recordada también, en varios años más, como la base de los nuevos éxitos por venir.



Comunicación Responsable

Acciones comerciales ante contingencia

En lo comercial, 2020 fue un año donde las condiciones del mercado se vieron afectadas por agentes externos que modificaron el comportamiento estacional y situacional del comercio exterior. Con ello, la sensibilidad y necesidades de cada uno de nuestros clientes se vieron modificadas y potenciadas, lo que aunado a ofertas de competidores cada vez más agresivas, nos llevó a reinventarnos y a actuar de manera inmediata.

Los efectos de la pandemia nos mantuvieron en una prospección constante, acompañado de cambios permanentes en los negocios ancla y en los nuevos proyectos, la mejora continua e innovación de procesos y controles fueron la clave para lograr un resultado estable para la complejidad del año.



Reforzar nuestro enfoque hacia la adaptabilidad, identificando áreas de oportunidad para enfrentar los grandes cambios en el mercado global, nos llevó a trazar estrategias comerciales que permitiesen a Grupo CICE continuar posicionándose como la mejor opción logístico-portuaria, con las fortalezas que el grupo ha desarrollado a través de la experiencia de su personal, infraestructura, equipamiento y tecnología, recordando siempre que la forma en que nuestros clientes se sienten correspondidos con una atención personalizada y continua es clave para mantener e incrementar un posicionamiento en el mercado y el nivel de las ventas.

Como parte de estas acciones de adaptabilidad, durante julio se realizó la Implementación de un software de administración de clientes, conocidos como CRM el proveedor Oracle, realizándose exitosamente el proceso de transición y puesta en marcha del sistema, con lo que a partir de agosto se emplea formalmente esta herramienta para las actividades comerciales, seguimiento de prospectos y clientes.

Comunicación Responsable

Sector Portuario

Veracruz

Durante el año, se registraron sensibles variaciones en los ingresos del grupo, generado por el decremento en el manejo del volumen de la mayoría de las cargas para el Puerto de Veracruz, y por la afectación ya prevista de la migración a finales del 2019 del servicio de contenedores de mayor volumen a la terminal especializada de Contenedores en la zona de ampliación del Puerto.

En contrapartida, se lograron consolidar nuevas cuentas e incrementar servicios con clientes actuales que parcialmente cubrieron las afectaciones del escenario económico adverso, logrando importantes resultados en la captación de nuevos clientes y el desarrollo de líneas de negocio en otros rubros de carga.

De un total de 526 buques atendidos durante el periodo de enero a diciembre de 2020, operamos 3,449,287 toneladas de las cuales el 19% corresponde al manejo de carga general, 11% a tubería, 23% granel agrícola, 27% de granel mineral y 20% al manejo de contenedores, alcanzando una participación del 20% en el manejo de volumen del puerto, que a su vez representó un total de 161,287 turnos de trabajo.



Tampico

Durante 2020, en CICE Tampico operamos 1,362,666 toneladas de carga general, 6,903 de carga contenerizada, 61,276 de granel agrícola y 67,322 de granel mineral; un total de 1,468,167 toneladas de 176 buques atendidos en el año y que a su vez representaron 57,422 turnos de trabajo y una participación al cierre del 2020 del 75% en el puerto, resultado de la confianza y certidumbre de los clientes que han valorado muy positivamente nuestro trabajo respecto a la competencia en Tampico, e incluso, en Altamira.

A pesar de que la contingencia retrasó el avance de proyectos en ciertos rubros de carga, sus efectos lograron ser mitigados, pues existieron cargas de importación que repuntaron en previsión para contar con inventario en destino, así como material de acero inoxidable que repuntó a consecuencia y en atención de la emergencia sanitaria.

CICE Tampico generó un crecimiento del 8% en términos de ingresos, representando en el manejo de carga general una variación positiva del 32%, impulsado por los productos de acero. El incremento en esta carga, que es la predominante en Tampico, compensó la disminución en el resto. En carga mineral se presentó una disminución del 52% por las limitantes de uso de los tramos 10 y 11 de puerto.

Comunicación Responsable

Sector de Almacenaje

Para esta unidad de negocio, el tonelaje atendido en el año fue de 746,186 toneladas, 16% correspondiente a granel mineral y 84% a carga general; también, operamos 30,281 contenedores de los cuales al 36% se les brindaron servicios de mantenimiento y reparación con certificación IICL (Institute of International Container Lessors).

