Miles de productos para **cientos** de industrias

Informe de Sustentabilidad **2014**

pochteca

Contenido

5 Acerca de Pochteca

6 Mensaje del Director General

11 Nuestros Segmentos de Negocio

16 Dispersión Geográfica

17 Datos Financieros

18 Datos Operativos Relevantes

19 Modelo de Cultura

20 Misión, Visión y Valores

22 Gobierno Corporativo

26 Participación en Organizaciones Civiles

27 Nuestros Grupos de Interés

28 Estrategia de Sustentabilidad

31 Nuestra Gente

56 Comunidad

58 Medio Ambiente

78 Consumo de Productos Sustentables

82 Relaciones con Proveedores, Clientes y Dependencias Gubernamentales

Acerca de

Grupo Pochteca

Somos una empresa mexicana con alcance internacional dedicada a la comercialización de materias primas de valor agregado, atendiendo a más de 40 sectores, entre los que destacan tratamiento de aguas, minería, industria alimenticia, automotriz, exploración y perforación petrolera, cuidado personal, limpieza y sanitización, industria metalmecánica y decenas de industrias más.

Desde nuestros inicios, hemos fundamentado las operaciones en apego a valores éticos y de integridad de los negocios, los cuales conforman actualmente los lineamientos de la Cultura Pochteca y que han sido determinantes para lograr un sólido crecimiento.

Es necesario que este modelo de cultura se fortalezca para garantizar que siempre sea visible, vigente y aplicada por todos nuestros colaboradores en sus actividades diarias.

Con este objetivo, en Pochteca determinamos establecer una **ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD** que forme parte de nuestro modelo de cultura y nos permita ser la base de operación para cumplir con nuestros objetivos estratégicos.

Pochteca Monterrey

Mensaje
del Director General

Estimados accionistas,

Tengo el agrado de presentar nuestro Informe de Sustentabilidad 2014, en el cual mostramos los resultados en materia económica, social y ambiental de Grupo Pochteca para el periodo enero a diciembre de 2014 con base en la metodología del *Global Reporting Initiative* (GRI) con un nivel "C" *Self Declared.*

Para la preparación de este informe, hemos considerado las expectativas razonables de nuestros principales grupos de interés, las cuáles son prioritarias para la toma de decisiones de la empresa. Así mismo, hemos identificado los desafíos y las oportunidades de nuestra responsabilidad social y ambiental.

2014 fue un año de retos para la empresa debido principalmente a la caída de los precios del petróleo, aunado a la caída de los precios de un gran número de materias primas, los cuáles logramos superar exitosamente. Nuestros resultados fueron sólidos y nuestro crecimiento mayor que en 2013.

Tuvimos un crecimiento en ventas de 35%, llegando a $6.0 mil millones de pesos y el EBITDA orgánico, excluyendo Coremal, creció 14%, llegando a $247 millones de pesos. Asimismo, durante 2014 logramos llevar a cabo de manera exitosa la integración de Coremal, una empresa brasileña adquirida en diciembre de 2013, con Pochteca.

Nuestra prioridad a corto plazo será homologar los procesos de los dos países, así como incrementar la venta de productos de Pochteca, que hoy día Coremal no maneja.

Hacia adelante, pensamos que estamos bien posicionados para beneficiarnos del crecimiento que la reforma energética pueda traer en actividades de exploración y perforación petrolera, ya que cerca del 8% de nuestras ventas van dirigidas a dichos sectores.

Durante 2014, la Dirección de Operaciones conformó una Gerencia de Cadena de Suministro la cual unificó la operación de diferentes áreas que intervenían en los procesos del Grupo. Esta estrategia ha permitido alinear criterios, procesos, objetivos e indicadores, lo que nos ha permitido ser más eficientes y generar valor a todas las partes interesadas en nuestras operaciones.

Nuestro Sistema Integral de Gestión (SIG) es la base para garantizar que los objetivos financieros y de crecimiento se logren con apego a sus principios fundamentales. A través de este hemos incorporado el cumplimiento a los requisitos de los estándares internacionales que voluntariamente hemos adoptado.

El uso eficiente de los recursos naturales, económicos y sociales son los pilares que definen la sustentabilidad. Nuestra empresa está alineada a estos tres componentes de tal forma que nuestras actividades permiten tener un compromiso social, medioambiental y además generen valor económico.

Aspectos sobresalientes

Económico
- EBITDA de $303 mdp
- Crecimiento en ventas del 35% incluyendo la adquisición de Coremal
- Margen EBITDA 5.0%
- Deuda Neta / EBITDA 2.0x

Ambiental
- 5,995 horas/hombre de capacitación interna a clientes, proveedores y comunidades aledañas únicamente para temas de seguridad y conservación del medio ambiente
- Estudios de Riesgo Ambiental en todas nuestras instalaciones

- Evaluaciones de suelo al 100% de los predios que se desocupan o en los que existe sospecha de algún pasivo ambiental
- Envasamos 207,000 tambores y desechamos únicamente 51,750
- 100% de nuestras operaciones dentro de los parámetros definidos en la normatividad vigente en materia de agua
- 100% de nuestros equipos dentro de los parámetros permitidos por norma, para las emisiones a la atmósfera
- A partir de 2014, hemos comenzado a medir el consumo de energía de nuestras operaciones con la finalidad de definir los objetivos de reducción de la misma

Social

- $1.8 millones de pesos de inversión en equipos de seguridad
- 53,122 horas de capacitación en 328 cursos presenciales y virtuales
- 57 promociones internas

Nuestra Cadena de Custodia Segura de clase mundial agrega valor a los grandes fabricantes de materias primas (nuestros proveedores) y de productos químicos (nuestros clientes) al llegar de manera segura a ciudades donde ellos no pueden llegar y en presentaciones a la medida de los clientes que con frecuencia son incosteables para nuestros proveedores.

