The background is a warm-toned collage of various scenes. It includes a woman smiling while holding a child, a young boy with glasses holding a CICE document, a young boy sitting at a table, a woman in a vest and face mask, and a large group of children and adults posing for a photo in front of a building.

**30**  
Años

**cice**®

Evolucionando hacia una  
nueva **perspectiva de negocio**

Informe de Sostenibilidad GRI 2021

# Índice

- 03** Sobre este informe
- 05** Mensaje de la Dirección General
- 06** Nuestra estrategia de sostenibilidad
- 11** Treinta años de historia
- 13** Soluciones Logísticas Integrales
- 15** **Capítulo I** Retos y desafíos de una logística responsable
- 19** **Capítulo II** Enfoque humano
- 25** **Capítulo III** Sustentabilidad
- 30** **Capítulo IV** Impacto positivo
- 37** **Capítulo V** Principios éticos
- 45** **Capítulo VI** Reputación con valor
- 51** En la ruta hacia nuestro décimo Distintivo ESR
- 52** Índice de contenidos GRI-G4

# Sobre este Informe

En camino por concretar nuestros primeros diez años con el Distintivo de Responsabilidad Social otorgado por CEMEFI, estamos dedicados a emprender acciones que nos permitieran no solo dar continuidad a los compromisos preestablecidos en esta materia, sino en sentar las bases para concretar un proceso de madurez por una gestión socialmente responsable, de forma paralela al cumplimiento de nuestros treinta años de operación en México.

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

A lo largo de los siete capítulos que integran este informe, están documentadas las metas alcanzadas en 2021, acciones emprendidas en cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y de nuestra estrategia de negocio como una guía objetivos de sostenibilidad en materia de derechos humanos, cuidado del medio ambiente, calidad de vida y gobierno corporativo del grupo de acuerdo a la hoja de ruta del Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible.

Estamos orgullosos de seguir trazando este camino en el que cada vez son más las empresas nacionales que deciden implementar planes de responsabilidad social como parte de su cultura y gestión empresarial, demostrándonos que la participación conjunta nos impulsa a fortalecer nuestro compromiso de proveer soluciones logísticas responsables con nuestros colaboradores, inversionistas, clientes, autoridades, comunidad y la sociedad civil, a quienes no solo agradecemos su continua participación en nuestros programas, sino por su rol fundamental como parte de este compromiso por una gestión empresarial socialmente responsable.

Hoy, no solo continuamos trabajando en el fortalecimiento de nuestros procesos de negocio para cumplir con los estándares de este distintivo, seguimos emprendiendo acciones y estrategias que fomentan nuestro desarrollo y crecimiento con una visión de responsabilidad social integrada más allá de las normas y estándares establecidos, siempre que nos sea posible.





# Mensaje Institucional

Adaptación y renovación son palabras que definen al dos mil veintiuno, año en que celebramos nuestro trigésimo aniversario y segundo bajo las condiciones de una pandemia que catalizaría cambios sociales, culturales, económicos y comerciales en todo el mundo, que nos llevaron a acelerar un cambio de perspectiva en nuestra gestión de negocios.

Hoy podemos decir con total convicción que formamos una organización integrada por un equipo humano resiliente y altamente comprometido, para el que la responsabilidad social empresarial no es solo un estándar de cumplimiento, sino el activo intangible más valioso.

Importantes proyectos realizados como la autorización para la administración y operación de la Terminal de Usos Múltiples II en Tampico, la compra de nuestra décima grúa móvil portuaria Konecrane-Gottwald en Veracruz, la instalación de nuestro primer almacén 3PL en el Estado de México y la incorporación de unidades de transporte de gas natural comprimido para la reducción de emisiones, por mencionar algunos, nos permitieron establecer relaciones comerciales con más de cuatrocientos proveedores locales, impulsando el desarrollo de pequeñas y medianas empresas y empleos indirectos, en las ciudades en las que tenemos presencia.

Además de poder apoyar a sesenta y nueve estudiantes de primaria a universidad mediante tres programas de becas, a cuarenta y siete colaboradores y miembros de sus familias a completar sus estudios con el programa de regularización educativa, además de beneficiar a más de diez mil personas con los donativos económicos y artículos en especie de limpieza e higiene personal, para rehabilitación médica y prótesis, despensas, juguetes y materiales de construcción entregados a diez asociaciones asistenciales y cinco escuelas, junto con lo recolectado en dos colectas anuales y muchas otras actividades de vinculación realizadas de forma presencial y en línea, con el apoyo de los noventa y nueve voluntarios que participaron este año.

Tenemos claro que siempre podrán presentarse escenarios adversos, sin embargo confiamos firmemente en que esta nueva perspectiva nos permitirá estar lo mejor preparados para responder con fortaleza cuando sea necesario, para continuar brindando soluciones logísticas responsables apegadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Con más de treinta años de operación en México, reiteramos nuestro compromiso por seguir brindando un servicio de calidad integral que nos permita ser la opción más completa en soluciones logísticas en el país, por muchos años más.



**Alfonso Díaz de Vega**

**Presidente del Consejo de Administración**

**Leoncio Pérez López**

**Director General**

# Sostenibilidad Integral

## Nuestra Metodología de Responsabilidad Social

Desde la obtención de nuestro Certificado de la Norma ISO 9001, hemos evolucionado para contar con un Sistema de Gestión Integral sobre los servicios y procesos de nuestra empresa que además de evaluar el desempeño organizacional y fomentar una cultura de mejora continua, nos ha permitido brindar valor agregado a nuestros servicios y eficientar nuestras operaciones.

De este modo elevamos nuestros estándares de competitividad, a la vez que estrechamos una relación de confianza con nuestros grupos de interés, visualizando permanentemente soluciones innovadoras encaminadas hacia la diversificación, bajo altos estándares de calidad y responsabilidad social.

Como parte de esta metodología, sumamos también directrices de trabajo alineadas al Modelo de Responsabilidad Social Integral (MORSI) y sus 10 principios, por que una cultura de responsabilidad social sólida fortalece virtudes y competencias, incrementando de manera sostenida el valor de la compañía.



Esta estrategia guía objetivos de sostenibilidad en cinco ámbitos de responsabilidad social sobre ética empresarial, calidad de vida, medio ambiente, vinculación con la comunidad y mercadotecnia responsable, para la adecuada y eficiente rendición de cuentas, la transparencia y gobernanza en todos los procesos de toma de decisiones y prácticas de nuestra organización y cumple a su vez con los requerimientos de Responsabilidad Social Empresarial y los de Calidad ISO 9001-2015 para garantizar la operatividad de la estrategia.

## Principios MORSI

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. Implantamos procesos y sistemas de gestión de RSC que contribuya a la adopción de los principios aplicados en los ámbitos y grupos de interés.

Este Sistema de Gestión de la RSE forma parte de un modelo integral de gestión organizacional basado en estándares internacionales y de normatividad nacional vigentes, así como en los principios y valores documentados en nuestro Código de Ética, a través del cual buscamos implementar y mantener prácticas comerciales éticas que generen impactos positivos en nuestra comunidad, el medio ambiente y nuestros grupos de interés, con el objetivo de ir más allá de los estándares legales de cumplimiento para contribuir con el desarrollo sostenible y asegurar la viabilidad económica de nuestras operaciones en el largo plazo.

Para su operación mantenemos un enfoque holístico tomando como referencia las Normas ISO 31000, ISO 26000 y la SR-10; las estándares MORSI para la gestión de grupos de interés y de GRI para la rendición de cuentas; así como del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Agenda 2030 y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.



De este modo buscamos generar valor compartido, con beneficios significativos para la sociedad y soluciones integrales que propicien un retorno sustentable y sostenible para nuestra organización. Para ello tenemos identificado el orden de prioridad para atender los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de nuestros Comités por ámbito de acuerdo a la hoja de ruta del Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible, para diseñar programas de trabajo e indicadores para atender nuevas necesidades, ser más eficientes y diferenciarnos en el mercado.

## Nuestra Filosofía Corporativa

Uno de los retos que afrontamos como empresa es la transformación cultural y la redefinición de una filosofía que sea realmente comprendida, adoptada y vivida cada día por parte de quienes forman parte de esta, principalmente por los cambios del entorno que, como hemos sido testigo en últimos años, son una constante impredecible.

Como una empresa socialmente responsable debemos mantener una búsqueda estratégica en innovación para mantener cercanía con las necesidades de nuestros grupos de interés, con una cultura organizacional clara, definida y vigente, que fomente el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores y genere cohesión entre los equipos de trabajo, evidenciada con nuestras acciones y que a la vez nos permita proyectar una imagen real, consolidada y congruente.

Es por esto que este año nos dimos a la tarea de reanalizar dos elementos clave de nuestra filosofía corporativa: la Misión y la Visión para fortalecer nuestra estrategia de gestión desde raíz para que ambos elementos puedan volverse un medio para alcanzar los propósitos de negocio, apegados a programas de desarrollo y operación, con parámetros medibles:



### Misión

**Proveer soluciones logísticas responsables**

### Visión

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

### Valores



Sabemos que en la medida que una empresa crece y enriquece su oferta de servicios, su filosofía corporativa debe evolucionar, es por ello que hoy día, consolidados como la empresa mexicana de operaciones portuarias y servicios logísticos más importante del país, confiamos en que nos dirigirá por la ruta apropiada para lograr esta visión de negocio.

Esta filosofía, no solo define los objetivos que buscamos cumplir, a su vez logra destacar la evolución de nuestro grupo hacia un prestador de servicios logísticos sumados a nuestra experiencia como operador portuario, y la competitividad que buscamos consolidar en aspectos organizacionales, empresariales y sociales, con el propósito de fortalecer el sentido de pertenencia de nuestros grupos de interés por una cultura organizacional integral.

Su mantenimiento y evolución debe ser monitoreado constantemente y para ello hemos definido en nuestro Manual de Responsabilidad Social Corporativa, los parámetros para el control, identificación, asignación de responsables, coordinadores de actualización para la oportuna difusión de los elementos que la integran, a fin de realizar los ajustes que pueda requerir para mantener apego a los objetivos y evolución de la organización con el paso del tiempo.

## Gestión del Diálogo con Grupos de Interés

Para nosotros, es prioritario crear y mantener relaciones a largo plazo con cada uno de nuestros ocho grupos de interés, ya que sabemos que pueden incidir en el desarrollo de nuestra empresa, por ello nuestra metodología de diálogo establece canales y lineamientos de comunicación con cada grupo para mantener un diálogo abierto y transparente con ellos para entender sus necesidades, percepciones, expectativas e inquietudes, y atenderlas de manera proactiva y siempre de acuerdo su relación con la organización.

**Directos:** Relacionados con la operación



**Indirectos:** Relacionados con factores externos



### Fases del diálogo

El diálogo con los grupos de interés es la columna vertebral en el proceso de prevención y resolución de conflictos. No se trata de un simple diálogo, ni mucho menos de un proceso unilateral, es una definición de objetivos esencial para definir las expectativas, los medios y la estrategia. Para su efectividad es necesario que, en la medida en que se perciban adecuadamente, las opiniones de cada grupo se incorporen a la estrategia de la organización.



Para que todos estos elementos que integran nuestra metodología de responsabilidad puedan operar efectivamente, es indispensable para nosotros contemplar también los factores internos, externos, directos e indirectos de forma integrada y que influyen inminentemente en la situación de la empresa, para lo que mantenemos la implementación de nuestro análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) integrando los siguientes aspectos detectados:

### Grupo CICE

### Grupos de interés

O  
p  
o  
r  
t  
u  
n  
i  
d  
a  
d  
e  
s

- Identificar las necesidades de todos los grupos de interés
- Intercambiar percepciones entre las áreas de influencia
- Fomentar una cultura de diálogo interna y externamente
- Ayudar a prevenir crisis y gestionar riesgos reputacionales.
- Reducir conflictos con Organizaciones No Gubernamentales
- Mostrar el compromiso empresarial por un futuro inclusivo y sostenible.
- Seleccionar el participante que representará a la empresa ante cada grupo de interés

- Hacer saber a la empresa sus expectativas y actividades, especialmente al nivel directivo.
- Establecer cauces de diálogo que van más allá de la simple comunicación, a pesar de, pero también gracias a, la cláusula de confidencialidad que implica este formato.
- Fomentar la conciencia interna y externa en relación a los riesgos del desarrollo sostenible, aumentando la influencia en la estrategia adoptada y en el negocio estratégico.
- Facilitar intercambios entre grupos de interés (por ejemplo cuando un representante sindical participa en el panel), lo que podría crear nuevos medios de colaboración entre grupos de interés
- Permitir un mayor interés de la gestión en temas específicos, pudiendo provocar cambios

A  
m  
e  
n  
a  
z  
a  
s

- Mayor exposición a potenciales ataques debido a que sus actividades están bajo constante vigilancia
- Riesgo de que los stakeholders realicen una comunicación colectiva en contra de la empresa que sea más fuerte que las posiciones individuales
- Reunir a expertos puede identificar nuevos temas: riesgo de que los grupos de interés descubran problemas de los cuales no tenían conocimiento previo
- Riesgo de que los puntos de vista de un grupo de interés se vuelvan dominantes o incontrolables
- Riesgo de participar siempre con las mismas ONGs o solo con las más cooperativas; el diálogo no será tan enriquecedor como aquel que sea formulado con una visión más crítica
- Poner a todos los grupos de interés al mismo nivel a pesar de que no puedan tener el mismo peso, mientras que los temas deben ser tratados jerárquicamente.

- La participación de los grupos de interés no siempre sea equitativa, lo que puede desequilibrar el debate y la atención brindada a cada uno
- Un contexto demasiado formalizado que pueda reducir la espontaneidad en el intercambio del diálogo
- Reticencias o falta de confianza cuando los puntos de vista no se recogen en las memorias de sostenibilidad
- Igualar los niveles de madurez en el discurso puede ser algo lento de conseguir
- Falta de medios para desarrollar conocimientos relevantes
- Algunos grupos de interés pueden estar infra o supra representados

# Treinta años de historia

Hablar del origen de Grupo CICE, no es solo hablar del puerto donde todo comenzó. Es hablar de nuestro equipo de trabajo en Veracruz, en Tampico y en todo México; de quienes han estado a lo largo de estos treinta años en los momentos en que se nos ha puesto a prueba, en los de mayor orgullo y en los que nos hemos comprometido con nuevos retos.