Soportado en un software WMS (Warehouse Management Software) especializado, así como el apego al DPO (Distribution Process Optimisation) nos ha permitido adoptar las mejores prácticas a nivel mundial logrando la acreditación de "Sustentabilidad" a los siete procesos que integra dicha certificación del cliente Grupo Modelo.



Sector Logístico

CICE Logística reportó ventas en el primer semestre por el 54% de los ingresos y el restante 46% en el segundo semestre al presentarse los efectos de la contracción de la economía de forma pronunciada.

Estos resultados fueron consecuencia principalmente de las condiciones macroeconómicas que la pandemia provocó a nivel mundial, generando cambios radicales en el consumo, impactando al sector logístico al transformar los procesos de producción, abasto, comercialización y distribución, por lo que los operadores logísticos, que son el sector de mayor participación de CICE Logística, sufren el mayor impacto de disminución de volumen.



Esto, aunado también a las políticas y reformas en diversos aspectos de la Administración Federal impactaron en sectores como la construcción, específicamente con las empresas cementeras; del sector energético con el gas natural y el etano y, el coque importado por desabasto de las refinerías; al rubro industrial con los apoyos a la producción nacional, suspendiendo las importaciones marítimas; abonado a la nueva configuración del Puerto de Veracruz que ha generado nuevas ofertas de servicio muy competitivas hacia ciertos segmentos de carga.

Comunicación Responsable

Sector de Autotransporte

La afectación COVID 19 en CICE Transportes empezó a reflejarse en el mes de marzo, con la disminución de servicios, principalmente en el rubro de dimensionados, y el impacto en cadena de los clientes de sectores más afectados, los automotrices, de construcción y manufactura en general.

Nuestros clientes redujeron tarifas por la alta oferta de transporte que estuvieron entre 5 y 12%, así mismo, aumentaron los kilómetros en vacío, inclusive, aunque en muy poca proporción por la rotación implementada, llegamos a tener que cubrir algunos sueldos de garantía a operadores.

Bajo una estrategia de comercialización enfocada en captar nuevos y mejores clientes, mejoraron los resultados para finales del año, realizando un total de 29,651 viajes, para el transporte de 24,011 contenedores, 143,172 toneladas de granel agrícola y 183,410 toneladas de carga general y recorriendo 11,577,939 km. Alineado a esta estrategia se estableció un Plan de Acción bastante efectivo que consistió en:

- Atacar clientes en sectores menos afectados (alimenticio, fármacos, etc.).
- Control de diésel y gastos en carretera.



- Reducción de gasto mediante un plan de mantenimiento controlado.

- Programa de exigencia de optimización de operación, evitando fraudes en diésel, blindando las unidades contra la extracción y operación económica.

- Optimización de los gastos en llantas y mantenimiento.

- Análisis del gasto por unidad y se determinó la venta para 2021 de 15 unidades que forman parte de la flota local y que son modelos antiguos, su mantenimiento demanda mayores recursos, esto con el fin de evitar más adelante mantenimientos elevados.

En la segunda mitad del 2020, comenzaron los trabajos de implementación del sistema OTM (Oracle Transportation Management), el cual optimiza y facilita las operaciones de transporte propio o tercerizado y brindará una mejor gestión de la operación de los servicios que ofrece CICE Transportes.

Adicionalmente, todas las actividades y procesos de soporte de negocios se integran al sistema ERP Oracle EBusiness, lo cual unifica todos los procesos de registro y reportes financieros con los sistemas ocupados por el resto de las empresas del grupo.

Comunicación Responsable

Desarrollo de Tecnología

Cada vez más las empresas y las personas esperarán que sus mercancías se entreguen de forma sencilla y ágil, contando con el apoyo de servicios de monitoreo. En este sentido, crece la importancia de contar con una infraestructura tecnológica consistente.

Esto, de la mano de nuestra misión por ofrecer soluciones integrales que potencien el desarrollo nacional para ser la solución más eficiente en términos de calidad, adaptabilidad y uso de tecnología, nos motivó a invertir en tecnología del sistema ERP de Oracle Cloude Infraestructure, migrando infraestructura tecnológica a la nube, dando continuidad a su alianza iniciada en el año 2000 con el proveedor Oracle.

El mayor beneficio de este desarrollo es la flexibilidad con los proyectos de nuestros clientes, la posibilidad de expandir las capacidades en el momento necesario y evitar una infraestructura sobrada para utilizarse en caso necesario, destacando además una reducción de aproximadamente 15% en los costos y una mayor agilidad en los diferentes procesos, invirtiendo menos tiempo en la generación de informes, carga de información, unifica todos los procesos de registro y reportes financieros con los sistemas ocupados por el resto de las empresas del grupo.