Estamos conscientes de los impactos de nuestra operación hacia el medio ambiente, para lo cual hemos adoptado voluntariamente estándares nacionales e internacionales que nos permiten identificar, monitorear, corregir y disminuir dichos impactos:

- ISO 9001-2008
- Única empresa en Latinoamérica con certificación RD (*Responsible Distribution*) de la NACD (*National Association of Chemical Distributors*), en reconocimiento a la excelencia en distribución responsable
- Logística de clase mundial
- Certificación en cadena de custodia FSC (*Forest Stewardship Council*)
- Evaluaciones SARI / ANIQ (Asociación Nacional de la Industria Química)

Continuaremos con la tarea de establecer indicadores de desempeño que nos permitan medir y controlar los riesgos de seguridad, salud ocupacional, calidad, inocuidad alimentaria y de impacto al medio ambiente que tenemos identificados en nuestras operaciones, y que además nos permitan evaluar el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables. Adicionalmente, contribuiremos al control de las emisiones a la atmósfera garantizando el uso de transportes que cumplan con su programa de verificación y mantenimiento vehicular.

Agradezco a nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y comunidades por su interés y apoyo.

Armando Santacruz González
Director General

Pochteca Monterrey

Pochteca León

Nuestros
segmentos de negocio

En Grupo Pochteca estamos integrados por dos divisiones operativas, Pochteca Materias Primas, la cual cuenta con cuatro segmentos de negocio:

- **Solventes y mezclas**
- **Lubricantes y grasas**
- **Químicos para alimentos**
- **Químicos inorgánicos**

Y Pochteca Papel, donde procesamos y vendemos papel y cartón.

La división de Materias Primas es la más grande del Grupo y representa el **91%** del total de ventas consolidadas. El área de Químicos inorgánicos es la más representativa al generar **45%** del total de ventas, seguido por Solventes y Mezclas con **25%**, Lubricantes con el **12%** y Alimentos con el **9%.**

La división de Papel representa el **9%** del total de ventas consolidadas de la compañía.

Pochteca San Luis Potosí

Manejamos más de **5,500** productos en nuestro catálogo, integrado por genéricos y especialidades para dar atención a cada segmento de la industria que atendemos.

A través de nuestros **34** centros de distribución en México, **tres** en Centroamérica y **siete** en Brasil, atendemos a más de **20,000** clientes anuales en más de **500** ciudades, soportados por especialistas para cada sector, que a su vez cuentan con el apoyo de **siete** laboratorios de control de calidad y **cinco** de investigación y desarrollo de aplicaciones, mediante los cuales diseñamos soluciones a la medida de nuestros clientes.

Contamos con capacidad de almacenamiento de líquidos de **20.2** millones de litros y más de **322,000 m²** de capacidad logística para nuestros clientes, en donde almacenamos nuestros productos y desde donde proveemos servicio y soporte técnico.

Servicios petroleros

Textiles

Tratamiento de agua

Agroquímicos

Minería

Químicos inorgánicos

Distribuimos una gran variedad de químicos inorgánicos, tanto genéricos como de especialidad para aplicaciones en tratamientos de aguas, agroquímicos, industria textil, limpieza y cuidado personal, minería y servicios petroleros entre otros.

Para proveer soluciones a la medida de los clientes, contamos con laboratorios de desarrollo de aplicaciones para limpieza y cuidado personal.

Solventes y mezclas

Proveemos solventes y mezclas de alto desempeño, aprovechando la recuperación de corrientes de solventes, fortaleciendo nuestra oferta de valor con recubrimientos, pigmentos, aditivos, resinas y químicos especializados para las industrias automotriz, electrónica, resinas, exploración y perforación petrolera, construcción, pinturas y lacas entre otras.

Contamos con un laboratorio para elaborar mezclas diseñadas para cubrir especificaciones de alto desempeño a la medida de las necesidades de nuestros clientes, así como para validar la calidad de nuestros insumos.

De igual forma tenemos un laboratorio de aplicaciones para pigmentos, que nos permite igualar colores para los clientes.

Lubricantes

GRI 2.7

En 2010 fuimos nombrados distribuidor maestro de Shell Lubricantes para negocio a negocio (B2B) en México, y en 2011, para El Salvador.

Con los lubricantes, grasas y especialidades de Shell atendemos al sector transporte, minería, alimenticio, construcción, automotriz, generación de energía, aviación, agricultura, marino, petróleo y gas. De igual manera, apoyamos a los clientes poniendo a su servicio un equipo técnico enfocado en generar propuestas de valor.

Alimentos

Atendemos a las industrias de bebidas, cárnicos, lácteos, confitería, panificación, salsas y aderezos, sopas y pastas, entre otras. Proveemos ingredientes funcionales, aditivos, sistemas de textura, conservadores, edulcorantes y soluciones integrales que contribuyen al mejoramiento de sus formulaciones. Para ello contamos con un laboratorio de desarrollo de aplicaciones en el que de manera conjunta con los clientes trabajamos para la mejora de sus productos y la optimización de sus costos.

Papel

Distribuimos y convertimos productos de papel y cartón para la industria editorial, de diseño, impresión, publicidad y empaque.

Panificación

Salsas y aderezos

Automotriz

Agroquímicos

Minería

Dispersión geográfica

Pochteca Monterrey

GRI 2.5

A través de una extensa red logística y de distribución, atendemos a más de 20,000 clientes en más de 500 ciudades en México, Brasil, Guatemala, El Salvador y Costa Rica, bajo los más rigurosos estándares de custodia segura.