Llegar a donde hoy estamos, no ha sido fácil; como una empresa nacional inmersa en un entorno global, nos hemos enfrentado a los constantes cambios del sector logístico y portuario, entendiendo que la voluntad de trabajo y el compromiso son la clave que nos ha permitido asumir el rol que decidimos adquirir hace tres décadas y cumplir, a los largo de este tiempo, logros trascendentales para el sector de comercio exterior en México:

**1991** Con la determinación de modernizar los servicios de maniobras portuarias en Veracruz, un grupo de accionistas mexicanos, principalmente veracruzanos, dio origen a Corporación Integral de Comercio Exterior, hoy conocida como CICE Veracruz.

**1992** Un año después surgió Compañía de Equipamiento al Comercio Integral, hoy conocida como CICE Terminales Interiores, para la prestación de servicios complementarios en las inmediaciones de la zona portuaria.

**1998** Inician las operaciones de CICE Puerto Seco en la circunscripción del Puerto de Veracruz, brindando todos los servicios básicos para el manejo y almacenamiento de mercancías.

**2004** Se origina la Fundación CICE con el objetivo de contribuir a las causas sociales bajo un programa establecido de apoyo a la educación y la salud.

**2007** Se inaugura el Domo dentro de la Terminal Multiusos, con 6,800 m<sup>2</sup> para manejo y almacenamiento mercancías a granel, único en su género en el Golfo de México.

**2009** Inician las operaciones de CICE Transportes, empresa dedicada al traslado terrestre de mercancías y todo tipo de carga.

**2010** Con el objetivo de satisfacer la demanda de servicios de comercio exterior en el Golfo de México, inician las operaciones de CICE Tampico.



**2015** Se inaugura el Parque Logístico San Julián, para la realización de actividades integradas de comercio exterior a 3.5 km del Recinto Portuario.

Este mismo año, como nodo de conexión a la red de transporte nacional se inauguró el patio de operaciones en Tultepec, Estado de México.

**2021** La Administración Portuaria otorga a CICE Tampico la licitación para la operación de la Terminal de Usos Múltiples II en el Puerto de Tampico.

Derivado de la experiencia consolidada en el manejo especializado de mercancías, se crea CICE Soluciones Logísticas, una nueva unidad de negocios que ofrece servicios 3PL (Third Party Logistics).

**2022** Inician las operaciones de la primer instalación bajo el esquema 3PL en Tepetzotlán, Estado de México, muy cerca de los principales centros de distribución del país.

Juntos sentamos un precedente en la diversificación de servicios portuarios, adaptando nuestra visión de negocio hacia el desarrollo de soluciones logísticas integrales para contribuir al crecimiento comercial y sostenible de nuestro país.

A todos los que a lo largo de estos treinta años han sido nuestros colaboradores, accionistas, clientes, proveedores, competidores y autoridades; a nuestras familias, a nuestra comunidad, muchas gracias por ser parte de esta historia.

# Soluciones Logísticas Integrales

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.

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.

## Servicios Portuarios

Calidad y productividad para el manejo integral de mercancías para los usuarios de los Puertos de Veracruz y Tampico, con la más amplia infraestructura y equipo, distinguiéndonos en el manejo de cargas de proyecto y piezas sobredimensionadas.

## Logística 3PL

Manejo y almacenamiento de toda clase de mercancías para importación, exportación y distribución nacional con paquetes integrales, adaptándonos a las necesidades de cada uno de nuestros clientes.

## Transporte

Dedicados al transporte terrestre de mercancías para la integración de servicios logísticos y cadenas de suministro, con un amplio parque vehicular con tecnología de rastreo satelital y mitigación de impacto ecológico.





La constante innovación y visión de adaptabilidad que permea en nuestro Grupo, nos permitió concretar en 2021 una facturación total en ventas de \$1,781,447,264 pesos mexicanos distribuidos en nuestras líneas de negocio de la siguiente manera:



A lo largo de estos treinta años nos hemos consolidado como un operador logístico integral que además de prestar servicios de maniobras en los Puertos de Veracruz y Tampico, brindando 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.

## Capítulo I

# Retos y desafíos de una Logística Responsable

El año dos mil veintiuno continuó con grandes retos para la Responsabilidad Social en el que la adaptación ha sido una de las capacidades más valorada, ya que la pandemia nos exigió una nueva forma de desempeñarnos en nuestro sector de servicios, en el que si bien es tan dinámico como a veces un tanto complicado por su propia naturaleza, logramos prevalecer y salir avantes ante las condiciones que la pandemia ha mantenido desde hace dos años.

En este entorno, nuestras operaciones de logística y comercio exterior son consideradas bajo el criterio de “actividad esencial” por lo que este último año contiuamos adecuando y mejorando nuestro plan laboral de contingencia iniciado en 2020 con enfoque a tres principales ejes de acción basados en la integridad laboral, la continuidad de las operaciones y una exhaustiva estrategia comercial para preservar las condiciones de salud de nuestra comunidad laboral, garantizar la continuidad de nuestros negocios y proteger la fuente de empleo.

De este modo comprobamos que las empresas que subsisten, son las que previenen y se adaptan a los cambios, viendo oportunidades ante los escenarios de crisis para el diseño de nuevas soluciones empresariales que satisfagan las necesidades de sus grupos de interés en aspectos sociales, económicos y ambientales de forma integral.

Desde nuestro origen en 1991 hemos implementado acciones voluntarias para atender las demandas de los grupos de interés, acciones que a lo largo de estos treinta años se han ido materializando, especialmente desde la creación de Fundación CICE en 2004 para contribuir bajo un programa de apoyo establecido, a las causas sociales, a la salud y la educación con las comunidades con las que convivimos.

Buscando generar valor agregado, en 2013 obtuvimos nuestro primer Distintivo de Responsabilidad Social Empresarial por parte del Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), con el que se inició la implementación del Modelo de Responsabilidad Social Integral (MORSI) a través del cual se han adaptado mejores prácticas de liderazgo basado en valores, responsabilidad social y sostenibilidad en nuestra gestión de negocios, que a través de un Comité atiende a los ámbitos de Ética Empresarial, Calidad de Vida, Medio Ambiente, Vinculación con la Comunidad y Mercadotecnia Responsable.

En estos nueve años, hemos contado con la participación de 392 integrantes de diversas áreas y puestos estratégicos de la organización, se han establecido más de 260 objetivos de trabajo que han permitido consolidar un nivel de cumplimiento del 95% en los estándares establecidos para la obtención del Distintio de Responsabilidad Social otrogado por CEMEFI.

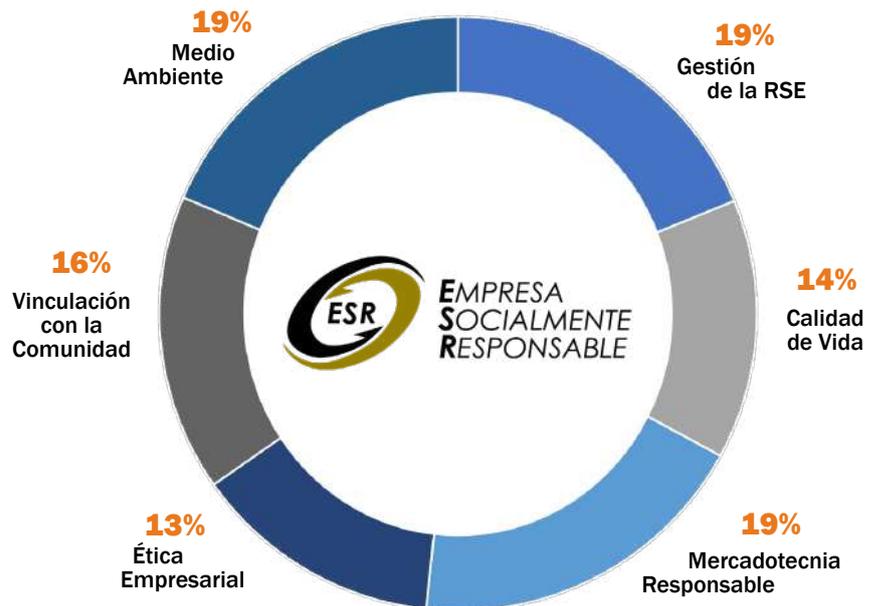


## Evaluación de la Responsabilidad Social

Nuestro Modelo MORSI nos exige mantener una constante innovación y desarrollo de objetivos específicos alineados a los objetivos estratégicos de responsabilidad social que marcan las normativas de nuestra metodología de RSE y a las nuevas tendencias globales, por lo que este 2021 el comité de Gestión de RSE estableció veintiocho objetivos de trabajo con un porcentaje de cumplimiento general de 83% logrado a través de las gestiones de los comités por ámbito:

Para alcanzar y mejorar cada año estos resultados, realizamos juntas cuatrimestrales que nos permiten conocer los avances de cada comité por ámbito y las evidencias que se van generando para su cumplimiento, ya que son a su vez evidencias clave para las diferentes evaluaciones en las que participamos, como el Programa de Mejores Empresas de México de Deloitte, el Premio de Ética y Valores en la Industria de la CONCAMIN y el de Mejores Prácticas de Responsabilidad Social de CEMEFI.

Estos resultados, nos permitieron obtener por noveno año consecutivo el Distintivo de Responsabilidad Social como resultado del cumplimiento de los estándares de responsabilidad social en la categoría de "Empresas Grandes en México", sentando las bases para concretar un proceso de madurez de una gestión socialmente responsable reflejado en la evolución de los diferentes indicadores cuantitativos recogidos en los distintos aspectos integrados en nuestro informe.



Por su parte, en la evaluación de este año para la renovación del Distintivo de Mejores Empresas Mexicanas realizada por Deloitte, Citibanamex y el Tecnológico de Monterrey se obtuvieron puntajes superiores respecto al promedio del sector en todas las categorías:

Evaluación Mejores Empresas de México					
Resultado	Crecimiento en Ventas	Margen operativo	Administración de activos	Factores externos	Talento y sostenibilidad
Grupo CICE	2.22	2.4	2.67	2.43	2.43
Sector	2.05	2.38	2.05	2.4	2.02

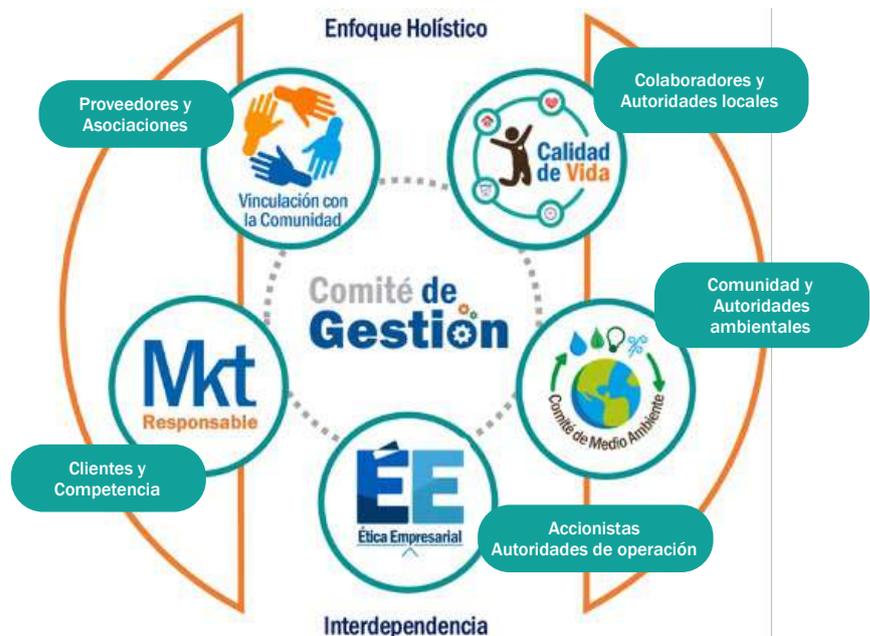
Estando por cumplir diez años desde su implementación, esta gestión demanda una evaluación de indicadores y una continua adaptación ante las dinámicas condiciones del sector logístico y portuario, a los nuevos negocios y a los procesos de trabajo de nuestros clientes, por ello el área de Mejora Continua implementó un plan de trabajo para la auditoría interna del sistema de gestión como parte del proceso de “Planeación y Gestión Estratégica” ante la Norma ISO 26,000 para la medición, análisis y detección de áreas de oportunidad de nuestra Filosofía Corporativa, el Código de Ética y Políticas de Responsabilidad Social, obteniendo un resultado dos hallazgos sobre el punto 7.3 sobre “sentido de pertenencia”.

Por lo anterior, se estableció un plan de trabajo en conjunto con el área de Comunicación para la difusión de la Filosofía Corporativa actualizada con énfasis en la difusión de nuestra Misión y Visión, en todos nuestros canales de comunicación internos y externos tanto digitales, como en áreas físicas en todas nuestras instalaciones administrativas y operativas en Veracruz, México y Tampico, de las distintas líneas de negocio del grupo.



### Mapeo con Grupos de Interés

Nuestra metodología de Diálogo con grupos de interés de tiene la finalidad de conocer la percepción, los intereses, impactos y expectativas de cada uno de ellos con respecto de la calidad de nuestros servicios, la gestión de la responsabilidad social empresarial y el tipo de riesgo que pueda existir con cada uno en aspectos vinculados a los ámbitos de responsabilidad social y tiene relación directa con la naturaleza del vínculo con cada grupo y los canales que utilizamos para mantener una comunicación constante, como estrategia de comunicación, transparencia y generación de valor de marca.