Adicionalmente, en la segunda mitad del 2020, comenzaron los trabajos de implementación del sistema OTM (Oracle Transportation Management), el cual optimiza y facilita las operaciones de transporte propio o tercerizado y brindará una mejor gestión de la operación de los servicios que ofrece CICE Transportes.

Comunicación Responsable

Comunicación Responsable

Desde los primeros indicios de una latente pandemia a inicios del año 2020, iniciamos los protocolos para implementar las medidas sanitarias necesarias como operadores portuarios, de transporte y logística, manteniendo un alto compromiso con la continuidad de nuestras actividades, esenciales especialmente durante esta contingencia para la eficiencia de las cadenas de suministro.

Lo anterior nos permitió mantener en todo momento una comunicación fluida y efectiva no solo con nuestra comunidad, sino también con los proveedores, clientes, autoridades, asociaciones comerciales y usuarios del grupo, eslabones indispensables para la eficiencia de las cadenas de suministro de mercancías e insumos esenciales de las que formamos parte.

Ante las afectaciones a los programas y actividades en la organización, la estrategia de comunicación cambió paralelamente, por lo que se desarrolló un tablero de comunicación ante Covid-19 que registra todas las acciones de comunicación interna mediante informativos, comunicados y puntos físicos; así como comunicación externa con contenidos en redes sociales y comunicados públicos respecto a las operaciones y comercialización para clientes y usuarios sobre los protocolos preventivos implementados en nuestras operaciones e instalaciones.

Comunicación Interna

Mantener una comunicación continua al interior de la organización, con cada uno de los colaboradores sindicalizados y no sindicalizados, es un aspecto fundamental para crear conciencia del alcance del impacto que puede tener una pandemia como la que continuamos enfrentando, no solo para mantener una relación activa y cercana con ellos, sino para que, de la mano de ellos se impulse el posicionamiento Grupo CICE como empresa socialmente responsable.

Para ello, a partir de la estrategia de comunicación organizacional previamente mencionada, buscamos crear una experiencia interactiva a través de los canales digitales del grupo, para dar continuidad a los programas de trabajo de las áreas de la organización que prescindieron de la realización de actividades presenciales como medida de prevención sanitaria ante la contingencia.

De modo que, adaptándonos hacia la omnicanalidad con herramientas de tecnología, internet y conexión remota realizamos la difusión de impacto del coronavirus en el sector logístico y portuarios a los colaboradores por medios físicos y digitales a lo largo del año.



Comunicación Responsable

Comunicación externa

Mantener, fortalecer y desarrollar relaciones comerciales a la distancia, brindando valor agregado en los servicios, manteniendo una comunicación continua, directa y oportuna fue un objetivo clave a lo largo del año para el crecimiento y continuidad de todas las empresas del Grupo, algunas de las tácticas implementadas para lograrlo consistieron en:

- **Desarrollo de nuevos proyectos**
- **Fortalecimiento de habilidades de comunicación para ejecutivos comerciales**
- **Telemarketing, reuniones y videoconferencias par la atención y prospección de clientes**
- **Adaptación y medición de los KPI's comerciales**
- **Promoción de Recinto Fiscalizado Estratégico como plataforma idónea para la recuperación económica de importadores y exportadores**
- **Elaboración de informes semanales para reporte de cobranza, ingreso y prospección de ingresos para el monitoreo del estado del negocio**

- **Monitoreo de ocupación de terminales y manejo de volumen de carga, viajes y turnos de trabajo de las empresas del grupo**

Estas estrategias de comercialización nos permitieron mitigar el distanciamiento, privilegiando la experiencia en línea de clientes y prospectos como parte de los procesos de venta, utilizando medios sociales para relacionarnos con ellos, crear branding, obtener seguidores y conseguir clientes haciendo uso de herramientas de email marketing, redes sociales, y plataformas para videoconferencias.