México: 34 centros de distribución

Brasil: 7 centros de distribución

Centroamérica: 3 centros de distribución

GRI 2.8, EC1

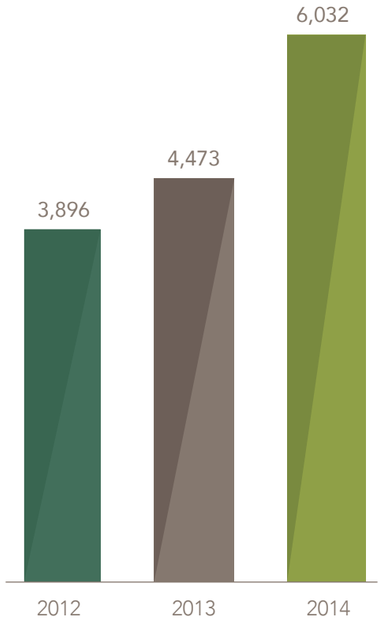
Datos Financieros

Cifras relevantes

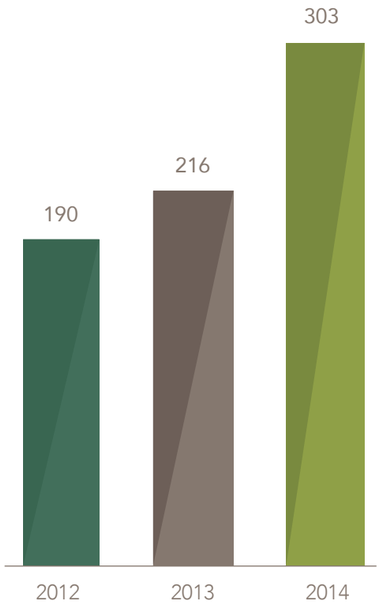
Consolidado millones de pesos	2014	2013	2012
Ventas	6,032	4,473	3,896
Utilidad de Operación	195	156	154
EBITDA	303	216	190
Margen EBITDA (%)	5.0%	4.8%	4.9%
Gastos Financieros	101	60	72
Ganancias (Pérdidas) Cambiarias	(77)	(30)	4
Utilidad (Pérdida) Neta	5	40	51
Deuda Neta / EBITDA	2.0x	2.2x	0.4x
EBITDA / Intereses	2.7x	2.6x	2.6x

EBITDA= Utilidad de operación mas depreciaciones y amortizaciones

Ventas (millones de pesos)



EBITDA (millones de pesos)



Datos
Operativos Relevantes

Inicio de actividades de UBS Casa de Bolsa, S.A. de C.V. como formador de mercado

Penetración **exitosa** en los sectores de exploración y perforación petrolera en México

Fortalecimiento del Modelo de Gestión e implementación en **Brasil**

Inicio de operaciones de la primera etapa del negocio de reciclado de solventes

Fortalecimiento del cuerpo directivo

Modelo de Cultura

Misión
Ser el distribuidor de materias primas y soluciones integrales preferido por clientes y proveedores.

Visión
Vender más de mil millones de dólares anuales en América

Compromisos
- **Con nuestros clientes:** ofrecer la mejor propuesta de valor
- **Con nuestros proveedores:** desarrollar una sociedad de largo plazo
- **Con nuestros competidores:** profesionalismo y competencia honesta
- **Con nuestros accionistas:** transparencia y retorno competitivo a su inversión
- **Con nuestros colaboradores:** promover su desarrollo personal y profesional
- **Con la sociedad:** aportarle beneficios y evitar riesgos

Eficiencia Operativa y Cadena de Custodia

Solidez Financiera

Excelencia Comercial

Excelencia de Talento

Sustentabilidad y Seguridad: Sistema Integral de Gestión

Valores
- Seguridad y cumplimiento normativo
- Austeridad y frugalidad
- Comunicación abierta y dinámica
- Honestidad y buenas prácticas
- Orientación hacia resultados y mejora continua
- Pasión por el crecimiento
- Vocación de servicio
- Sustentabilidad

Misión

"Ser el distribuidor de materias primas y soluciones integrales preferido por clientes y proveedores".

Visión

"Vender más de mil millones de dólares anuales en América".

Valores agregados

"ONE STOP SHOP"

El portafolio más amplio de productos en el mercado.

- Unificación de distintas proveedurías bajo un mismo techo
- Más de 5,500 productos
- Más de 322,000 m^2 de capacidad logística, con cobertura en 500 ciudades en América Latina
- Capacidad de almacenaje de líquidos de 20.2 millones de litros
- Soporte técnico pre y post venta
- Laboratorios de desarrollo de aplicaciones

CADENA DE CUSTODIA SEGURA DE CLASE MUNDIAL

- Única empresa en Latinoamérica con certificación RD (*Responsible Distribution*) de la NACD (*National Association of Chemical Distributors*), en reconocimiento a la excelencia en distribución responsable.
- Logística de clase mundial
- Certificación en cadena de custodia FSC (*Forest Stewardship Council*)
- Certificación ISO 9001: 2008
- Autorización de uso de logo SARI / ANIQ (Asociación Nacional de la Industria Química)
- Mejores prácticas auditadas continuamente por clientes y proveedores de clase mundial.

DIVERSIFICACIÓN

Continuamos enfocados en nuestra estrategia de diversificación de clientes, productos, proveedores, mercados y regiones. Esto es clave para evitar la concentración de riesgos, minimizar los impactos de la caída de precios y de recesiones en ciertas industrias o regiones.

Además, la no dependencia de clientes o productos en particular ayuda a optimizar márgenes al permitir a la empresa abandonar clientes o productos poco rentables o con altas demandas de capital de trabajo.

Ningún producto o cliente > 2.5%

5 principales clientes = 9%

5 principales productos = 8%

MODELO DE GESTIÓN

En 2014 mejoramos el Modelo de Gestión de la empresa, enfocando nuestra atención en la cadena de suministro, con el fin de reducir costos e inventarios y con ello mejorar nuestro capital de trabajo. Además invertimos considerable tiempo y dinero en homologar las competencias de nuestro equipo comercial en todo el país.

De igual manera, llevamos a cabo mejoras en materia de logística, a través de la optimización de costos de traspasos y crecimiento de nuestra flotilla, así como la exportación del Modelo de Gestión a Coremal en Brasil.

Al mismo tiempo, este modelo de gestión agrega valor a nuestros clientes y proveedores, ya que simplifica su cadena de suministro al hacerles una amplia oferta de producto con vasta cobertura geográfica, minimizando sus costos de distribución y logística así como sus niveles de inventario.

Gobierno Corporativo

En Grupo Pochteca estamos apegados a las mejores prácticas de gobierno corporativo a nivel internacional, así como a la legislación mexicana y a la Ley del Mercado de Valores.

El Consejo de Administración es el órgano de gobierno encargado de establecer la estrategia de negocios de largo plazo, aprobar las principales decisiones de negocio, supervisar la administración, administrar los riesgos, vigilar el cumplimiento normativo, así como elegir, evaluar y remover al Director General y a los directivos relevantes de la empresa.

El Consejo de Administración está integrado por un máximo de 21 Consejeros propietarios, según determine la Asamblea General Ordinaria de Accionistas que los nombre, de los cuales cuando menos el 25% deberán ser Consejeros independientes. En la actualidad, ocho de los doce Consejeros propietarios son independientes, con lo que se rebasa con mucho el requerimiento de independencia establecido legalmente. Asimismo, el Consejo de Administración designará a un secretario que no formará parte de dicho órgano social.