La capacidad de CICE para cumplir con estas premisas depende, en gran parte, de la capacidad para generar confianza y valor; esto requiere un esquema de trabajo que nos permita interpretar estos parámetros, desarrollar estrategias de acción y medir resultados dentro de los planes en todos los niveles de la organización.

### Manual y Políticas de Responsabilidad Social

Son aprobadas por la Dirección General y establecen los compromisos y principios rectores enfocados a la creación de valor a largo plazo, identificando aspectos clave de sus relaciones dentro del marco de la cultura organizacional.

### Comité de Riesgos

Atribuye a la comisión de supervisión, previsión, reacción y respuesta ante los distintos tipos de riesgos existentes, así como regula el cumplimiento y evaluación de los procesos de relación con los grupos de interés.

### Filosofía Corporativa y Código de Ética

Definen y sientan las bases de la actuación que los colaboradores deben aplicar en su día a día, incluidas sus relaciones con los grupos de interés.



Es por esto que, cada dos años realizamos una evaluación de materialidad con los grupos de interés con un diálogo coordinado a través de los Comités por ámbito que, aunada a la pandemia, generó mayor interés por conocer su percepción sobre nuestra actuación en las acciones que realizamos durante estos últimos dos años; en este ejercicio participaron 123 personas con una calificación general obtenida de nivel 4 sobre los 5 puntos.

Como parte de este diálogo nos dimos a la tarea de realizar un plan de trabajo para atender la materialidad que se generó de los aspectos evaluados en nuestro ejercicio de diálogo realizado en 2020 en el que se arrojaron como criterios de importancia los temas de:

- Competencia desleal
- Libertad de asociación
- Negociación colectiva
- Disminución de emisiones de CO2
- Contribución social
- Promoción de los derechos indígenas

La correcta identificación de las expectativas y demandas de nuestros grupos de interés, así como su integración en la estrategia de nuestra empresa, es una de las herramientas que nos da la oportunidad de conocer como perciben nuestro desempeño en los ejes económicos, sociales y ambientales de la responsabilidad social.





de manos y el mantenimiento de la sana distancia entre los colaboradores. La aplicación interna “Sano Retorno” se mantuvo activa para que los colaboradores que presentaran síntomas por la exposición a contagio de Covid-19 registraran sus datos y se procediera conforme el protocolo señalado en el plan de sano retorno de la organización.

Se realizaron pruebas rápidas de Covid-19 al personal operativo y administrativo como una medida para rastrear, aislar y controlar los contagios a través de la detección oportuna de casos sintomáticos y asintomáticos no diagnosticados y de esta manera evitar la propagación de los contagios.

También contamos con diferentes comités de salud y seguridad encargados de dar seguimiento a que se cumplan con las medidas correspondientes de cuidado a la salud y a la seguridad en las áreas de trabajo, los cuales están conformados por un coordinador, un secretario y los vocales que acuerde el patrón o sus representantes, y el sindicato, cuando en el centro de trabajo cuenta con 15 trabajadores o más.

En materia de seguridad, a lo largo del año se capacitó a todo el personal para fortalecer sus conocimientos y renovar las certificaciones correspondientes para llevar a cabo las labores de seguridad y protección de las instalaciones de la empresa, así como de las personas que realizan sus labores en ellas, la capacitación impartida por el área de Seguridad y Medio Ambiente es fundamental para reforzar la conciencia de la importancia de seguir las medidas preventivas para el cuidado de los colaboradores.

Comités de salud y seguridad		Comités	Miembros
Comisión mixta de Seguridad e Higiene	SEMAVE	1	11
	CICE	1	06
	CECI	1	12
	FISA	1	07
	DIPSA	n/a	n/a
Brigada de Protección Civil	TMU	1	31
	SEMAVE	1	11
	Oficinas Centrales	1	17
	CECI	1	21
	FISA	1	05

Incidencias de salud y seguridad		2021
Tasa de absentismo		1,940 días
Enfermedades profesionales		1
Días perdidos		0
Defunciones		2

## Formación y desarrollo del talento

En cuanto al fomento del desarrollo profesional y personal de los colaboradores en la organización, se llevó a cabo el programa de conferencias mensuales en las cuales se impartieron talleres con temáticas relacionadas con el cuidado personal, salud y bienestar, mejora del entorno laboral y personal con el propósito de proporcionar a los colaboradores herramientas y recomendaciones para lograr su calidad de vida.

El programa de capacitación 2021 se desarrolló tomando en cuenta las necesidades de formación y desarrollo del personal que colabora en todas las empresas del grupo mediante **una inversión de \$1,379,660 pesos para fortalecer las competencias de liderazgo, competencias genéricas, competencias núcleo y técnicas**, además de temas diversos relacionados con la salud y bienestar integral.

Entre los procesos de formación para el fortalecimiento de las competencias se destacan los siguientes cursos y talleres:

**Curso Liderazgo Consciente y Positivo:** Dirigido al personal de jefaturas, gerencias y direcciones sobre procesos de capacitación, desarrollo de habilidades de gestión y toma de decisiones.

**Programa de Inglés corporativo:** Dirigido al área comercial y tecnologías para el desarrollo de idioma en términos técnicos acorde a sus funciones y puestos de trabajo.

**Diplomado Seguridad y Salud en el trabajo** Para el desarrollo de las habilidades y conocimientos en gestión de programas para reducir accidentes y enfermedades de trabajo.

**Maestría en Logística y Gestión Portuaria** Para directivos de Puertos y Soluciones Logísticas a fin de ampliar conocimientos desde los enfoques técnico, operativo, jurídico, económico, político y de la cadena de suministro.

**Curso - Taller de Power BI:** Dirigido a las áreas que generan la información y reportes para la construcción de modelos de Business Intelligence y análisis avanzado de datos.

**Taller de liderazgo para Jefes de Estiba** Para fortalecer habilidades de supervisión y conducción de sus equipos de trabajo.

**Taller Espíritu de Servicio:** A todas las empresas del Grupo por la importancia de desarrollar el espíritu de servicio como una competencia corporativa que permite mejorar su desempeño y aportar valor a la organización.

**Diplomado Sistema de Comando de Incidentes:** Para la gestión integral de riesgos, así como salvaguardar la vida humana, la población civil y proteger el entorno.

**Taller Desarrollo Psicosocial, Organizacional e Intervención Clínica:** Para formular el protocolo de atención de primera línea para la detección de personas con necesidades de atención psicológica conforme a la NOM-035-STPS-2018.

**Actualización en materias:** Fiscal, jurídica, laboral, seguridad social y protección portuaria.

**Taller para la mejora de la gestión del nuevo Comité Sindical** a través del cual se plantearon las perspectivas para formular su visión y misión, así como sus objetivos como responsables de dirigir el sindicato.



**1,181**  
Colaboradores capacitados



**20,500**  
Horas de capacitación



**518**  
Cursos formativos



**90**  
Webinar complementarios

## Equipo de trabajo



Durante el año nuestra plantilla de colaboradores tuvo un incremento incorporaciones de nuevos colaboradores del 7.6% a comparación del año pasado, esto se atribuye a la recuperación de las actividades de comercio exterior, lo que favoreció la continuidad de las operaciones y servicios a nuestros clientes y representó la oportunidad de incorporar nuevos talentos a la empresa, y a su vez, contribuyó a mantener los empleos en el sector logístico y portuario así como en nuestra localidad en este año en el que aún prevalece la pandemia.

**Convenio Colectivo**  
CICE  
CECI  
FISA  
ASCOP  
DIPSA

**65.5 %**



**Confianza**

**34.5 %**

AICE  
OPAI

**8.6%**  
**MUJERES**



**1,982**

Colaboradores



**91.4%**  
**HOMBRES**

## Desarrollo del talento femenino en el sector

En Grupo CICE reconocemos la capacidad y tenacidad de las mujeres son indispensables para la continuidad de las empresas, su participación en funciones tanto operativas como ejecutivas que históricamente han sido ocupadas por hombres, es cada vez mayor en el sector logístico y portuario.

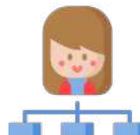
Cada vez son más las mujeres que se incorporan, desde jóvenes con nuevas perspectivas de trabajo, compañeras que van creciendo profesionalmente en la empresa y mujeres que ocupan altos puestos de liderazgo; hoy son 171 las mujeres que se desempeñan en todas las líneas de negocio distribuidas en las siguientes posiciones:



**27**  
Convenio colectivo



**124**  
Mandos medios



**20**  
Funciones de alto nivel

### Colaboradoras Activas por Confianza



### Colaboradoras Activas por Convenio Colectivo



## Convenios colectivos y órganos de gobierno

A través del área de Relaciones Laborales se mantiene una comunicación continua con el Comité Sindical para informar los cambios operativos significativos que pudieran impactar a los colaboradores, los cuales pueden derivar de las necesidades operativas de los clientes, cambios en los procesos o mejoras tecnológicas.

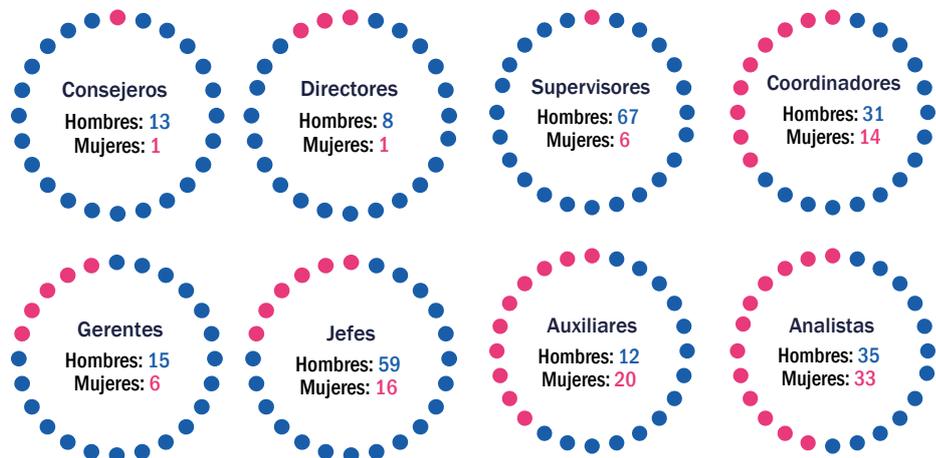
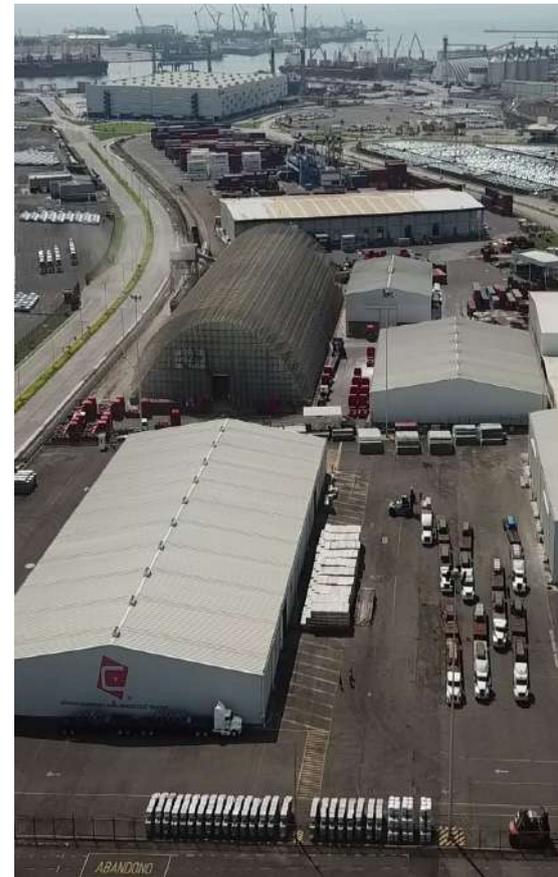
La empresa mantiene comunicación continua con el Comité Sindical para informar entre otros temas, los cambios operativos significativos que pudieran impactar a los trabajadores. Generalmente con anticipación de una semana se revisa y se toman los acuerdos acerca de los cambios, los cuales pueden derivar de las necesidades operativas de los clientes, cambios en los procesos o mejoras tecnológicas.

La Ley Federal de Trabajo es la norma que contiene las relaciones laborales entre los patrones y los trabajadores ya sea de manera individual o colectiva. En el caso colectivo, en los artículos art. 398, 399 y 399 bis 399 ter y demás correlativos, regulan que cada año se revisen los salarios de los trabajadores con un mínimo de un mes mediante solicitud de los representantes sindicales para dicha revisión, pudiendo llegar a un arreglo hasta el último minuto de vencimiento del Contrato Colectivo en la parte salarial; así como de 2 meses antes del vencimiento cada dos años en su parte integral del Contrato Colectivo, pudiéndose acordar dichos cambios en caso de que hubiera en las relaciones colectivas, hasta el último minuto de su vencimiento luego entonces, en los casos que no haya arreglo se puede generar una huelga.

Cumplimos completamente con lo establecido en las leyes laborales vigentes y de seguridad social. Los acuerdos formales locales de los contratos colectivos celebrados entre la organización y los sindicatos atienden, entre otras obligaciones, las relacionadas con la salud y la seguridad de los colaboradores en conformidad con la Ley Federal del Trabajo y las demás leyes relacionadas, de tal manera que todos los acuerdos tomados en esta materia con el Comité Sindical siempre son regulados por la ley y administrados sin distinción ni condiciones diferentes a las establecidas en materia de seguridad social.

En cuanto a la emisión de sueldos, es importante señalar que se cuenta con un tabulador de sueldos que se administra con base en los niveles de puesto establecidos y comprende a todos los colaboradores sin hacer distinción alguna por su género. Para ello, se realiza la evaluación de los diferentes puestos que hay en la organización como lo son operativos, administrativos, mandos medios y directivos y las responsabilidades que tienen cada uno para validar el tabulador de salarios.