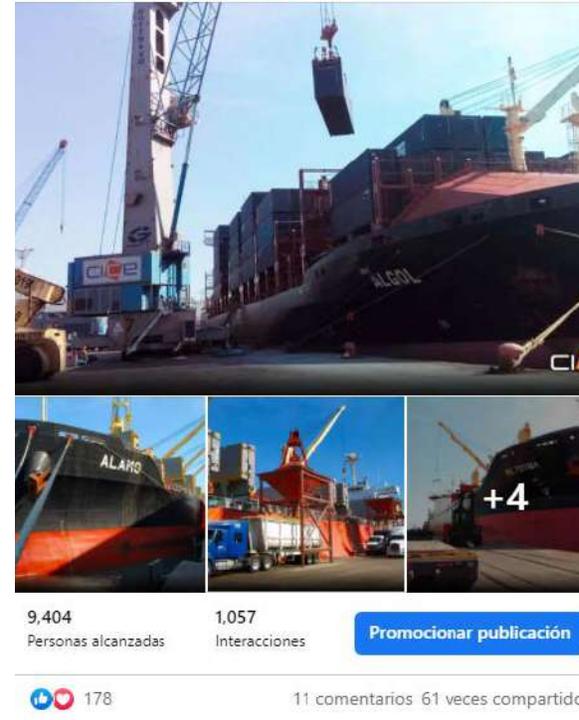
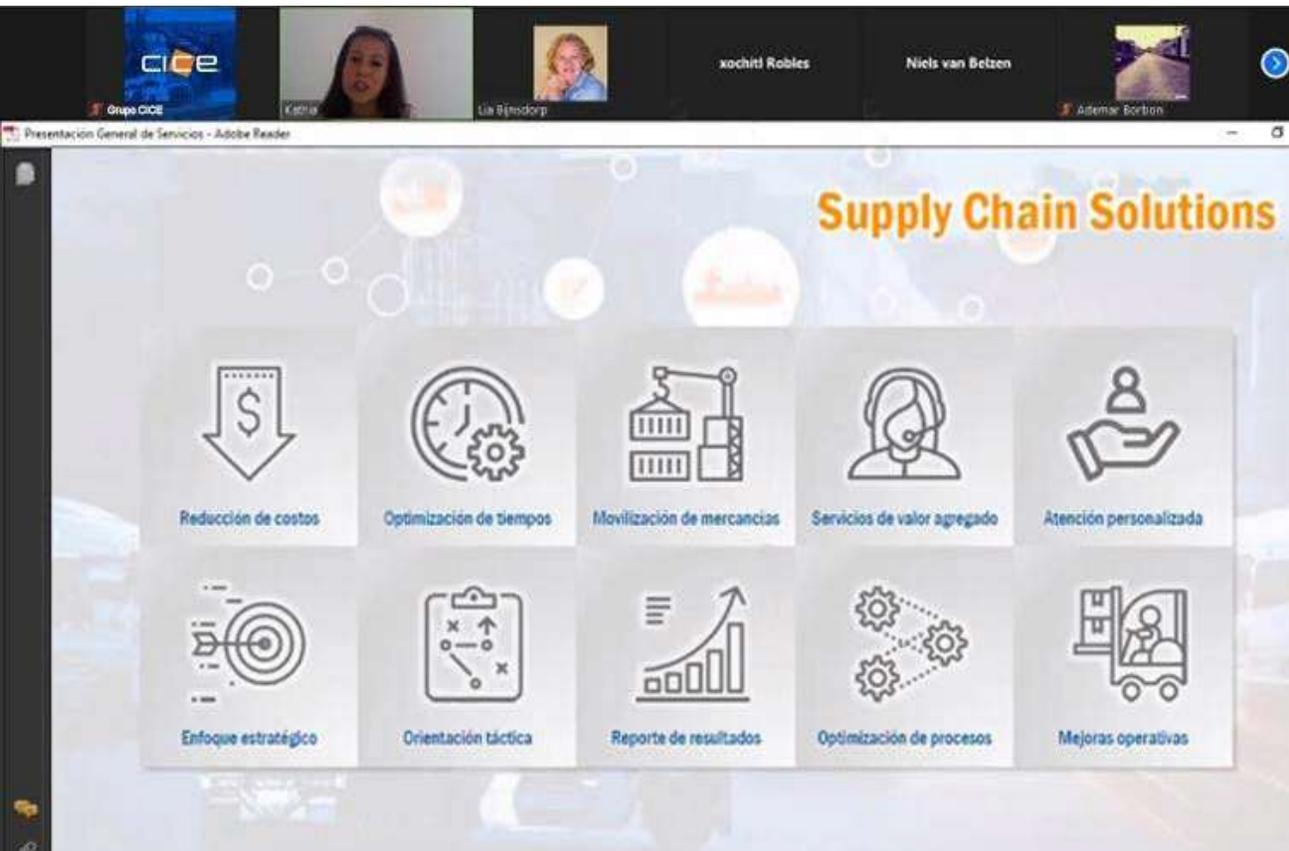
Entre las actividades más destacadas está el desarrollo de videoconferencias gratuitas brindadas por miembros de las áreas comerciales del grupo sobre las ventajas y beneficios del esquema de Recinto Fiscalizado Estratégico para la optimización del flujo de efectivo de las organizaciones, en el que participaron miembros de la comunidad logística y portuaria de Veracruz.