El Consejo de Administración se encuentra apoyado por el Comité de Auditoría y el de Prácticas Societarias cuyos miembros, incluyendo a su Presidente, deberán ser Consejeros Independientes.

Comité de Auditoría

Es obligación del Comité de Auditoría llevar a cabo las siguientes funciones, entre otras:

Dar opinión al Consejo de Administración sobre los asuntos que le competan conforme a la Ley del Mercado de Valores.

Evaluar el desempeño de la persona moral que proporcione los servicios de auditoría externa, así como analizar el dictamen, opiniones, reportes o informes que elabore y suscriba el auditor externo. Para tal efecto, el Comité podrá requerir la presencia del citado auditor cuando lo estime conveniente, sin perjuicio de que deberá reunirse con este último por lo menos una vez al año.

Discutir los estados financieros de la Sociedad con las personas responsables de su elaboración y revisión y, con base en ello, recomendar o no al Consejo de Administración su aprobación.

Informar al Consejo de Administración la situación que guarda el sistema de control interno y auditoría interna de la Sociedad o de las personas morales que ésta controle, incluyendo las irregularidades que, en su caso, detecte.

Elaborar la opinión a que se refiere el Artículo 28, fracción IV, inciso c) de la Ley del Mercado de Valores y someterla a consideración del Consejo de Administración para su posterior presentación a la Asamblea de accionistas apoyándose, entre otros elementos, en el dictamen del auditor externo.

Comité de Prácticas Societarias

Es obligación del Comité de Prácticas Societarias llevar a cabo las siguientes funciones, entre otras:

Dar opinión al Consejo de Administración sobre los asuntos que le competan conforme a la Ley del Mercado de Valores.

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

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

Apoyar al Consejo de Administración en la elaboración de los informes a que se refiere el Artículo 28, fracción IV, incisos d) y e) de la Ley del Mercado de Valores.

Evaluar el desempeño de los directivos relevantes y revisar su compensación.

Consejo de Administración

Consejeros Propietarios	Consejeros Suplentes
Jorge Ricardo Gutiérrez Muñoz **PRESIDENTE**	
Tomás Acuña Begné*	
Eugenio Santiago Clariond Reyes*	
Antonio del Valle Ruiz	Juan Pablo del Valle Perochena
Francisco Javier del Valle Perochena	Antonio del Valle Perochena
Francisco Javier Moguel Gloria*	
Ernesto Moya Pedrola*	
Luis Rebollar Corona*	
Francisco Javier Ruiz Galindo y Terrazas*	Eugenio Gerardo Manzano Alba
Armando Santacruz González	Federico Santacruz González
José Antonio Vértiz Pani*	
Fernando Benjamín Ruiz Sahagún*	

*Consejeros independientes

Juan Pablo del Río Benítez **SECRETARIO**
Almaquio Basurto Rosas **PROSECRETARIO**

Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

Francisco Javier Moguel Gloria **PRESIDENTE**
Francisco Javier Ruiz Galindo y Terrazas **MIEMBRO**
Tomás Acuña Begné **MIEMBRO**
Juan Pablo del Río Benítez **SECRETARIO, NO MIEMBRO**

Comité Ejecutivo

Jorge Ricardo Gutiérrez Muñoz **PRESIDENTE**
Armando Santacruz González **MIEMBRO**
Eugenio Gerardo Manzano Alba **MIEMBRO**

Pochteca San Luis Potosí

Participación
en organizaciones civiles

En Pochteca participamos de Asociaciones Civiles como: ANIQ, CANACAR, AMEDIR, ANAFAPYT, AIVAC y CANACINTRA, a través de la participación en las reuniones de trabajo mensuales.

Asimismo, asistimos a las convocatorias que la ANIQ lleva a cabo para la revisión de la legislación mexicana, así como proyectos de normas oficiales mexicanas en torno a los temas de seguridad, higiene y medio ambiente.

Con "México Unido contra la Delincuencia" participamos en un curso piloto para retroalimentar el funcionamiento y contenido de un curso virtual que esta asociación utilizaría para fomentar la cultura de la legalidad en la sociedad. Este ejercicio se llevó a cabo del 18 de marzo al 25 de abril de 2014, con un grupo de 20 personas.

Pochteca León

Nuestros Grupos
de Interés

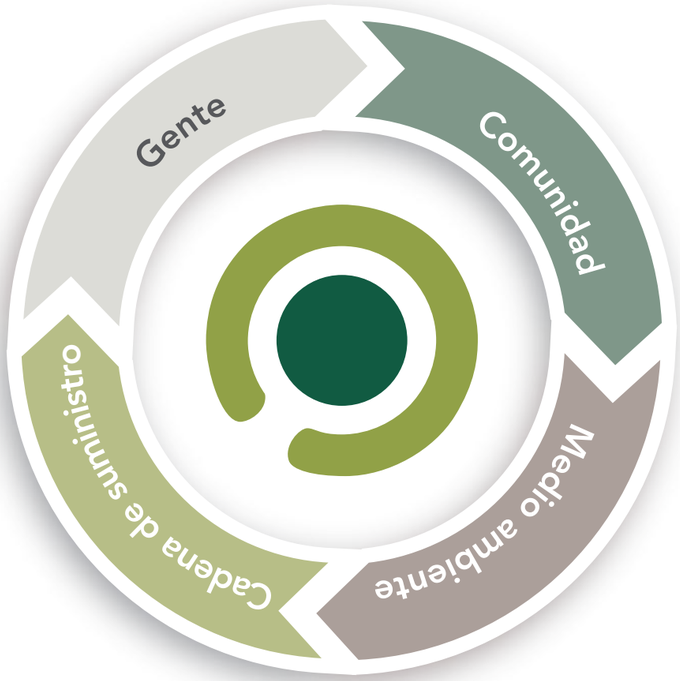
Hemos identificado a los grupos de interés relacionados más cercanos a nuestra operación. Con cada uno de ellos, mantenemos diversos compromisos y canales de comunicación para conocer sus expectativas e intereses e integrarlos a la gestión de la empresa.

Compromisos

- **Clientes:** ofrecer la mejor combinación de precio, calidad y servicio.
- **Proveedores:** lealtad, honestidad y compromiso a largo plazo.
- **Competencia:** compromiso y competencia honesta.
- **Accionistas y socios comerciales:** lealtad y retorno competitivo de la inversión.
- **Colaboradores:** ambiente sano y retador que promueva el desarrollo personal y profesional.
- **Con la Sociedad:**
  - Respeto al medio ambiente.
  - Estándares de seguridad de clase mundial.
  - Respeto a la normatividad aplicable.