Cuando un colaborador ingresa a la empresa el salario inicial corresponde al tabulador vigente de sueldos, durante los primeros tres meses se puede otorgar el salario correspondiente al primer nivel del tabulador y con base en los resultados de la evaluación del desempeño se puede ajustar al nivel de los puestos de la misma categoría. En todos los casos, el salario inicial que se otorga es superior en un 62% respecto del salario mínimo general mensual de Ley.





## Prácticas laborales

De forma interna, se cuenta con un mecanismo formal para denunciar prácticas laborales contrarias al buen clima organizacional y a las políticas de Responsabilidad Social y otras conductas sancionadas por nuestro Código de Ética. Este mecanismo, confidencial y operado por un tercero, es la Línea de Denuncia Anónima, la cual, en 2021, presentó los siguientes datos, de acuerdo con ubicación, número de denuncias y tipo de acciones que se derivaron de las investigaciones a dichas denuncias:

En cuanto a la identificación de casos de riesgos y violaciones a los derechos humanos contamos con diferentes herramientas para conocer estas situaciones como lo son nuestra Línea de Denuncia Anónima y las auditorías, una vez identificados estos casos se da el seguimiento a través de las áreas correspondientes para emprender acciones preventivas como cursos de concientización sobre temas de ética y conducta, responsabilidad social, valores institucionales, entre otros; o realizar actividades definitivas como el levantamiento de actas orientativas, actas administrativas y hasta la baja de personal según sea el caso.

Durante 2021, las prácticas de gestión en todas las unidades de negocio se basaron en los principios éticos, de responsabilidad social y valores. Las visitas de las autoridades para la revisión del cumplimiento de las obligaciones patronales han resultado positivas, confirmando que la empresa atiende los derechos de los trabajadores los cuales forman parte de los derechos humanos y de esta manera el 100% de los 7 centros de trabajo (CICE, CICE Terminales Interiores, CICE Tampico, CICE Transportes, CICE Desarrollos Inmobiliarios y Oficinas Centrales) mantienen la observancia de los derechos humanos en materia laboral y de seguridad social.

### Denuncias presentadas a través de la LDA y tipos de acciones emprendidas

Línea de negocio	Denuncias	Acciones
Soluciones Logísticas	6	1 Acción correctiva y 5 acciones preventivas
Puertos	3	2 acciones correctivas y 1 acción preventivas
Transportes	7	1 acción correctiva y 6 acciones preventivas





## Capítulo III

# Sustentabilidad

Después de un año más haciendo frente a la situación por la pandemia por el Covid-19, aprendimos la importancia de la adaptación y transformación de nuestros procesos a través del uso de la tecnología y la concientización de las nuevas formas de trabajar a la distancia.

Sabemos que en el sector portuario ha habido avances en el cuidado y protección de nuestro medio ambiente como la fabricación de buques que mitigan la emisión de gases de efecto invernadero o la adaptación tecnológica para reducir la huella forestal, pero estas acciones solo representan una parte de lo que demanda el cambio climático.

Al ser una empresa que realiza actividades esenciales para el desarrollo y continuidad de las actividades comerciales y económicas de nuestro país, nuestra operación no se detuvo; por lo que uno de los retos más grandes durante este año fue mantener las acciones de educación y comunicación ambiental como en temas como la separación de residuos como cubrebocas, reciclaje y transformación del PET, consejos para la reducción de residuos en casa, uso responsable de energías, el cuidado del agua, entre otros.

Otro de los temas relevantes fue mantener nuestro compromiso con el cumplimiento de las regulaciones ambientales en lineamiento a las autoridades correspondientes, lo que nos llevó a obtener nuestra recertificación de Calidad Ambiental emitida por la Procuraduría Federal de Protección al Medio Ambiente (PROFEPA) por séptima ocasión consecutiva.

Para ello, las auditorías internas con un factor importante para nuestra operación, ya que por la naturaleza de nuestro sector ya que debemos cumplir con todas las normativas y aspectos ambientales que nos exigen las autoridades correspondientes.

Derivado de observaciones en auditorías anteriores, se detectó la necesidad de actualizar nuestro manual de gestión ambiental para incorporar indicadores y prácticas que nos permitan tener una mejora continua en nuestra gestión, por lo que se integraron temas de desempeño ambiental en energía, agua, aire, residuos y combustibles; así como se identificaron aspectos ambientales dentro del desarrollo de nuestras operaciones como lo son: generación de residuos peligrosos, sólidos, urbanos, de manejo especial, ruido, emisión de gases, polvo, consumo de combustibles, emisión de olores, emisión y radiación térmica, descargas de aguas residuales, consumo de madera y sus derivados y cambio de uso de suelo.

De igual manera, se realizó una investigación y revisión documental de las leyes, reglas y normas para el cumplimiento y gestión ambiental en materia de agua, energía, ruido, recursos naturales, residuos peligrosos y contingencias; por lo que se actualizaron los indicadores para tener un panorama más amplio del conocimiento necesario para una gestión regulatoria y realizar auditorías de gestión ambiental.

## Reciclaje y uso responsable de insumos

Al ser una empresa dedicada a la prestación de servicios logísticos integrales, empleamos insumos para la manipulación, transporte y almacenaje de mercancías, tales como herramientas de izaje, combustible, equipos de maniobras que no están elaborados de materiales reciclados. Sin embargo, en el caso de algunos insumos como llantas o lubricantes, se adquieren alternativas de mayor durabilidad de tiempo de vida útil y con ello lograr disminuir el consumo de insumos para generar un menor impacto en el ecosistema.



<b>G4-EN3 Consumo interno de energía desglosado por fuentes primarias</b>			
Tipo	Fuente	Consumo	GJ (Gigajulio)
Por combustibles	Diésel	3,180 L / 3.18 m <sup>3</sup>	125,775,360
<b>Total</b>			<b>8,984.6028</b>

## Cuidado energético

En cuanto al uso responsable de la energía eléctrica, por la naturaleza de nuestras actividades, dependemos de la demanda de los servicios en las maniobras de carga / descarga de buques y servicios a la carga, la cual es variable y no podemos tener un cálculo estimado que nos permita identificar reducciones energéticas.

Aun así, se calcula la intensidad energética con el siguiente indicador: Consumo eléctrico KWh/Promedio de días laborados en instalaciones para determinar el consumo energético en nuestras instalaciones.



<b>G4-EN3 Consumo externo de energía desglosado por fuentes primarias</b>			
Consumo	Fuente	Consumo	GJ (Gigajulio)
Red eléctrica	CFE	2,495,723 kw/h	8,984.60
<b>Total</b>			<b>8,984.6028</b>



## Cuidado del agua

Aunque nuestras actividades no presentan alguna afectación significativa por la captación de este fuido; tenemos implementados programas para el uso eficiente y racional de agua.



## Unidad de Manejo Ambiental

Nuestra Unidad de Manejo Ambiental (UMA) se encuentra en la colindancia oeste con el Parque Logístico San Julián, ubicado en el kilómetro 234 de la autopista Veracruz-Cardel tiene una superficie total de 20,719 hectáreas, colinda al norte con predios ganaderos, matorrales, selva baja, médanos y pastizales; al sur colinda con el Fracc. Colinas de Santa Fe y al este con los predios del C. Carlos Abascal.

La biodiversidad de esta UMA aún es escasa en la zona por la poca diversidad de flora, sin embargo, se han tenido avistamientos de aves cantoras, así como de algunas especies de roedores. Constantemente difundimos los beneficios de la Unidad de Manejo Ambiental a través de la generación de contenido para nuestras plataformas digitales.

## Impacto a la biodiversidad

Nuestras actividades no impactan de manera significativa a la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas, por la construcción de bodegas y patios. Todo esto está determinado en el Manifiesto de Impacto Ambiental (MIA) elaborado y presentado ante la autoridad.

Adicional a esto, mantenemos el manejo correspondiente de las especies existentes y contamos con un programa de riego anual, así como un programa de protección y vigilancia específico en el perímetro que comprende la Unidad de Manejo Ambiental.

## Emisión de gases

En cuestión de la emisión de gases que afectan a nuestro ambiente, no contamos con equipos de calentamiento directo ni equipos de calentamiento indirecto. Las emisiones atmosféricas generadas por fuentes fijas (gases de combustión interna) corresponden a la planta de emergencia a diésel y una bomba de respaldo para el sistema contra incendio, estas no operan de forma permanente, únicamente funcionan en caso de emergencia y para pruebas periódicas de mantenimiento.

Respecto a otras fuentes de emisión, se cuenta con fuentes móviles de emisiones correspondientes al equipo de maniobras que se utiliza para realizar el movimiento o traslado de la mercancía como grúas, montacargas y tráileres, las emisiones de estos equipos corresponden a emisiones típicas de los motores de combustión interna que utilizan diésel, gasolina y gas LP.

G4-EN-21 NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> y otras emisiones significativas	
Metano CH <sub>4</sub>	Dioxido de Nitrogeno NO <sub>2</sub>
2.82	1.16

Los controles operativos relacionados con la gestión del aire se enfocan en el mantenimiento de dichas unidades, el cual contempla los siguientes aspectos: Mantenimiento preventivo planeado, Mantenimiento preventivo de diagnóstico y Mantenimiento correctivo en general. Sin embargo, a manera de ejercicio se realiza un cálculo de emisiones de los equipos de maniobras.

<b>G4-EN22 Vertimiento total de aguas residuales.</b>				
Volumen	Litros	Destino	Tratamiento	Normas
Previstos	9,344,000	Laguna San Julián	Biológico	NOM-001 SEMARNAT
Imprevistos	0			

<b>G4-EN16: Emisión gases de efecto invernadero</b>	
Emisiones Directas de CO <sup>2</sup>	Tco <sub>2</sub> e/año
Biogénico en toneladas métricas de CO <sup>2</sup>	1,055.39
<b>Total (utilizando calculadora RENE)</b>	<b>1,055.39 Tco<sub>2</sub>e</b>

## Manejo de residuos peligrosos

Los residuos peligrosos generados son por los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de maniobras, los cuales son transportados y confinados en sitios autorizados dentro del territorio nacional por la autoridad ambiental y no se presentaron contingencias por derramos con impacto significativo.

En cuanto al transporte de materiales peligrosos, Grupo CICE no transporta internacionalmente residuos peligrosos por generación de estos en sus actividades de mantenimiento a equipos de maniobras.

<b>G4-EN23: Peso total de residuos, según tipo y método de tratamiento</b>		
Residuos	Peso	Método de Eliminación
Peligrosos	272.11 Ton	Recuperación Energética / Almacenaje
No Peligrosos	1,461.79 Ton	Reutilización / Almacenaje

<b>G4-EN23: Peso total de residuos, según tipo y método de tratamiento</b>		
Tipo Residuos	Peso	Método de Eliminación
Peligrosos	272.11 Ton	Recuperación energética /almacenaje
No Peligrosos	1,461.79 Ton	Reutilización / almacenaje
<b>Peso Total</b>	<b>1,733.9 Ton</b>	



A lo largo del 2021, se evaluaron a todos los proveedores que prestan servicios de recolección, transporte y confinamiento de residuos sólidos urbanos y de manejo especial, así como de residuos peligrosos que cumplieran con las siguientes disposiciones:

- Registro autorizado para el transporte
- Registro autorizado para confinamiento
- Plan de contingencias
- Programas de capacitación

## Educación ambiental

Nuestro compromiso con el cuidado de la biodiversidad de nuestro entorno nos ha demostrado que la protección al ambiente inicia con la formación de una cultura ambiental a través de la educación y la capacitación sobre las diferentes acciones a realizar no solo en nuestras áreas de trabajo sino también en nuestros hogares, en nuestra comunidad y en los lugares que visitamos.



Por ello, nos unimos a las actividades virtuales del día mundial de la tierra de la Secretaría de Medio Ambiente de Veracruz y a la iniciativa Auto Recicla del ayuntamiento de nuestra localidad y realizamos sesiones educativas sobre el manejo de residuos en casa donde contamos con la participación de los miembros del Voluntariado Kids.

Por todo lo anterior, estamos conscientes que aún hay mucho por lograr para cuidar nuestro ecosistema y reducir el impacto negativo que los seres humanos hacemos en nuestro planeta; el tiempo es un recurso que poco a poco se va agotando, pero la participación conjunta de todos puede sentar las bases para impulsar un cambio a favor de nuestro medio ambiente.



# Capítulo IV

## Impacto positivo

En este año nos hicimos el firme propósito de generar un impacto positivo en beneficio de la comunidad donde operamos y vivimos, para lograr el cumplimiento de este propósito nos enfocamos en realizar diferentes actividades que nos permitieran involucrarnos más en las diferentes causas sociales de nuestra comunidad.

Tras un año de enfrentarnos a una situación que revolucionó las formas en que veníamos haciendo las cosas, en el 2021 desafiábamos nuestras aptitudes y destrezas ya que, aunque fue un año con menor incertidumbre, pero que requirió mayor esfuerzo, innovación y perseverancia, tuvimos que seguir apostando a las soluciones digitales para ayudarnos a continuar trabajando y vinculándonos con la comunidad, mediante nuevas dinámicas de trabajo para poder cumplir los objetivos de impacto y mejora planteados a inicios de año.

### Desarrollo Educativo

#### CICEduca y apoyo a instituciones educativas

En cuanto al fomento a la educación, seguimos manteniendo la vinculación con diferentes instituciones educativas a través del programa CICEduca, donde nuestros voluntarios y colaboradores comparten su conocimiento personal o profesional con estudiantes de diferentes grados educativos.

Si bien hubo ciertos retos en la coordinación de las actividades del programa CICEduca, debido a que no se podía replicar la mecánica que se tenía establecida en años anteriores de complementar los temas vistos en los programas educativos con las sesiones impartidas en las escuelas, adaptarnos a las sesiones educativas de forma virtual nos planteó una posibilidad de extender el alcance de CICEduca en otras ciudades donde tenemos operaciones como Tampico y el Estado de México.