Como complemento de esta estrategia, en nuestras redes sociales integramos contenidos sobre la oferta de servicios electrónicos de soporte operativo con los que cuenta el grupo y que brindan beneficios a los clientes y usuarios tras el estancamiento de la actividad económica, con la finalidad de disminuir el flujo de clientes y usuarios en instalaciones.

Comunicación Responsable

Otro webinar que realizamos junto con nuestro cliente AUPM, United Producers of Mexico, para dar a conocer las ventajas para los productores nacionales sobre la operación de productos de grado alimenticio en cadena de frío, con el objetivo de captar clientes para el proyecto que comenzamos a operar con ellos ese mismo año en Veracruz, y potenciar las exportaciones mexicanas en el mercado internacional.

Como complemento de esta estrategia, en nuestras redes sociales integramos contenidos sobre la oferta de servicios electrónicos de soporte operativo con los que cuenta el grupo y que brindan beneficios a los clientes y usuarios tras el estancamiento de la actividad económica, con la finalidad de disminuir el flujo de clientes y usuarios en instalaciones.



Comunicación Responsable

Campaña anual CICE vs Covid-19

Ante la acelerada penetración de la pandemia en los primeros meses del año, debimos replantear estrategias en todos los programas de trabajo de la organización, una de las que requirió de mayor capacidad de respuesta fueron los de comunicación organizacional, este panorama nos llevó a replantear nuestros mensajes para dar a conocer fortalezas de responsabilidad social a través de nuestras herramientas digitales.

Para ello, elaboramos la campaña titulada "CICE vs Covid" en la que con diferentes acciones de promoción con instituciones locales y asociaciones del sector, trabajamos en la difusión y concientización de la importancia de la continuidad de las operaciones de comercio exterior como actividades esenciales y las medidas de prevención sanitaria con el lema:

Cuidar de ti, es cuidar de tu familia y tus compañeros de trabajo.



¿Tus acciones te protegen del Covid-19?

Me protejo cuando:



Me pongo en riesgo cuando:



Secretaría de Salud | Instituto Mexicano del Seguro Social



Cuida de tu salud al ir al supermercado



Cuida de ti estando en casa

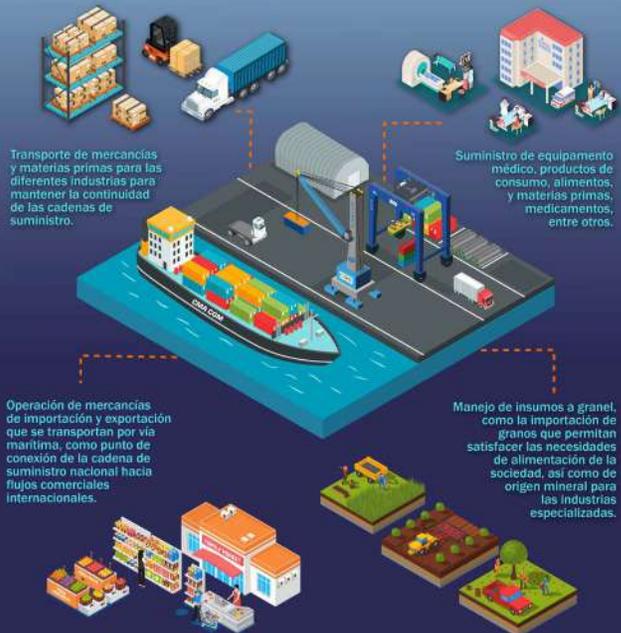
Durante estos días de resguardo en casa, es normal que puedas sentir malestar emocional o ansiedad; por ello te compartimos algunas recomendaciones para cuidar de ti y de tu ánimo.



Centro Psicológico CEPESIM, Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), Secretaría de Salud

CICE Nuestra contribución a las actividades esenciales de comercio exterior

Las operaciones portuarias, de transporte y logística de nuestro Grupo contribuyen a la continuidad de las cadenas de suministro y comercio exterior promoviendo la actividad comercial y económica del país:



Uso correcto del cubrebocas

El cubrebocas es un utensilio esencial para evitar la contaminación microbiológica emitida por la boca y la nariz; su principal función es evitar la exposición a salpicaduras con fluidos corporales.