Estrategia de

Sustentabilidad



Con la finalidad de implementar de manera clara y efectiva nuestra Estrategia de Sustentabilidad, hemos identificado y definido los cuatro elementos que la integran:

Gente

Nuestra gente es primordial, por lo cual les garantizamos un ambiente de trabajo digno, equitativo, inclusivo y adecuado para su crecimiento y desarrollo profesional desde el momento que ingresan a la empresa. Es así, que llevamos a cabo inversiones en diversos programas y herramientas que nos permitan establecer relaciones sanas y a largo plazo con nuestro equipo de trabajo.

Comunidad

Consideramos que todas aquellas comunidades vecinas a nuestras operaciones, así como organizaciones que tienen intereses específicos en nuestra operación deben ser consideradas dentro de nuestra estrategia, ya que no podemos ser ajenos a sus necesidades, es por eso que buscamos el acercamiento con ellos ofreciendo capacitación, apoyos y convenios que nos permitan una convivencia armónica y benéfica para ambas partes.

Ambiente

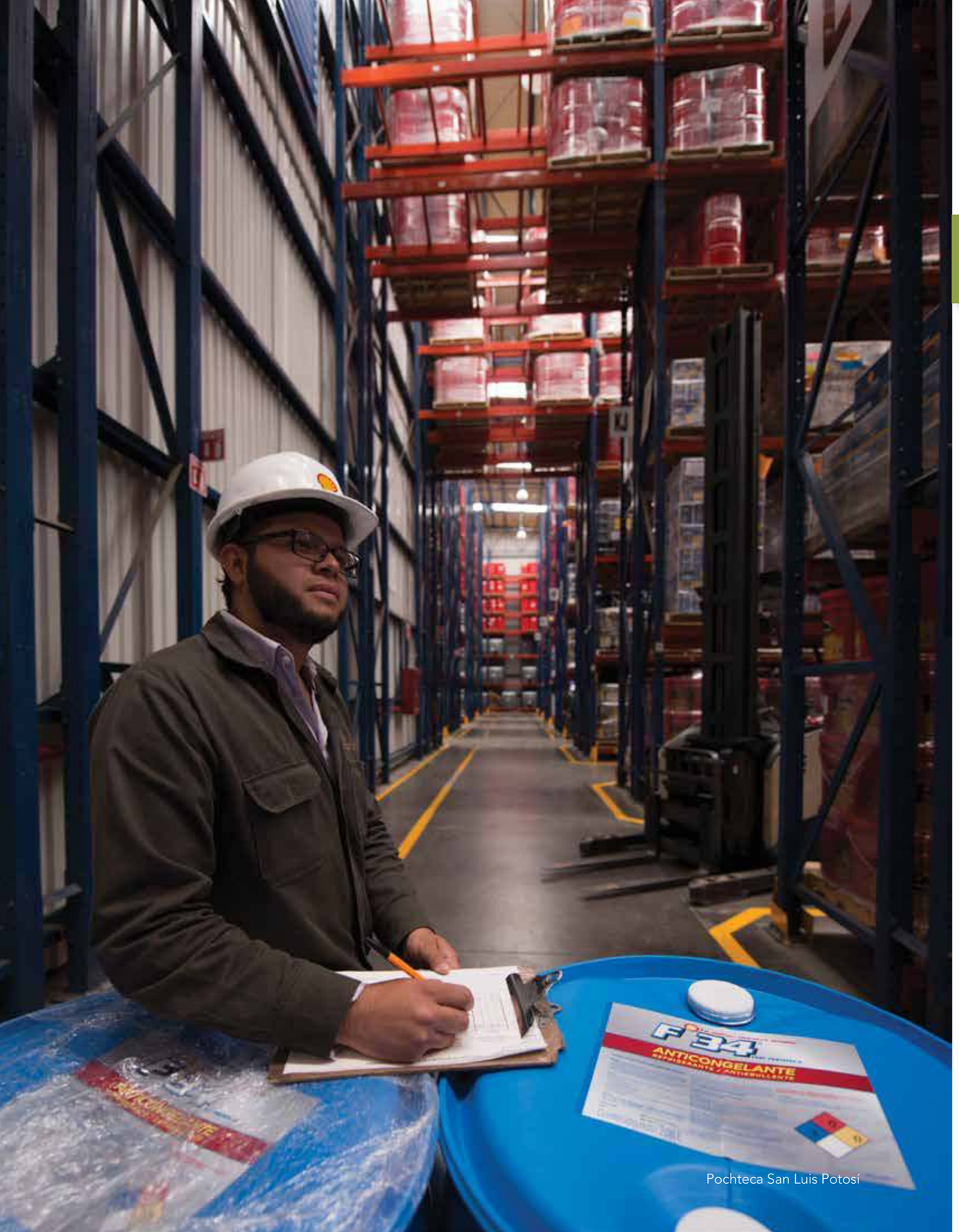
Estamos conscientes de los impactos de nuestra operación hacia el medio ambiente, para lo cual hemos adoptado voluntariamente estándares nacionales e internacionales que nos permiten identificar, monitorear, corregir y disminuir dichos impactos. Adicionalmente buscamos incrementar el catálogo de productos que ofrecemos a nuestros clientes para poder apoyar sus estrategias de cuidado al medio ambiente.

Cadena de Suministro

Trabajamos de manera coordinada, congruente y apegados a principios de integridad y ética con nuestros socios de negocio, para garantizar que dentro de nuestra cadena de suministro los procesos de compra, almacenamiento, distribución, uso de nuestros productos y disposición de los residuos, no representen riesgos a la seguridad de las personas o del medio ambiente, que se cumpla la normatividad aplicable y que se respeten las condiciones laborales, de igualdad y de inclusión de las personas involucradas.

Para garantizar la implementación efectiva de la estrategia dentro de la organización, hemos agrupado en cada elemento indicadores que nos permitan tener un parámetro para establecer el objetivo para el siguiente año, que nos permita evaluar el desempeño de cada uno de ellos y definir las acciones necesarias para corregir o mejorar los resultados.