Todos estos factores nos brindan la certeza de que el programa CICEduca es continuo y día a día son más las escuelas que se suman en la participación de esta iniciativa a pesar de enfrentarnos a ciertas limitantes derivada de la pandemia.

Actualmente contamos con 7 ponentes con más de 10 temas para compartir con nuestra comunidad, aunque tenemos contem-

plado contar con diversos ponentes capacitados en diferentes temas de interés para generar una mayor captación de nuevas escuelas y estudiantes de diversos niveles educativos que deseen complementar su formación académica con las sesiones que CICEduca puede ofrecerles.

Tenemos la certeza de que CICEduca es un programa que llegó para quedarse y de la mano de todos nosotros podremos llevarlo al siguiente nivel buscando la mejora continua en todos los aspectos y adaptándolo a todos los escenarios posibles que se viven a diario con las metas y los objetivos bien claros.

Cabe mencionar que este año, CICEduca fue reconocido con el premio: Mejores Prácticas de Voluntariado Corporativo, el cual quedó dentro de las 3 primeras, permitiéndonos participar en el 5to. Foro Internacional PYMES Socialmente Responsable que se llevó a cabo de manera virtual en octubre de 2021.

Así mismo, apoyamos a diferentes escuelas a contar con los elementos esenciales para iniciar el sano retorno a clases presenciales, ya que algunas de estas instituciones se vieron afectadas por la delincuencia durante el confinamiento perdieron parte



de su infraestructura, por lo que participamos en la remodelación de los sanitarios del jardín de niños Rosaura Zapata en la localidad de San Julián, Ver; hicimos entrega de materiales de protección al Instituto Tecnológico de Boca del Río y realizamos la donación de computadoras a la escuela primaria Francisco Clavijero en Veracruz, Ver.

Por lo anterior, son muchas las posibilidades por explorar para seguir impulsando el desarrollo educativo en nuestra comunidad, pues creemos firmemente en que la educación es la base que podemos cimbrar en los niños de nuestro entorno para inspirarlos a ser mejores cada día y demostrarles que solo el desarrollo formativo puede llevarlos a convertirse en los profesionistas del mañana y darles las herramientas y habilidades para desenvolverse como mejores personas en su vida personal y profesional.



## Voluntariado Corporativo

### Nuestro lazo más cercano con la comunidad

Nuestro lazo con la comunidad se ha mantenido estrecho y hemos realizado acciones que fortalecen esta cercanía con el paso del tiempo, esto es posible gracias a la labor y dedicación de los miembros del Voluntariado Corporativo, quiénes brindan su tiempo y capacidades para apoyar a la comunidad a través de actividades como limpieza de playas y áreas verdes, educación ambiental, apoyo a instituciones educativas y asociaciones civiles, remodelación de escuelas, entre otras actividades.

En cuanto a la capacitación de nuestros voluntarios, se propusieron actividades virtuales que siguieran la línea de la creatividad, brindando una experiencia distinta a la de sus clases o rutinas de trabajo regulares. Adaptarnos a otros canales de comunicación fue indispensable para no perder la motivación entre los miembros del equipo del comité y de los voluntarios, y de esta forma plasmar nuestras ideas de contribución y mejora, mientras teníamos espacios de convivencia, aunque fuera de manera digital.

Por lo que a lo largo del año tuvimos actividades diferentes e interesantes contando con la entusiasta participación tanto de nuestros Voluntarios Kids como de otros colaboradores, algunos de los temas abordados en nuestras sesiones educativas:

- **¿Cuáles son los residuos?**
- **Equidad de Género**
- **Importancia de la donación de sangre**

Estamos convencidos de que, a pesar de haber pasado un periodo de reactivación laboral, económica y social; nuestro equipo de trabajo, voluntarios y colaboradores siempre mostró la mejor disposición de participación en las dinámicas y actividades para llevarlas a cabo, esperando que los si-

guientes meses podamos retomar acciones presenciales que nos sigan sensibilizando y nos hagan seguir proponiendo objetivos de acción en beneficio de nuestra comunidad. Gracias al programa de Voluntariado Corporativo mantenemos firme nuestro compromiso con dejar una huella positiva en la comunidad a través de la participación y un espíritu de servicio.

### Vinculación con Asociaciones Civiles

Pero estos lazos de vinculación no solo están presentes en nuestra colaboración con el sector educativo, en la parte asistencial, mantenemos nuestro vínculo de participa-



**65** Voluntarios CICE



**34** Voluntarios Kids



**9** Webinars de Vinculación



**4** Sesiones de Voluntariado 2.0

ción con diferentes asociaciones civiles, así como con las autoridades de nuestra localidad a través de la difusión de eventos culturales, pláticas informativas y sesiones virtuales.

Mantuvimos una estrecha vinculación con diferentes instituciones y asociaciones de la localidad, manteniendo una especial cercanía con la asociación Mujeres Apoyando Mujeres A.C. que aportó testimonios reales de personas sobrevivientes del cáncer a través de la plática “¿Cómo ayudar a un familiar con cáncer de mama?” que se llevó a cabo con motivo de la conmemoración del día de la lucha contra el cáncer de mama, otra actividad que fue del agrado de los participantes fue el Taller de manualidades del Estado de Veracruz realizado en colaboración con el foro cultural Zeurrupa, donde los niños que forman parte del equipo de voluntarios kids estuvieron muy atentos y participativos.

Realizamos otras pláticas en vinculación con otras instituciones las cuales fueron las charlas Trabajo en equipo y Mujer que eres factor de cambio conoce a CCME y afiliate, temas impartidos por el Consejo Coordinador de Mujeres Empresarias dirigidos a mujeres emprendedoras. También se ofreció la sesión de Taller de Creatividad impartida por Grupo RE, donde realizamos

actividades que impulsaran la imaginación de los voluntarios kids con diversas dinámicas que fueron muy entretenidas para los chicos.

Adicionalmente, se brindó apoyo para difundir en nuestros canales de comunicación acerca de las diferentes actividades y campañas que asociaciones como AMANC, MUAC y VIFAC realizan para brindar su asistencia a la comunidad, así como fungimos como plataforma de distribución y venta de los diferentes artículos promocionales que diversas instituciones tienen a través de Fundación CICE.



**Objetivo**

**Mejorar la calidad de vida de niños enfermos**

**Tipo de Apoyo**

**Económico - \$48,000 mxn**

**Impacto social**

**2,871 personas**

**239 al mes con servicios de albergue**

**Programa:** Otorgamiento de hospedaje, duchas, desayunos, comidas, cenas, lavado de ropa, apoyo psicológico y tanatológico. Ventas de donas Krispy Kreme, entrega de lunches a personas en espera en el hospital regional de Veracruz y sinergias con empresas y grupos de la sociedad civil.



**CRUZ ROJA MEXICANA**

**Objetivo:**

**Asistencia en salud a la ciudadanía**

**Tipo de Apoyo**

**Económico - \$80,000 mxn**

**Impacto social**

**25,000 pacientes**

**Programa:** Servicios de papanicolau, exploración de mama, presión arterial, glucosa, consulta general. ortopedista, optometria y pruebas de VIH, medicamentos, vales para mastografías, vales para colposcopia, densitometria, ultrasonido, cortes de cabello, preservativos y platicas de la salud.



**Objetivo**

**Protección de la ciudadanía**

**Tipo de Apoyo**

**Económico - \$42,000 mxn**

**Impacto social**

**1,827 servicios de emergencia**

**Programa:** Atiende incendios de casa habitación, de comercios o edificios, forestales, rescate de fauna silvestre, atención de enjambres, fugas de gas LP, atención a partos de emergencia, atenciones por caídas, accidentes viales, rescates, atenciones médicas de emergencia, atención de emergencia por COVID, lesiones por violencia y accidentes por materiales peligrosos





**Objetivo**  
Educación especializada a personas con discapacidad intelectual  
**Tipo de Apoyo**  
Económico - \$36,000 mxn  
**Impacto social**  
24 personas

**Programa:** Entrega de becas para personas de escasos recursos, incluyendo familiares de becados.



**Objetivo**  
Superación personal  
**Tipo de Apoyo**  
Económico - \$12,000 mxn  
**Impacto social**  
84 familias - 400 personas de 84 familias

**Programa:** Formación humana, formación moral, habilidades y talleres enfocados a la superación personal integral de la mujer.



**Objetivo**  
Acompañamiento integral de pacientes con cáncer de mama  
**Tipo de Apoyo**  
Económico - \$42,000 mxn  
**Impacto social**  
84 familias - 400 personas de 84 familias

**Programa:** Mastografías gratuitas, quimioterapias, revisiones médicas, donación de prótesis, consultas y apoyo psicológico mediante el Círculo Rosa.



Centro de Rehabilitación Infantil de Veracruz, A.C.

**Objetivo**  
Rehabilitación infantil  
**Tipo de Apoyo**  
Económico - \$75,000 mxn  
**Impacto social**  
4,707 pacientes y 84,673 servicios

**Programa:** Beca a un niño CRIVER con diagnóstico y valoración de 1° vez, rehabilitación y tratamiento en general, ortesis y prótesis, estudios de gabinetes, atención a adultos, enfermería, trabajo social y otros estudios de diagnóstico y medicina.



**Objetivo**  
Prevención y detección oportuna de cáncer de mama  
**Tipo de Apoyo**  
Económico - \$48,000 mxn  
**Impacto social**  
2,871 personas

**Programa:** Prevención y diagnóstico oportuno, tratamiento, seguimiento, nutrición y estilo de vida saludable.



**Objetivo**  
Ayuda asistencial a personas en situación de abandono  
**Tipo de Apoyo**  
Económico - \$47,200 mxn  
**Impacto social**  
239 al mes con servicios de albergue

**Programa:** Alimentos y educación a personas de escasos recursos de manera diaria, albergue para personas de la tercera edad, migrantes y personas sin hogar.



## Colectas con causa

A través de la realización de diferentes colectas, recaudamos y aportamos una parte de los que varias asociaciones civiles de nuestra comunidad necesitan para seguir brindando su apoyo a las personas que lo necesiten y contribuir al cuidado de nuestro entorno a través de la recolección de residuos o la adopción de mascotas.

A lo largo del año, realizamos 3 diferentes colectas para apoyar a las diferentes causas sociales de nuestra comunidad iniciando en enero con la colecta del día de reyes en beneficio del Centro Social Calasanz, en octubre se llevó a cabo la colecta a beneficio de Mujeres Apoyando Mujeres A.C. y en diciembre se realizó la colecta a beneficio de VIFAC A.C; recolectando desde juguetes, donaciones de cabello, donaciones en efectivo, artículos de limpieza hasta artículos para bebés por parte de nuestros colaboradores, voluntarios y miembros de la comunidad.



## Contribución Social

Mediante una gestión socialmente responsable hemos podido realizar una contribución voluntaria y significativa al mejoramiento social, económico y ambiental, manteniendo el diálogo y fortaleciendo los vínculos de participación con nuestros grupos de interés, invitándolos a sumar esfuerzos que permitan el desarrollo de nuestra comunidad.

Nos propusimos continuar contribuyendo con mejorar las condiciones de vida de nuestra comunidad, a través de los diversos sectores asistenciales a los que apoyamos, propiciando que sus actividades de auto sustento y desarrollo no se vieran detenidas a consecuencia de la pandemia.

Las contribuciones mensuales que realizamos a instituciones de asistencia pública no pararon. Estas asociaciones con las que mantuvimos un vínculo de trabajo y participación por el bien de nuestra localidad nos compartieron sus resultados los cuales beneficiaron a más de 10,000 personas por medio de 40 tipos programas de apoyo en formación, rehabilitación, prótesis, estudios, educación especializada, entre otros.



Sector Educativo

**\$512,688**



Sector Asistencial

**\$313,550**



Sector Salud

**\$110,147**



Otros Sectores

**\$11,600**



### Diálogo con grupos de interés

El diálogo con nuestros grupos de interés es indispensable para seguir desarrollándonos en materia de responsabilidad social; por ello dimos continuidad a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a nuestros proveedores a finales del año 2020, donde pudimos identificar que, aunque reconocen que Grupo CICE es una empresa comprometida con la responsabilidad social, no tenían claro en qué consistían las actividades que se realizan en esta materia y el alcance que tienen las mismas.

Es por esto que iniciamos el 2021 resolviendo las dudas sobre las diferentes actividades que realiza Grupo CICE, en materia de derechos humanos y responsabilidad social a través de materiales complementarios de difusión y el envío de una copia de nuestro Informe GRI 2020 resaltando la información relacionada a los comentarios y dudas expresadas en la encuesta aplicadas a grupos de interés.

Para cerrar el ciclo de diálogo y asegurar el impacto de estas nuevas acciones, se contactó a los proveedores para identificar si las dudas fueron cubiertas satisfactoriamente y para comunicarles que sus comentarios y sugerencias fueron tomados en cuenta. En general manifestaron que la nueva información les permitió conocer mucho más sobre las acciones que realiza CICE en materia de responsabilidad social.



## Cadena de Valor a largo plazo

El compromiso con nuestros Grupos de Interés y la importancia que le damos al formar parte de una cadena de valor nos hace refrendar nuestro compromiso en invitar a nuestros proveedores y clientes, a sumarse a distintas causas que beneficien a diversos sectores en estado de vulnerabilidad del Puerto de Veracruz.

Debido a que la mayoría de nuestras actividades fueron de manera virtual para salvaguardar la salud de nuestros voluntarios, colaboradores y amigos, les hicimos llegar la invitación a distintas sesiones de interés general para fortalecer los lazos de participación entre empresas.

Este año, la empresa seleccionada para el acompañamiento a la postulación como Empresa PyME para la obtención de la insignia Socialmente Responsable fue nuestro cliente y Agencia Aduanal Sansores, quienes cumplen con todos los lineamientos y rangos para la postulación.

Nuestro objetivo con la proveeduría es mantener actualizadas nuestras 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.