¿Quiénes deben usar cubrebocas?

Personas con infección respiratoria o quienes interactúen con ellos, sus cuidadores y profesionales de la salud, durante el tiempo de exposición.



Secretaría de Salud



App Retorno Seguro

Es importante que todos continuemos tomando medidas preventivas que garanticen un retorno seguro a nuestras instalaciones.



A través de la App **Retorno Seguro**, responderás un cuestionario que te permitirá conocer tu nivel de riesgo ante el Covid -19:

- Ingresa al cuestionario usando tu usuario y contraseña para acceder a intranet.
- Responde las preguntas que se encuentran en el formulario.
- Haz clic en el botón **Enviar mi información**.

Y conocerás tu categoría de riesgo ante el Covid -19.

Juntos podemos contener y mitigar la propagación del Covid -19 siguiendo las medidas preventivas.

Comunicación Responsable

Una de las principales herramientas para la promoción de esta campaña consistió en la difusión de infografías elaboradas por nuestro departamento de Comunicación en la que nuestro recientemente creado personaje de marca brinda recomendaciones de seguridad sanitaria y operativa, buscando que la recepción de estas recomendaciones pueda tener mayor impacto bajo esta línea de diseño gráfico, más humana y empática con los colaboradores, principalmente; así como con clientes, proveedores y usuarios de comercio exterior.

De igual forma, apoyados de la participación de nuestros colaboradores, realizamos una serie de videos demostrativos de las principales acciones para prevenir el contagio el covid-19 así como de los principales protocolos de seguridad sanitaria en las operaciones e instalaciones para promover la importancia de su implementación.



"Cuidar de ti, es cuidar de tu familia y tus compañeros de trabajo"



Como parte de esta campaña realizamos diversas actividades de diálogo hacia la comunidad local, como la plática presidida por el Lic. Omar Lima, Director de Operaciones de Grupo CICE en su carácter de Presidente de Asociación de Terminales y Empresas Portuarias, acerca de las medidas de seguridad y control de sanidad que se han manejado desde el mes de febrero de 2020 en los puertos en apego a los lineamientos de las autoridades marítimas nacionales e internacionales.



Comunicación Responsable

En conjunto con el el Ayuntamiento de Veracruz y la Dirección de Desarrollo Económico y Portuario, llevamos a cabo la sesión digital "Seguridad en las instalaciones portuarias ante la pandemia por Covid-19, impartida por parte del Ing. Carlos Elias Bautista, Gerente de Seguridad y Medio Ambiente de Grupo CICE.

Con la Comunidad Portuaria de Veracruz, nuestro Director General, el Lic. Leoncio Pérez López realizó la entrevista realizada en vivo a través del noticiero de Televisa Veracruz sobre el tema "¿Cómo ha enfrentado Grupo CICE la pandemia del Covid-19?", para dialogar con los entrevistadores sobre cuestionamientos de los miembros de la comunidad local respecto al manejo de este gran reto que surgió en las instalaciones del puerto.



Junto con la Revisa T21, uno de los principales medios de comunicación en el sector de transporte y logística, nuestro Director de Factor Humano, Miguel Ubieta Conos, participó en la sesión de su programa "Diálogos Empresariales de Logística" sobre los retos y acciones tomadas por la integridad del capital humano en la operación logística en el que pudimos intercambiar perspectivas con más miembros de la cadena de suministro en México.



Comunicación Responsable

Políticas de Comercialización y RSE

En cumplimiento a la Norma ISO 26000 - SR10 para los Procesos de Comercialización, realizamos la actualización de nuestras Políticas Comerciales integrando aspectos de responsabilidad social en criterios de Promociones y publicidad, Contratos y Confidencialidad y privacidad de la información.

Estas actualizaciones buscan garantizar a nuestros grupos de interés, que en Grupo CICE se implementan herramientas de publicidad y promoción respetuosas con la dignidad, salud y seguridad humana, que no sean engañosas, ni inciten a conductas ilegales, peligrosas o contrarias a nuestros principios y filosofías de responsabilidad social en la comercialización de servicios.



En materia contractual, cumplimos con principios de transparencia, veracidad, confianza y buena fe en todos los contratos celebrados con los clientes, usuarios y consumidores, proporcionando información clara, veraz y completa sobre los servicios precios, presupuestos, plazos, garantías, condiciones, seguros e impuestos acordados con cada uno de ellos.