Por lo anterior, hemos establecido un Comité de Cultura, el cual se encarga de revisar y dar seguimiento a los compromisos establecidos en cada uno de los elementos fundamentales de nuestra Estrategia de Sustentabilidad. Dicho Comité se encuentra encabezado por la Dirección General y Dirección Ejecutiva, las cuales son encargadas de reportar al Consejo de Administración el desempeño de la Estrategia.



Pochteca San Luis Potosí

Nuestra **Gente**

1,092
colaboradores

Hemos establecido lineamientos claros bajo los cuales se debe desarrollar la gente dentro de la empresa, para lo cual contamos con un Código de Ética que rige nuestro actuar en todas las operaciones y establece los principios de comportamiento dentro y fuera de la empresa para todos nuestros colaboradores y proveedores.

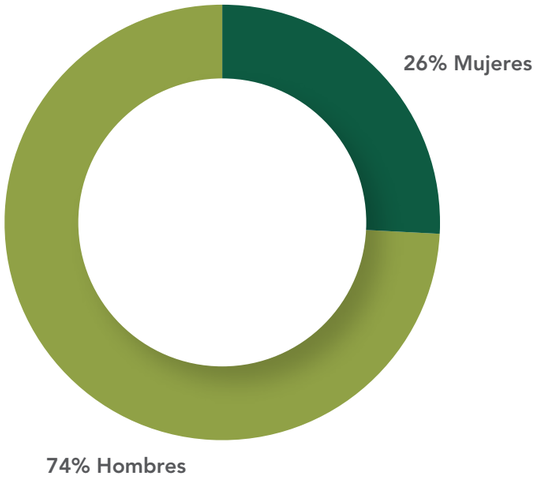
Integridad

Desde su ingreso nuestros colaboradores cuentan con un contrato de trabajo que establece el compromiso que mutuamente adquirimos. Dicho documento se encuentra apegado a los lineamientos establecidos en la Ley Federal del Trabajo. Toda la información que integra el expediente de nuestros colaboradores, tanto personal como de salud, es manejada de manera confidencial por las instancias autorizadas dentro de la organización.

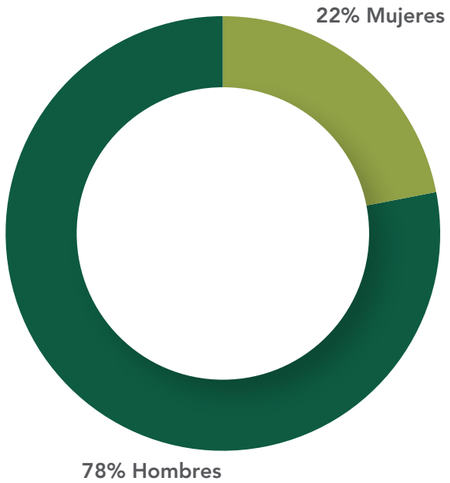
Igualdad

Ninguna persona es discriminada por razones de sexo, estado civil, edad, raza, religión, capacidad física, preferencia política, preferencia sexual o clase social. Tenemos proyectado un crecimiento del 2% de mujeres en la población general y de 5% en niveles gerenciales.

Total de trabajadores



Gerencial



Calidad de Vida

Como parte de las herramientas para fomentar el bienestar de nuestros colaboradores contamos con un programa de orientación que da servicios de ayuda psicológica, de salud, financiera y nutricional, administrada por proveedores externos que emiten reportes de uso para en caso de ser requerido, la organización tome acciones que permitan complementar el apoyo recibido a través de esta asesoría.

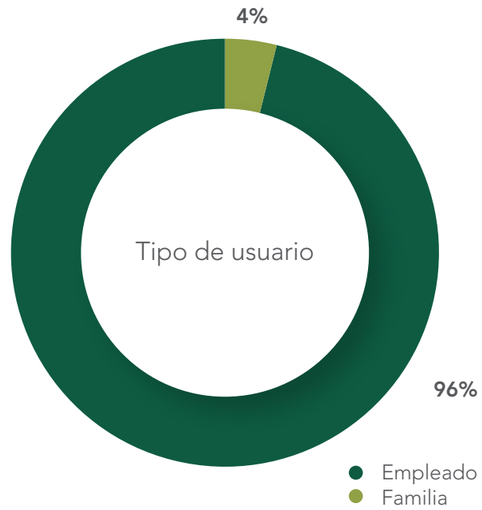
Programa de Asistencia a Empleados (Orienta PAE)

En 2014, el porcentaje de uso por parte de colaboradores y su familia fue de **24.4%,** habiéndolo utilizado un total de **216 personas.** Además, tuvimos **195** con accesos a Orienta-me en línea.

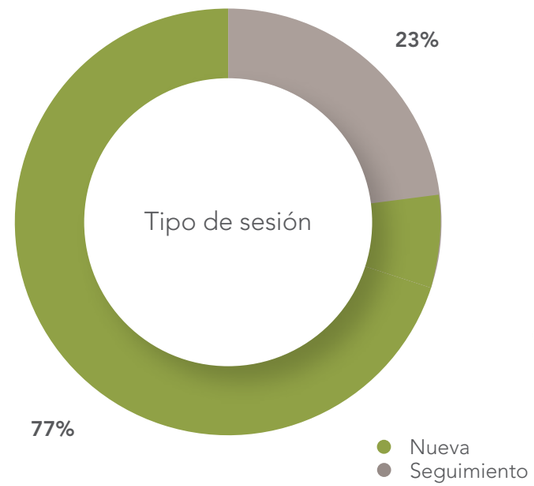
El **71.6%** de la información que arrojó el programa, podría afectar a la empresa y el **28.4%** no.