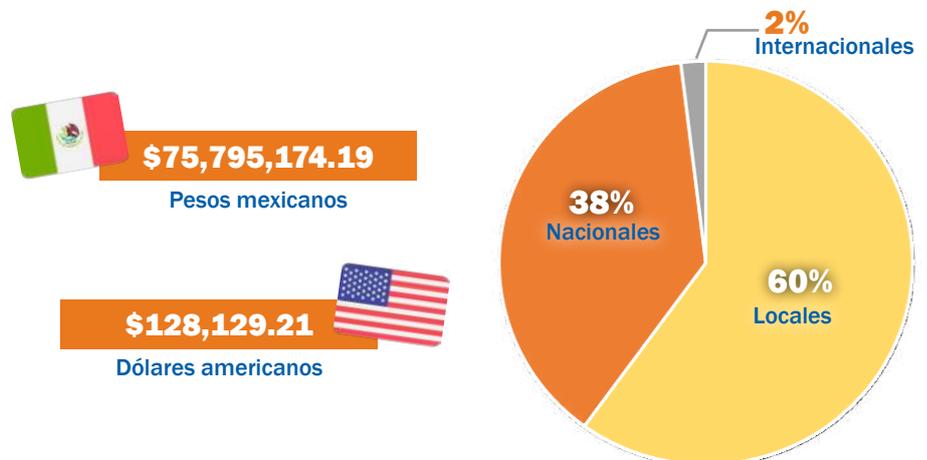


## Política de Administración y Compras

En igualdad de circunstancias y cumpliendo los requisitos solicitados por los usuarios, las adquisiciones de bienes y servicios se deben realizar preferentemente con proveedores locales y regionales, a los internacionales por necesidades especializadas, y la asignación se debe realizar 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

En 2021, la distribución de las compras entre proveedores locales, nacionales e internacionales, se distribuyeron de la siguiente manera:



# Capítulo VI

## Principios éticos

Uno de los principales ejes de nuestras actividades es el de permear una cultura de responsabilidad fomentando nuestro compromiso con una gestión socialmente responsable: a través de las bases del Código de Ética y nuestra filosofía institucional.

Dicha premisa nos impulsó a observar y analizar las acciones éticas que emprendemos, no solo de forma interna, sino también con cada uno de nuestros grupos de interés. Lo anterior, nos llevó a plantear nuevas herramientas y documentos que nos permitirán fortalecer el enfoque para realizar nuestras actividades bajo una gestión socialmente responsable.

Por lo que, durante 2021, debido a que los cursos de inducción al personal de nuevo ingreso se realizaron de forma virtual, esencialmente la capacitación en temas de lucha contra la corrupción se impartió a través del Taller de Ética y Conducta en el apartado de Políticas de Responsabilidad Social entre las cuales se incluye nuestra política anticorrupción en la organización, impartido a 834 colaboradores y 46 proveedores en el año.

### Cultura ética

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 y por ello basamos nuestras normas de conducta en:

### Impacto social

Nos mantenemos alineados a las leyes y regulaciones aplicables, lo que se vio reflejado de manera positiva ya que durante el 2021 ninguna de las empresas integrantes del grupo fue acreedora de algún tipo de sanción o multa significativa como consecuencia de algún incumplimiento, lo que nos indica un estricto apego a las regulaciones de las autoridades pertinentes.



**Evitar conflictos de interés**



**Proteger los activos de la empresa**



**Combate a la corrupción**



**Evitar aceptar regalos**



**Cumplimiento de leyes, normas y estándares**



**Cuidar el medio ambiente**



**Confidencialidad responsable**



**Promover un ambiente laboral sano**



**Seguridad y salud**

## Línea de Denuncia Anónima

Comprometidos con el cumplimiento de la cultura y valores institucionales, plasmados en nuestro Código de Ética, contamos con un sistema integral de comunicación directa, confiable y transparente para nuestros grupos de interés.

En caso de presentarse en alguna situación que contravenga lo manifestado en este Código, tales como el uso incorrecto de activos, hostigamiento laboral, divulgación de información, abuso de autoridad, conflicto de intereses, existe la Línea de Denuncia Anónima la cual es regulada a través de un agente externo y neutral, el proveedor Ethics Global.

Para el seguimiento de denuncias, se 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 lo establecido.

**Comité de Ética Empresarial:** Tiene como principal objetivo vigilar el cumplimiento del código de ética y promover los valores institucionales.

**Comité de Ética:** Órgano creado para atender todas las denuncias recibidas a través de la línea de denuncia anónima.

**Auditoría Interna:** promueve las mejores prácticas y está capacitado para recibir, investigar e informar asuntos de esta índole.

Cada elemento descrito, tiene identificadas las prácticas que se deben atender en caso de materializarse, a su vez, se valora la gravedad con respecto al impacto material o proyectado; si una situación se considera grave, se informa a la Dirección General o al Comité de Auditoría para resolver en conjunto la situación.



## Gobierno Corporativo

El gobierno corporativo de nuestra organización opera de la siguiente forma:

### Asamblea de Accionistas

**Órgano supremo de Sociedad integrado por 116 socios**

Determina toda clase de resoluciones, la cuales son de carácter obligatorio excepto las delegadas a los otros órganos sociales

### Consejo de Administración

**Integrado por 11 consejeros patrimoniales y 3 consejeros independientes**

Establece las estrategias generales para la conducción de los negocios de Grupo CICE y de las empresas integrantes.

### Comité de Prácticas Societarias

**Integrado por 5 consejeros patrimoniales 2 consejeros independientes**

Define Políticas operativas y administrativas; de operaciones de afiliadas y subsidiarias; para el otorgamiento de préstamos, garantías, de poderes, de reclutamiento, designación, remoción y compensación de directivos; de prevención de operaciones ilícitas y conflicto de intereses.

### Comité de Auditoría y Riesgos

**Integrado por 3 consejeros patrimoniales, 1 independiente y 2 asesores**

Define Políticas en materia de control, de auditoría interna y externa; y en materia de gestión de riesgos.





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 de la sociedad y personas morales que ésta controle, en casos concretos en función de su impacto económico, sus acuerdos son sometidos a la ratificación de la Asamblea de accionistas.

Respecto a la toma de decisiones de los aspectos Ambientales la Gerencia de Seguridad y Medio Ambiente de la organización y el Comité de Medio Ambiente perteneciente a la Gestión de la Responsabilidad Empresarial, que no forma parte de la estructura de Gobierno, son los encargados de la difusión, información, y promoción de la gestión ambiental en la organización, promueven medidas ambientales en las áreas de negocio mismas que se someten para su adopción, a la autorización de la Dirección General del Grupo, y en casos relevantes por el impacto ya sea económico o social, al acuerdo del Consejo de Administración.

Por cuanto hace a la participación de CICE en temas sociales, el grupo trabaja a través de Fundación CICE que tiene como objetivo primordial el apoyo a grupos marginados de la comunidad, cubriendo aspectos económicos, de salud, de educación y de cualquier otra índole, asimismo Fundación da apoyo a otras instituciones que sean donatarias autorizadas, a través de programas y convenios de colaboración, el Comité de Vinculación con la Comunidad, perteneciente a la Gestión de la Responsabilidad Empresarial (ESR), que no forma parte de la estructura de gobierno, también realiza dentro de su ámbito de ejecución actividades sociales.

La Asamblea General de Accionistas es el Órgano Supremo de la Sociedad, podrá tomar toda clase de resoluciones y designar y remover a cualquier funcionario, sus resoluciones deberán ser cumplidas por el Consejo de Administración Social, quien será responsable de vigilar el cumplimiento de los acuerdos de las Asambleas Generales de Accionistas, lo cual podrá llevar a cabo a través del Comité que ejerza las funciones según sea el caso.

La toma de decisiones 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 perteneciente a la Gestión de la Responsabilidad Empresarial (ESR) y en casos relevantes por el impacto ya sea económico o social, al acuerdo del Consejo de Administración.

Dentro de la organización se cuentan con cargos ejecutivos que tienen responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, dichos cargos son:

- **Dirección de Finanzas: Quien depende de la Dirección General de la organización, quién rinde cuentas directamente al Consejo de Administración.**
- **Gerencia de Seguridad y Medio Ambiente: Quien depende de la Dirección de Factor Humano, que depende de la Dirección General de la organización, quien rinde cuentas directamente al Consejo de Administración.**
- **Comité de Medio Ambiente: Depende del Comité de Gestión de ESR.**
- **Comité de Vinculación con la comunidad: Depende del Comité de Gestión de Responsabilidad Social.**

La Asamblea General Ordinaria de Accionistas deberá 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.

## Consejo de Administración

El consejo está integrado por consejeros de diversos sectores económicos de la región, (agentes aduanales, transportistas, agentes navieros, empresarios), está integrado por consejeros de diferentes edades, tiene dentro de sus miembros a una consejera mujer.

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

## Comité de Prácticas Societarias y Comité de Auditoría y Riesgo

Cada Comité está integrado por un mínimo de 3 consejeros, presidiendo siempre un consejero Independiente; los miembros de los Comités serán designados por el Consejo de Administración.

Los comités están integrados por consejeros de diversos sectores económicos de la región, (agentes aduanales, transportistas, agentes navieros, empresarios), está integrado por consejeros de diferentes edades, el Comité de Auditoría y Riesgos tiene dentro de sus miembros a dos consejeras mujeres.

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.

En Grupo CICE está previsto en los Estatutos Sociales vigentes de la empresa, que cuando algún accionista en lo individual, o a través de su participación en alguna o en diversas personas morales, se dedique a actividades iguales o directamente relacionadas con las actividades a las que se dedique cualquiera de las empresas integrantes del grupo empresarial de Grupo CICE y que producto de dicha actividad se genere un conflicto de intereses que llegara a materializarse 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 del de las empresas del grupo y por ende del resto de sus accionistas.
- El retiro de los socios por este motivo invariablemente requerirá el previo acuerdo aprobatorio de la Asamblea General de Accionistas.

De igual forma dentro del Código de ética de la Organización en el apartado Normas de conducta, está previsto lo que es considerado un conflicto de Interés y como evitarlo.

Un conflicto de interés se da cuando una persona que forma parte de la organización busca beneficios personales a costa de la organización o si algún miembro de su familia o de sus grupos de relación recibe beneficios indebidos de la empresa



El conflicto sobreviene una contraposición entre el interés propio y el institucional; lo que se puede evitar si:

- Cuando se notifique el vínculo existente con algún familiar o grupo de interés que participe en alguna relación comercial con la empresa y se asegure que compita bajo las mismas reglas que todos
- Se debe transparentar (informar) con anticipación al mando superior cuando pueda haber un conflicto de interés y reportarlo por escrito, para que se tomen las acciones pertinentes
- En el caso de familiares trabajando dentro de la empresa será necesario evitar la misma línea de autoridad y se deberá verificar que trabajen en diferentes áreas de la empresa
- Se deberá solicitar la aprobación del Consejo de administración, a través del Comité de auditoría cuando los consejeros, directivos, empleados y otras personas relacionadas tengan intereses financieros en empresas que pretendan comprar, vender o proporcionar servicios a Grupo CICE. Se debe buscar que dichas operaciones sean competitivas en cuanto a la relación técnica, precios y términos de mercado
- Los consejeros, directivos y empleados no deben participar ni influir en los procesos de decisión relativos a contrataciones de negocios o compañías que sean propiedad de familiares de primero, segundo y tercer grado sanguíneo o político



Las funciones del órgano superior de gobierno corporativo de la organización son establecidas en los estatutos del consejo de administración. Los criterios que han de prevalecer en todo momento en la actuación del Consejo de Administración a largo plazo son:

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

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

## Comité de Gestión de Responsabilidad Social

La dirección general es la responsable del sistema de gestión, pero se apoya de un coordinador general que gestionará las actividades, herramientas y programa del comité RSE, debajo de esta estructura se encuentran los 5 comités que operan dentro de los ámbitos de responsabilidad Soical: **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.

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

Respecto a la toma de decisiones de los aspectos Ambientales la Gerencia de Seguridad y Medio Ambiente de la organización y el Comité de Medio Ambiente perteneciente a la Gestión de la Responsabilidad Empresarial (ESR), que no forma parte de la estructura de gobierno corporativo, son los encargados de la difusión, información, y promoción de la gestión ambiental en la organización, promueven medidas ambientales en las áreas de negocio mismas que se someten para su adopción, a la autorización de la Dirección General del Grupo, y en casos relevantes por el impacto ya sea económico o social, al acuerdo del Consejo de Administración.

Por cuanto hace a la participación de CICE en temas sociales, el grupo trabaja a través de Fundación CICE, A.C., que tiene como objetivo primordial el apoyo a grupos marginados de la comunidad, cubriendo aspectos económicos, de salud, de educación y de cualquier otra índole, asimismo Fundación da apoyo a otras instituciones que sean donatarias autorizadas, a través de programas y convenios de colaboración, el Comité de Vinculación con la Comunidad, perteneciente a la Gestión de la Responsabilidad Empresarial, que no forma parte de la estructura de gobierno corporativo, también realiza dentro de su ámbito de ejecución actividades sociales.

Respecto a las políticas retributivas establecidas podemos mencionar que: 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 Prácticas Societarias.

- **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 Prácticas Societarias anualmente podrá presentar al Consejo un benchmark 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 Prácticas Societarias 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.**

La remuneración de funcionarios de la alta dirección se determina con base en estudios de sueldos que se realizan sistemáticamente para evaluar los puestos y establecer el tabulador y rangos 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.



## Valor económico

Mantenemos el propósito de que nuestras inversiones trasciendan en valor para todos los grupos de interés, tanto de forma directa como indirecta. Buscando favorecer la generación de empleos y la adquisición de productos y servicios a empresas locales contribuyendo al desarrollo social a través de acciones de responsabilidad social corporativa.