En cuanto al criterio de confidencialidad y privacidad, las actualizaciones fueron aplicadas en cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y en nuestro Aviso de Privacidad vigente, ya que los datos personales que se obtienen como parte de la propia actividad comercial, son tratados a través de los sistemas provistos para tales efectos aplicando los lineamientos, políticas y procedimientos para proteger su información.

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 | 2 | |
| G4-2 | Sobre la estrategia de la organización | 10 | |
| 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 | 5 | |
| G4-6 | Países que opera la organización | 5 | |
| G4-7 | Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica | 5 | |
| G4-8 | Régimen de propiedad y su forma jurídica | 9 | |
| G4-9 | Dimensiones de la empresa | 9 | |
| G4-10 | Desglose de la fuerza laboral | 56 | |
| G4-11 | Empleados cubiertos por convenio | 57 | |
| G4-12 | Cadena de suministro de la organización | N/A | |
| G4-13 | Cambios significativos durante el período cubierto | 23 | |
| G4-14 | Principio de precaución | N/A | |
| G4-15 | Programas e iniciativas económicas, ambientales y sociales | 10 | |

| Aspectos Materiales 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 | 39 |
| G4-18 | Proceso para definir el contenido del reporte y la cobertura de cada aspecto | 2 |
| G4-19 | Aspectos materiales identificados dentro de la organización | 29 |
| G4-20 | Cobertura de cada aspecto material en la organización | 29 |
| G4-21 | Límite de cada aspecto material | 34 |
| G4-22 | Cambios en la información de reportes anteriores y sus causas | 34 |
| G4-23 | Cambios significativos en el alcance y cobertura vs. reportes anteriores | 18 |
| Participación de los Grupos de Interés | | |
| G4-24 | Grupos de interés de la organización | 14 |
| G4-25 | Identificación de los grupos de interés | 14 |
| G4-26 | Diálogo con grupos de interés | 15 |
| G4-27 | Temas y dificultades claves que han surgido a raíz de la vinculación con grupos de interés | 15 |
| Perfil de la memoria | | |
| G4-28 | Período del reporte | 3 |
| G4-29 | Fecha del reporte | 3 |
| G4-30 | Ciclo del reporte | 3 |
| G4-31 | Contacto | 3 |
| G4-32 | Índice de contenidos y versión exhaustiva | 103 |
| G4-33 | Política y práctica de la organización referente a la verificación externa del reporte | N/A |

Índice de contenidos GRI 4

| Gobierno | | | | |
|--------------------------------------|---|-----|-------------------|------------------|
| G4-34 | Estructura del gobierno | 35 | Gobernanza | |
| G4-35 | Proceso para delegar autoridad para temas económicos, ambientales y sociales | 40 | | |
| G4-36 | Cargos ejecutivos y asignados con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales | 40 | | |
| 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 las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno | 39 | | |
| G4-43 | Medidas de mejora en el órgano superior de gobierno con respecto a lo económico, ambiental y social | 39 | | |
| 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 | 30 | | |
| G4-47 | Frecuencia en que el órgano superior de gobierno analiza los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social | 29 | | |
| 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 al órgano superior de gobierno | 38 | | |
| G4-50 | Precauciones que se comunican al órgano superior de gobierno | 39 | | |
| G4-51 | Políticas de remuneración del órgano de gobierno y la alta dirección | 39 | | |
| G4-52 | Procesos para determinar la remuneración | 39 | | |
| G4-53 | Como se solicita y se toma en cuenta la opinión de los grupos de interés sobre la remuneración | 36 | | |
| G4-54 | Relación entre la persona mejor pagado con la retribución total anual media de toda la plantilla | 57 | | |
| 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 | 56 | | |
| 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 | 40 | | |
| G4-58 | Mecanismos internos y externos de conductas poco éticas e ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización | 40 | | |
| Economía | | | | |
| Aspecto: Desarrollo Económico | | | | Económico |
| G4-EC-1 | Valor económico directo generado y distribuido | 9 | | |
| G4-EC-2 | Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático | 10 | | |
| G4-EC-3 | Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones | 43 | | |
| G4-EC-4 | Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno | N/A | | |