Resultados 2014

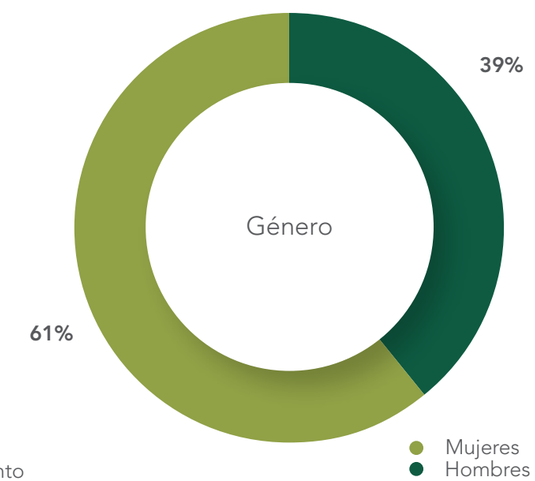
Tipo de usuario



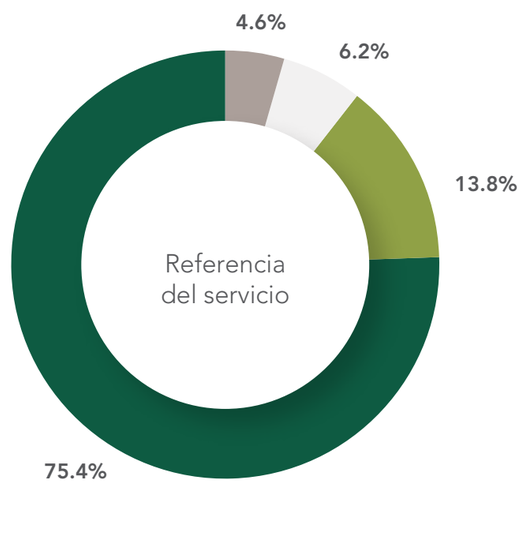
Tipo de sesión



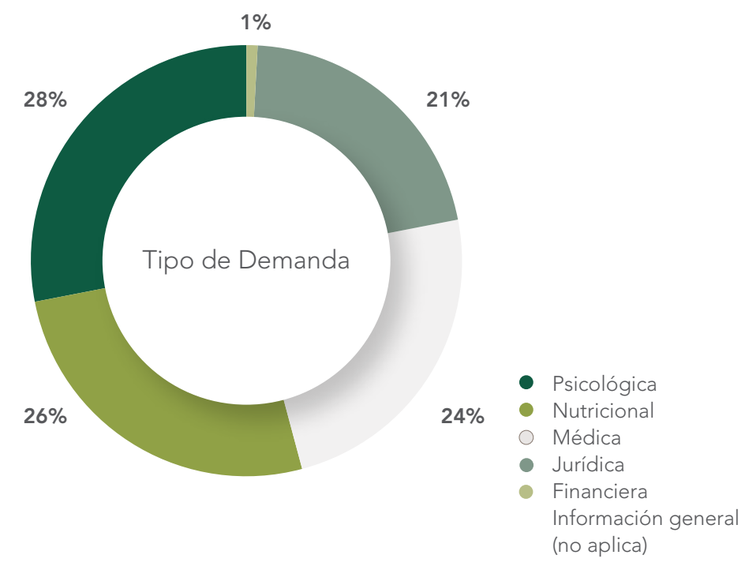
Género



Referencia de Servicio



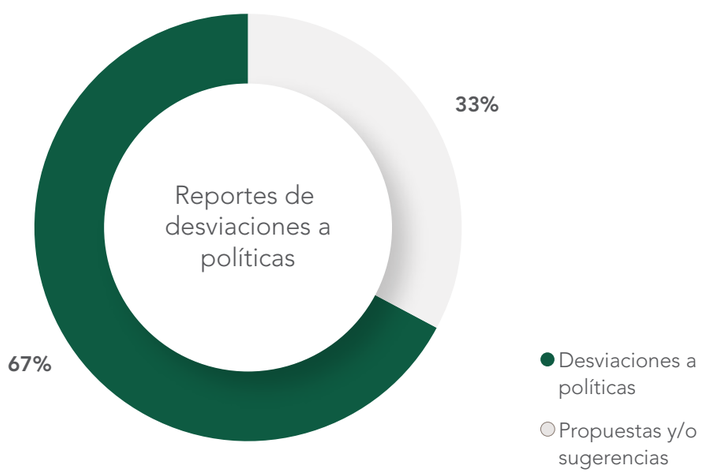
Tipo de Demanda



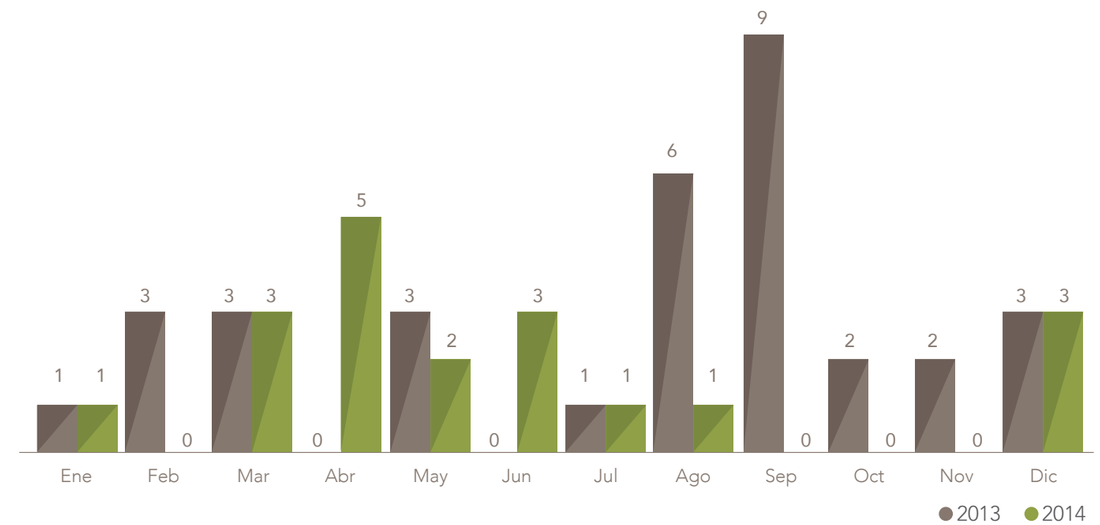
GRI 4.4, 4.9

Asimismo, contamos con una herramienta llamada **Línea de Transparencia,** disponible las 24 horas los 365 días del año, la cual es administrada por un organismo externo y reporta todas aquellas desviaciones al Código de Ética. El servicio se encuentra disponible a través de línea telefónica, página de Internet y correo electrónico.