### Grupo CICE

#### Impactos económicos directos

Cifras en miles de pesos

Valor económico generado	2021	2020	2019	2018	2017
Cientes: Ventas netas	771,227	619,576	968,264	967,375	930,548
Proveedores: Gastos operativos	244,568	223,236	372,748	390,345	382,943
Empleados: Sueldos y prestaciones	288,103	255,332	352,612	334,171	332,846
Gobierno: Contraprestaciones	69,280	63,327	76,298	75,767	67,496
Gobierno: Impuestos	30,713	5,740	41,183	49,008	44,553
Beneficio Social: Donativo	221	5,010	1,500	1,394	1,481
Accionistas: Pago de Dividendos	-	-	50,000	140,000	50,000
Utilidad neta antes de impuestos	99,619	-13,538	96,178	101,860	94,930





Línea de denuncia  
**anónima**



**Ventajas de la Línea de Denuncia Anónima (LDA)**

La LDA es un sistema integral de ética que recibe, procesa, investiga y regula las acciones que infrinjan lo manifestado en nuestro Código de Ética, esta herramienta cuenta con los siguientes atributos:

  
 Brinda a los colaboradores la capacidad de denunciar

  
 Accesible a los usuarios internos y externos

  
 Otorga anonimato a los usuarios de la Línea de Denuncia

  
 Disminuye el incumplimiento al Código de Ética

  
 Brinda atención las 24 horas

  
 Conscientiza a los usuarios sobre lo establecido en el Código de Ética

  
 Realiza el adecuado seguimiento de la denuncia realizada

  
 Tiene el alcance de uso adecuado

**Antes de realizar una denuncia, razona muy bien, evalúa si la situación se puede corregir dialogando con tu jefe inmediato o instancias previas a la LDA como son: Factor Humano o Comités de RSE.**

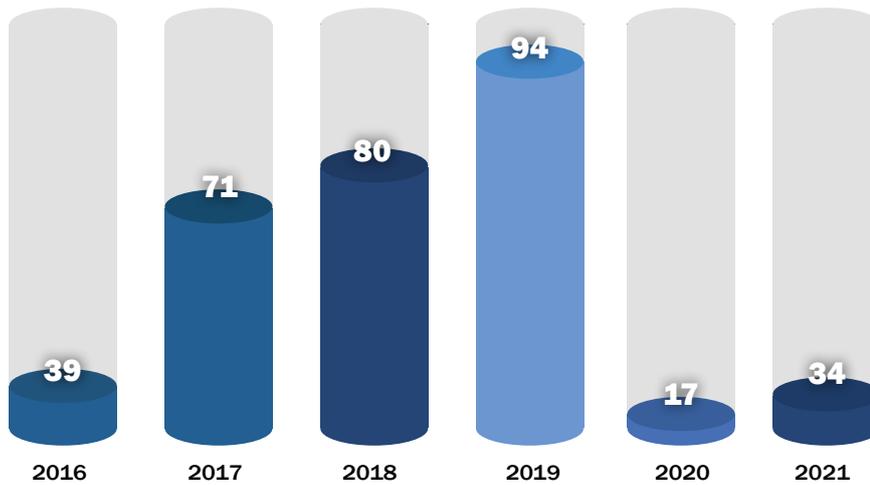
## Fomentando una cultura de principios éticos

Los principales retos a los que nos enfrentamos para lograr el cumplimiento de nuestros objetivos fueron el desconocimiento del uso responsable de herramientas como la Línea de Denuncia Anónima o que los compromisos que tenemos en materia de Responsabilidad Social se encuentran plasmados en nuestro Código de Ética, así como la actualización de nuestra filosofía institucional.

Una herramienta importante que se utilizó fue la comunicación tanto interna como externa a través de nuestras redes y sitios web para cada grupo de interés, los temas que se abordaron fue la promoción libre del voto, conozca a sus candidatos y el impacto de la línea de denuncia anónima en la cultura organizacional.

Ante la premisa de elaboraron de materiales informativos de estas herramientas como la Línea de Denuncia Anónima para su difusión en los diferentes canales digitales con los que cuenta el Grupo.

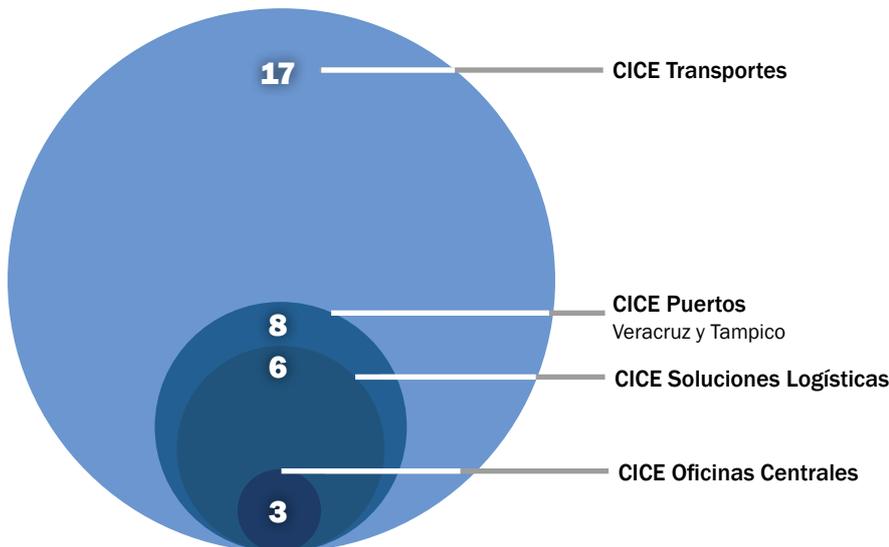
Número de casos de la Línea de Denuncia Anónima por año



Casos atendidos por la Línea de Denuncia Anónima en 2021



Casos atendidos por la Línea de Denuncia Anónima por empresa en 2021



Las empresas del Grupo que no se ven representadas en la gráfica, no presentaron casos durante el año.



Así también, la colocación de nuestra Misión, Visión vigentes en puntos estratégicos de nuestras diferentes instalaciones y nuestro código de ética.

En cuanto a la elaboración de un manual de integridad, tras un análisis comparativo de diferentes materiales de otras empresas, determinamos que la mejor opción es la elaboración de una política y manual de integridad; que nos permita no solo plantear las bases de acción para atender acciones de corrupción en una política, sino dichos compromisos plasmarlos en el manual correspondiente.

# Capítulo V

## Reputación con valor

El concepto de resiliencia ha tomado mayor significado este 2021, el escenario global actual ha impactado las condiciones del comercio exterior en México, derivando en la necesidad de reaccionar con mayor inmediatez, esto representó para nosotros una oportunidad inmejorable para hacer frente a las ya establecidas circunstancias de la pandemia, intensificando estratégicamente las gestiones comerciales para responder a las necesidades del sector logístico y portuario.

Sin duda, vemos un crecimiento importante en la economía, el comercio, las inversiones en todos los sectores y, es ahí, que hemos encontrado una oportunidad para este nuevo entorno del sector portuario y logístico; la sociedad y las industrias están cambiando, y esta evolución solo puede ser sostenible si más empresas mexicanas como Grupo CICE asumen su rol de liderazgo, es por ello que estamos involucrando a todos nuestros grupos de interés, a nuestros proveedores, clientes, y asociaciones, además de nuestros más de mil novecientos colaboradores a impulsar una cultura de responsabilidad social.

Es aquí donde los nuevos proyectos del grupo reflejan nuestra misión por proveer soluciones logísticas responsables; las más recientes unidades de transporte, además de reducir emisiones por su motor ecológico, destacan en rendimiento para eficientar los tiempos de traslado y optimizar cada viaje. A su vez, la nueva grúa Konecrane-Gottwald ESP-9 de sexta generación, que iniciará operaciones este año, cuenta con nuevas características de eficiencia ecológica de alta capacidad que incrementa el rendimiento en el manejo de mercancías.

Continuamos desarrollando y actualizando nuestros servicios en línea para adaptarnos a los requerimientos de los clientes que también están migrando a nuevas tecnologías en sus operaciones; pero más que nunca hemos comprobado que el factor humano es insustituible, nuestros colaboradores saben que los cambios de los últimos años han acelerado el uso de tecnologías y que la naturaleza del trabajo se ha transformando, se han adaptado favorablemente a los esquemas remotos con herramientas digitales para áreas administrativas y adecuaciones específicas para áreas operativas, con adaptabilidad para el desarrollo de nuevas habilidades que complementen su conocimiento natural del negocio, esta nueva forma de trabajar se hará más tangible y cada vez más eficiente.

En un entorno de cambio constante, Grupo CICE continúa en el camino de la evolución, confiando firmemente en que esta nueva perspectiva nos permitirá estar lo mejor preparados para responder con fortaleza cuando sea necesario, para continuar brindando soluciones logísticas responsables en el sector logístico y portuario nacional.

Hoy, con más de treinta años de operación en México, podemos decir con total convicción que formamos una organización integrada por un equipo humano resiliente y altamente comprometido, reiterando nuestro compromiso por seguir brindando un servicio de calidad integral que nos permita ser la opción más completa en soluciones logísticas en el país, por muchos años más.



## Posicionamiento en el mercado

Este año logramos concretar satisfactoriamente una de las principales metas del año, la recuperación de cartera de los clientes estratégicos con una respuesta positiva; acciones clave ante escenarios adversos fueron implementadas para responder oportunamente al comportamiento irregular de las diferentes cargas manejadas, a los cambios en la logística post pandemia.

Logros importantes en la captación de nuevos clientes y el desarrollo de líneas de negocio en otros rubros de carga fueron alcanzados a lo largo del año, por lo que la suma de oportunidades ganadas a través del esfuerzo en conjunto del equipo comercial dio lugar a la operación de 3,785,169 toneladas en el Puerto de Veracruz y 1,933,252 toneladas en el puerto de Tampico.

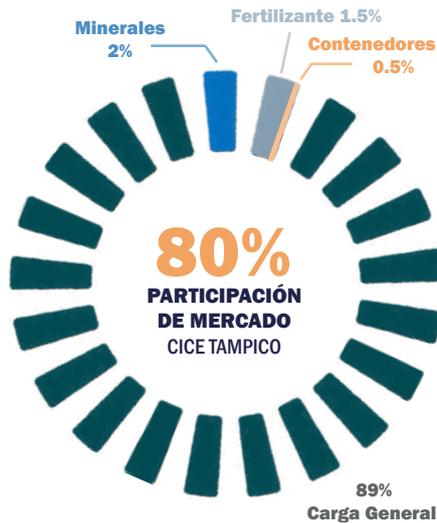
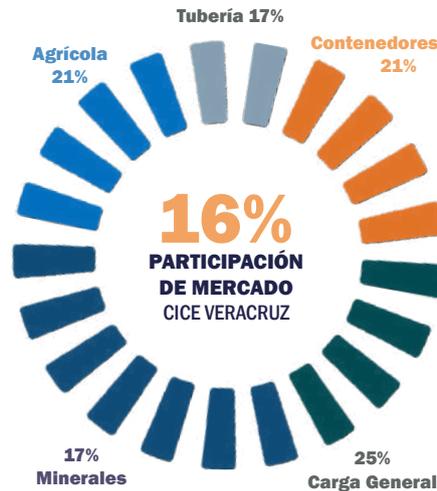
En lo que corresponde al sector de transporte, realizamos un total de 26,386 viajes en los que se movilizaron 548,067 toneladas de carga contenerizada, 160,479 tons. de carga general y 4,191 toneladas de granel agrícola; recorriendo un total de 13,191,102 kilómetros en el año.

Por su parte, en el Parque Logístico San Julián cerramos el año con un total de 817,639 toneladas manejadas, 40,499 contenedores operados y 11,521 servicios de mantenimiento y reparación de contenedores con certificación internacional IICL.



**13,191,102 km recorridos**

**26,386 Viajes**





## Trayectoria consolidada en el Puerto de Tampico

El 2021 fue sin duda un año emblemático para Grupo CICE, no sólo por cumplir treinta años como pionero en el sector portuario mexicano al haber sido de las primeras empresas privadas en brindar servicios en Veracruz, sino porque también firmó un nuevo contrato de cesión parcial de derechos para operar la segunda Terminal de Usos Múltiples (TUM II) en el puerto de Tampico.

CICE Tampico resultó ganadora de la licitación lanzada por la Administración Portuaria Integral de Tampico en 2020, cuyo objeto consiste en la adjudicación de un contrato que incluye la operación de 5 muelles, así como áreas de tierra en el puerto.

A 11 años de haber iniciado operaciones en el puerto de Tampico como maniobrista, con este importante logro podremos continuar coadyuvando en el desarrollo del puerto y el comercio exterior mexicano.

Contribuimos en desarrollar el volumen que hoy tiene Tampico, logrando incrementar de menos de 500,000 toneladas anuales, a más de 1.5 millones de toneladas. Esta nueva oportunidad nos permite, implementar un plan donde podemos ir incrementando las cargas que operamos actualmente, que mayormente es acero, pero también buscar otro tipo de cargas como la sobredimensionada, graneles, contenerizada, hay nichos donde sí podemos reforzar la presencia.

Este contrato consiste en usar, aprovechar y explotar una superficie de 132,859 m<sup>2</sup>, conformada por 95,976 m<sup>2</sup> de superficie terrestre y 36,883 m<sup>2</sup> de agua, para la modernización, equipamiento y operación de la TUM II de uso público, en la que se manejará todo tipo de carga comercial.

Asimismo, se prestarán los servicios para la carga, descarga, alijo, almacenaje, estiba y acarreo de todo tipo de carga comercial; además de proporcionar los servicios de manejo, almacenaje y custodia de mercancías de comercio exterior.

Para conmemorar este gran hito, realizamos un brindis con los colaboradores de las instalaciones de Tampico quienes son los principales responsables de haber obtenido estos resultados; y también realizamos un evento para los principales clientes y socios del grupo para hacerlos parte de esta valiosa celebración.