Índice de contenidos GRI 4

| Aspecto: Consecuencias económicas indirectas | | | |
|---|--|-----|-----------------------|
| G4-EC7 | Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructura y los tipos de servicios | 102 | Gobernanza |
| G4-EC8 | Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos | 102 | |
| Medio Ambiente | | | |
| Aspecto: Energía | | | Medio Ambiente |
| G4-DMA | Información general sobre el enfoque de gestión | 76 | |
| G4-EN3 | Consumo energético interno | 83 | |
| G4-EN4 | Consumo energético externo | 83 | |
| 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 | 79 | Medio Ambiente |
| G4-EN9 | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua | 79 | |
| G4-EN10 | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada | 79 | |
| 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 | 88 | 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 | 88 | |
| G4-EN13 | Hábitad protegidos y restaurados | 75 | |

| 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 | N/A | |
|--------------------------------------|---|-----|-----------------------|
| Aspecto: Emisiones | | | |
| GA-EN15 | Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1) | 75 | 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 | 82 | Medio Ambiente |
| G4-EN23 | Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento | 82 | |
| G4-EN24 | Número y volumen totales de los derrames significativos | 82 | |
| 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 | 82 | |
| 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 | 82 | |

Índice de contenidos GRI 4

| Aspecto: Productos y Servicios | | | |
|---|---|-----|----------------|
| G4-EN27 | Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios | 79 | 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 | 85 | |
| 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. | 87 | |
| 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 | N/A | |
| Aspecto: General | | | |
| G4-EN31 | Desglose de los gastos e inversiones ambientales | 87 | |
| Aspecto: Evaluación Ambiental a Proveedores | | | |
| G4-EN32 | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales | 41 | Medio Ambiente |
| G4-EN33 | Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto | 85 | |
| Aspecto: Mecanismos de reclamación ambiental | | | |
| G4-EN34 | Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación | 87 | |

| Desempeño | | |
|---|---|------------------|
| Subcategoría: Práctica laborales y trabajo digno | | |
| Aspecto: Empleo | | Económico |
| G4-LA1 | Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados desglosados por edad, grupo, género y región | 56 |
| G4-LA2 | Beneficios para los empleados de tiempo | 44 |
| G4-LA3 | Reincorporación al trabajo y retención tras el permiso de maternidad o paternidad | 43 |
| 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 | 49 |
| G4-LA7 | Trabajadores que tienen una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad | 49 |
| G4-LA8 | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos | 49 |
| 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 | 46 |
| Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades | | |
| G4-LA12 | Composición de los órganos de gobierno | 37 |
| Aspecto: Mecanismos de reclamación en material de derechos humanos | | |
| G4-LA13 | Relación entre el salario base de los hombres con respecto a las mujeres | 57 |

Índice de contenidos GRI 4

| Derechos Humanos | | |
|---|--|-----|
| Aspecto: Inversión | | |
| G4-HR1 | Contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos | N/A |
| G4-HR2 | Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos en derechos humanos | 46 |
| Aspecto: No discriminación | | |
| G4-HR3 | Casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas | N/A |
| 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 | 57 |
| Aspecto: Trabajo Infantil | | |
| G4-HR5 | Operaciones y proveedores identificados con un riesgo significativo en incidentes de trabajo infantil | N/A |
| Aspecto: Trabajo forzoso | | |
| G4-HR6 | Operaciones y proveedores identificados con un riesgo significativo en incidentes de trabajo forzoso | N/A |
| Aspecto: Medidas de Seguridad | | |
| G4-HR7 | Personal de seguridad capacitado sobre las políticas de recursos humanos de la organización | 47 |
| 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 | N/A |
| Aspecto: Mecanismos de reclamación en material de derechos humanos | | |
| G4-HR12 | Reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado abordado y resuelto | N/A |

| Subcategoría: Sociedad | | |
|---|---|-----|
| Aspecto: Comunidades locales | | |
| G4-S01 | Operaciones con vinculación con la comunidad, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo | 59 |
| G4-S02 | Operaciones con impactos negativos actuales y/o potenciales en comunidades locales | 59 |
| Aspecto: Lucha contra la corrupción | | |
| G4-S03 | Operaciones evaluadas por los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos identificados | 41 |
| G4-S04 | Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos de lucha contra la corrupción | 46 |
| G4-S05 | Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas | 41 |
| Aspecto: Prácticas de competencia desleal | | |
| G4-S07 | Acciones legales por comportamiento desleal, prácticas monopolíticas y contra la libre competencia y sus resultados | N/A |
| Aspecto: Cumplimiento Regulatorio | | |
| G4-S08 | Multas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa | 33 |
| Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres | | |
| G4-S09 | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social | 34 |
| G4-S010 | Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y otras medidas | |

Índice de contenidos GRI 4

| | | |
|--|--|------------|
| Aspecto: 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 | 41 |
| Aspecto: 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 | 91 |
| 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 | 91 |
| Aspecto: Cumplimiento Regulatorio | | |
| G4-PR9 | Multas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa | 41 |



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