## Evolución Logística

Este 2021 emprendimos un proceso de renovación en la prestación de servicios bajo el esquema de Third Party Logistics para optimizar las cadenas de suministro de los principales sectores de transformación. Hemos consolidado el equipo operativo, comercial y estratégico para ejecutar la primera fase del plan de negocios a cinco años, basado en una metodología comercial enfocada a la venta consultiva para industrias y sectores dentro del plan de negocios del grupo, que se diferencian respecto a nuestros competidores de la mano de una estructura comercial dedicada al desarrollo de nuevos negocios del sector 3PL.



Buscamos incrementar las oportunidades de negocio para el nuevo almacén ubicado en Tepetzotlán en Estado de México, el primero de nuestra red de almacenes bajo esquema 3PL, inaugurado a finales del año para desarrollar nuestra infraestructura para este sector contando con 8,000 m<sup>2</sup>, 5,000 posiciones de racks y capacidad para almacenar hasta 7,000 pallets.

Para potenciar la eficiencia en nuestra integración de servicios, creamos alianzas con operadores logísticos nacionales que nos permitió incrementar nuestra red logística y desarrollamos alianzas con proveedores de última milla que nos permitirá desarrollar oportunidades detectadas en nuevos sectores.



Como parte del programa de adquisiciones, fueron adquiridas 10 cajas secas de 53 pies, 5 tractocamiones Freigliner Cascadia y 2 tractores Sitrak de gas natural comprimido modelo 2022 para fortalecer nuestra flotilla con unidades que atienden los niveles de emisiones más bajos globalmente.

Con este programa de renovación continua de equipo, contamos con un parque vehicular de 160 unidades de transporte y una amplia variedad de equipos de arrastre, plataformas, portacontenedores, camas bajas, lowboys, cajas secas, remolques encortinados y tolvas graneleras que nos permiten mejorar continuamente los estándares de calidad en nuestros servicios y optimizar las cadenas de suministro de cada cliente.



## Presencia de Marca

Mantenemos un programa de posicionamiento de marca el cual incluye un calendario de las actividades que nos servirán como apoyo en el desempeño comercial. En cumplimiento a la Norma ISO 26000 - SR10 para los Procesos de Comercialización que abarca 3 ejes de responsabilidad corporativa:

### Promociones y Publicidad:

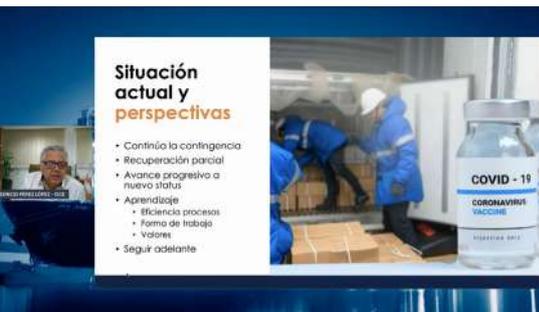
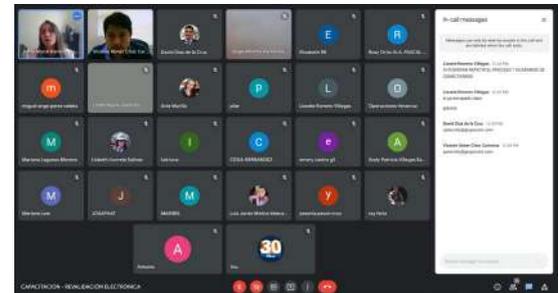
En Grupo CICE implementamos herramientas de publicidad y/o promociones respetuosas con la dignidad, salud y seguridad humana, que no sean engañosas, ni inciten a conductas ilegales, peligrosas o contrarias a nuestros principios y filosofías de responsabilidad social en la comercialización de servicios.

### Contratos:

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.

### Confidencialidad y privacidad:

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, los datos personales que se obtengan serán tratados a través de los sistemas provistos para tales efectos aplicando los lineamientos, políticas y procedimientos para proteger su información.



Bajo estas premisas, en 2021 asistimos a los siguientes eventos de promoción en línea y algunos de forma presencial conforme las medidas de seguridad sanitaria lo permitieron gradualmente a lo largo del año:

- **Recinto Fiscalizado Estratégico:** Para clientes directos, clientes finales y usuarios del RFE ubicado en el Parque Logístico San Julián, en modalidad presencial.
- **Maniobristas del Puerto de Veracruz:** Para clientes y usuarios del Puerto, a través de la Asociación de Terminales y Empresas Portuarias de Veracruz, en modalidad presencial y en línea.
- **CICE en Línea, una herramienta para nuestros clientes:** Regularización para usuarios de las empresas del grupo que realizan servicios en línea a través de nuestro portal web.
- **#CharlasdePuerto - AAPA LATINO:** Webinar dirigido a líderes de las principales empresas portuarias latinoamericanas para sesionar sobre las perspectivas del sector para la nueva normalidad.
- **Encuentro T21 de Transporte y Logística:** Participación como panelistas en la plática "Modelos Logísticos para una nueva era" en este evento dirigido a clientes del sector logístico.

## Treinta años de visión empresarial

La historia del nacimiento de CICE hace 30 años es peculiar. Cuenta con una composición accionaria que suma a 119 socios, en su mayoría veracruzanos, lo cual es poco común en el sector y en una empresa que no es pública. Sin embargo, a lo largo de tres décadas hemos conseguido hitos importantes y confiamos en que vamos en la ruta hacia lograr muchos más optimizando la cadena de suministro de nuestros clientes; buscando posicionarnos en 2026 como la opción más completa de soluciones logísticas en México.

Existen dos factores principales que han sido determinantes en el éxito de estos treinta años: el trabajo de todos y cada uno de nuestros colaboradores y, la confianza depositada por nuestros clientes, estamos convencidos de que CICE cuenta con un equipo de colaboradores de primer nivel en todas las áreas, que se ha ido formando a lo largo de los años, en la parte de puertos, en transporte, en logística, en áreas administrativas y operativas.

Somos una empresa de servicios muy enfocada a la satisfacción del cliente, eso para nosotros ha sido la clave, el entender qué es lo que necesita, desarrollarlo en conjunto, armar esa solución y ejecutarla. Esa ha sido la constante en los campos en los que participamos y es de donde más hemos aprendido, de nuestros clientes.

Refrendamos, a través de iniciativas integrales de responsabilidad social como las plasmadas en este informe, nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, con la firme meta de concretar la primera década con el Distintivo de Responsabilidad Social otorgado por CEMEFI.

Nuestra visión por ser la opción más eficiente en soluciones integrales de logística en México para el año 2026 es clara, y confiamos en que nos dirigirá por la ruta apropiada para lograrla.



# En la ruta hacia nuestro Décimo **Distintivo ESR**

Hemos comprobado a lo largo de estos nueve años, que la responsabilidad social ejerce un papel fundamental en nuestra estrategia de negocio, logrando entrelazarla de manera inseparable con nuestras políticas de mejores prácticas, gobierno corporativo y mejora continua.

Estar en el umbral de alcanzar nuestra primera década con el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable, nos obliga a mirar el trayecto ya recorrido y a tomarlo como un impulso para continuar trazando el camino para que cada vez más empresas, locales, nacionales o internacionales, pequeñas, medianas o grandes, se incorporen al ambiente de las buenas prácticas, porque solo en conjunto, es como podemos realmente generar un impacto que beneficie a la comunidad, al entorno, al sector empresarial y, no lo perdamos de vista, a cada una de las personas que integran cada una de estas estructuras.

Con esta premisa en mente, el compromiso es claro: consolidar una estrategia y un programa de acciones concretas que nos permitan mantener, fortalecer y mejorar nuestra gestión sostenible, para generar resultados cada vez mejores y con mayor alcance, de la mano de nuestros colaboradores, nuestros accionistas, clientes, proveedores, autoridades, asociaciones y miembros de la comunidad, como la cadena de valor integral que somos.

Con cada acción que emprendemos generamos un impacto, y éste puede ser positivo o negativo. En la medida en que nos mantengamos en esta dirección y con esta noción presente, lograremos trascender de un sentido de responsabilidad institucional y una gestión responsable de negocio, a un modelo integral en el que todos los que formamos parte de él, tengamos un genuino sentido de compromiso e involucramiento con nuestra sociedad, nuestro país y con el planeta, con una visión enfocada en las siguientes generaciones.



## Índice de contenidos GRI-G4 (versión exhaustiva)

Capítulo	Clave	Contenidos básicos generales	Pág.	
<b>Perfil de Memoria</b>	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	3	
	G4-33	Política y práctica de la organización referente a la verificación externa del reporte	3	
<b>Estrategia y análisis</b>	G4-1	Declaración de la Dirección General los efectos económicos, ambientales y sociales de la organización	5	
	G4-2	Sobre la estrategia de la organización	5	
<b>Aspectos de materialidad y cobertura</b>	G4-16	Asociaciones nacionales e internacionales a las que pertenece la organización	6	
	G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y que no son incluidas	7	
	G4-18	Proceso para definir el contenido del reporte y la cobertura de cada aspecto	7	
	G4-19	Aspectos materiales identificados dentro de la organización	9	
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material en la organización	9	
	G4-21	Límite de cada aspecto material	9	
	G4-22	Cambios en la información de reportes anteriores y sus causas	10	
G4-23	Cambios significativos en el alcance y cobertura vs. reportes anteriores	10		
<b>Participación con grupos de interés</b>	G4-24	Grupos de interés de la organización	9	
	G4-25	Identificación de los grupos de interés	9	
	G4-26	Diálogo con grupos de interés	9	
	G4-27	Temas y dificultades claves que han surgido a raíz de la vinculación con grupos de interés	10	
<b>Perfil de la empresa</b>	G4-3	Nombre de la organización	11	
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	13	
	G4-5	Sede central de la organización	13	
	G4-6	Países que opera la organización	14	
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	15	
	G4-8	Régimen de propiedad y su forma jurídica	15	
	G4-9	Dimensiones de la empresa	13	
	G4-10	Desglose de la fuerza laboral	22	
	G4-11	Empleados cubiertos por convenio	22	
	G4-12	Cadena de suministro de la organización	11	
	G4-13	Cambios significativos durante el período cubierto	13	
	G4-14	Principio de precaución	n/a	
	G4-15	Programas e iniciativas económicas, ambientales y sociales.	14	
	<b>Desempeño económico</b>	G4-EC-1	Valor económico directo generado y distribuido	14
		G4-EC-2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático	14
G4-EC-3		Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	24	
G4-EC-4		Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	n/a	
<b>Consecuencias económicas directas</b>	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructura y los tipos de servicios	46	
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	46	

## Índice de contenidos GRI-G4 (versión exhaustiva)

Capítulo	Clave	Contenidos básicos generales	Pág.
<b>Prácticas laborales y trato justo</b>	G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados desglosados por edad, grupo, género y región	22
	G4-LA2	Beneficios para los empleados de tiempo	19
	G4-LA3	Reincorporación al trabajo y retención tras el permiso de maternidad o paternidad	19
	G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos	19
	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que se están representando en comités formales de dirección -empleados para la salud y seguridad	20
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>	G4-LA6	Tipo de tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo, y número de víctimas mortales relacionadas en el trabajo	22
	G4-LA7	Trabajadores que tienen una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad	22
	G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	23
<b>Capacitación y educación en el trabajo</b>	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	21
<b>Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</b>	G4-LA11	Empleados que reciben evaluaciones regulares su desempeño y desarrollo profesional	21
<b>Derechos humanos</b>	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
	G4-HR3	Casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	24
	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
	G4-HR5	Operaciones y proveedores identificados con un riesgo significativo en incidentes de trabajo infantil	24
	G4-HR6	Operaciones y proveedores identificados con un riesgo significativo en incidentes de trabajo forzoso	24
	G4-HR7	Personal de seguridad capacitado sobre las políticas de recursos humanos de la organización	24
	G4-HR8	Violación a los derechos de los pueblos indígenas	n/a
	G4-HR9	Operaciones que han sido objeto de exámenes o evaluaciones en derechos humanos	n/a
<b>Energía</b>	G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	25
	G4-EN3	Consumo energético interno	26
	G4-EN4	Consumo energético externo	26
	G4-EN5	Intensidad energética	26
	G4-EN6	Reducción del consumo energético	26
	G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	26
	G4-EN8	Captación total del agua según la fuente	27
<b>Agua</b>	G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	28
	G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	28
<b>Biodiversidad</b>	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	28
	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	27
	G4-EN13	Hábitat protegidos y restaurados	27
	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

## Índice de contenidos GRI-G4 (versión exhaustiva)

Capítulo	Clave	Contenidos básicos generales	Pág.
<b>Emissiones</b>	GA-EN15	Emissiones directas de gases de efecto invernadero	27
	GA-EN16	Emissiones indirectas de gases efecto invernadero al generar energía	27
	GA-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	27
	GA-EN18	Intensidad de las emisiones gases de efecto invernadero	28
	GA-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	28
	GA-EN20	Emissiones de sustancias que agotan el ozono	28
	GA-EN21	No x, SO x, y otras emisiones atmosféricas significativas	28
<b>Efluentes y Residuos</b>	G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	28
	G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	28
	G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	28
	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	28
	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	28
	G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	26
	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	n/a
<b>Sociedad</b>	G4-S01	Operaciones con vinculación con la comunidad, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	30
	G4-S02	Operaciones con impactos negativos actuales y/o potenciales en comunidades locales	30
	G4-S09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	36
	G4-S010	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y otras medidas	36
	G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	36
<b>Lucha contra la corrupción</b>	G4-S03	Operaciones evaluadas por los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos identificados	44
	G4-S04	Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos de lucha contra la corrupción	44
	G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	44
	G4-S07	Acciones legales por comportamiento desleal, prácticas monopólicas y contra la libre competencia y sus resultados	44
<b>Comunicación y Mercadotecnia</b>	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	48
	G4-PR8	Reclamaciones sobre la violación de la privacidad de los clientes	45
	G4-PR9	Multas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	45



Grupo CICE®

Independencia 859 Col. Centro, C.P. 91700, Veracruz, Ver. México.

[www.grupocice.com](http://www.grupocice.com)