En el período de reporte, la Línea de Transparencia recibió un total de reportes de **desviaciones a políticas del 67% y 33%** con sugerencias y/o propuestas al Código de Ética. Durante 2014 se recibió un total de **19 casos.**



Número de denuncias recibidas por mes en 2013 y 2014



Beneficios

Con la finalidad de elevar la calidad de vida de nuestros colaboradores hemos establecido la política de horarios flexibles y trabajo en casa a través de la cual 167 de nuestros colaboradores ya cuentan con dicho beneficio y pueden mantener un equilibrio trabajo-hogar además de disminuir sus tiempos de traslado o evitar traslados innecesarios. Con esta iniciativa buscamos no solo beneficiar a los colaboradores, sino disminuir el consumo de agua, energía eléctrica, gasolina y emisiones a la atmósfera.

Seguridad en el Trabajo

En Pochteca, nos apegamos al cumplimiento de las normas y lineamientos que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social tiene en materia de condiciones generales de trabajo y de seguridad e higiene para los trabajadores.

Durante 2014 recibimos inspecciones en los centros de trabajo, además de implementar las medidas correctivas solicitadas en cada visita de inspección.

Visitas de inspección

Sucursal	Condiciones Generales de Trabajo	Condiciones de Seguridad e Higiene
Aguascalientes	2	0
San José	ND	2
Tlydsa	ND	1
Tacubaya	1	1
Total	**3**	**4**

Multas

Condiciones Generales de Trabajo	Condiciones de Seguridad e Higiene
$19,817	ND

Pochteca León

Gestión de riesgos

Para mantener un ambiente de trabajo seguro para nuestros colaboradores generamos programas preventivos de identificación de riesgos a fin de definir las necesidades de equipo de protección personal, equipos e infraestructura y capacitación para cada una de las operaciones. Estas acciones generaron beneficios importantes en nuestro resultado anual de accidentes contra el año anterior.

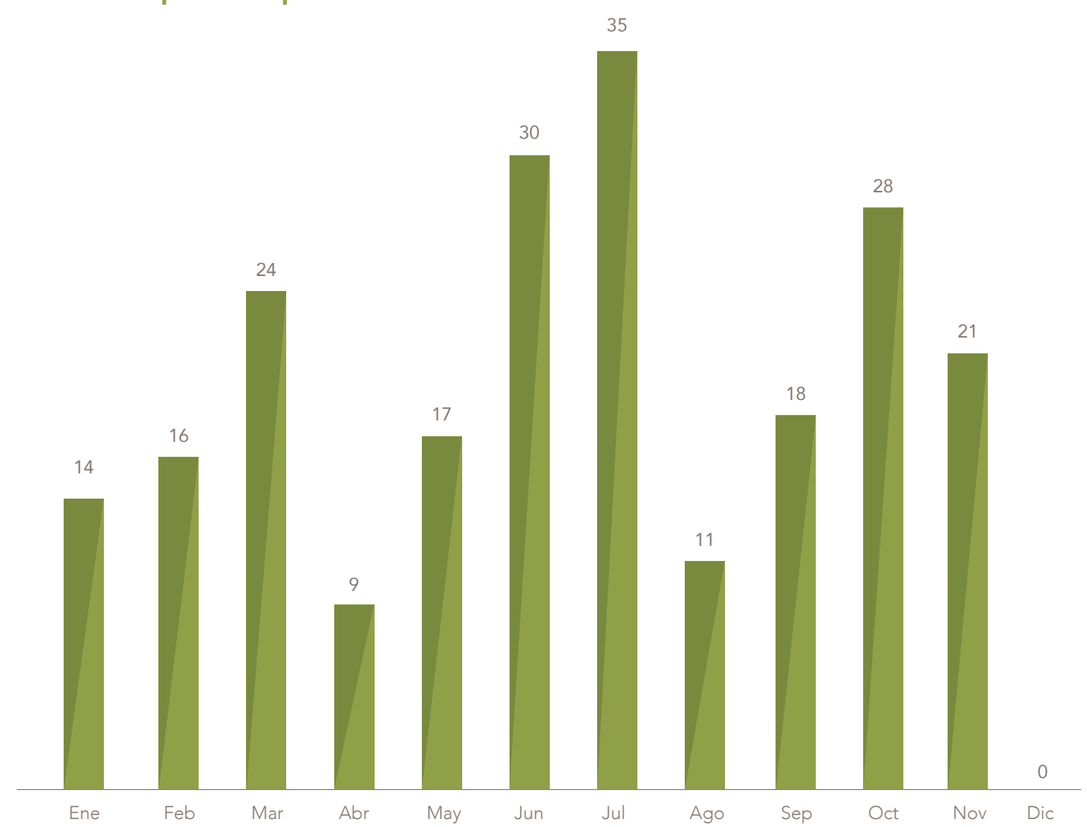
Factores de riesgo por zona

Zona	Factor de riesgo				Medición	Personal expuesto	EPP	Observaciones
	Clasificación	Simbología	Tipo	Factor				
Zona 2. Bodegas de Ácidos y Bases	Físicos		Ruido	Montacargas	83 -85 dB	4 operadores	Tapones auditivos	7 hrs / día
			Iluminación	Insuficiente	No	4 operadores turno nocturno		7 hrs / día
			Ventilación	Inadecuada		4 operadores		Extractores insuficientes
	Químicos		Líquidos	Ácido Fluorhídrico	No	4 operadores	Casco, Lentes, Cubrebocas / Mascarilla, Uniforme de algodón, Guantes, Zapatos de seguridad / Botas	Quemaduras 3°
				Ácido Crómico				Quemaduras, irritante
				Hidrosulfito de Sodio				Reacc. H_2O= Incendios
				Flomic				Combustible, inflamable, corrosivo
				Peróxido de Hidrógeno				Corrosivo, irritante, inflamable
				Bases: Sosa Caústica Hidróxido de Amonio Hipoclorito				Quemaduras
	Mecánicos		Dinámicos	Montacargas		4 operadores		Caídas, choques, atropellamiento
	Psicosociales		Organización del Trabajo / Turnos	Rotación de turnos	Mat: 6:00 - 14:00 hrs Vesp: 14:00 - 22:00 hrs Noct: 22:00 - 6:00 hrs	4 operadores		15 días por todos los turnos

1.8 millones de inversión en equipos de seguridad

5,995 horas/hombre de capacitación interna a clientes, proveedores y comunidades aledañas únicamente para temas de seguridad y conservación del medio ambiente

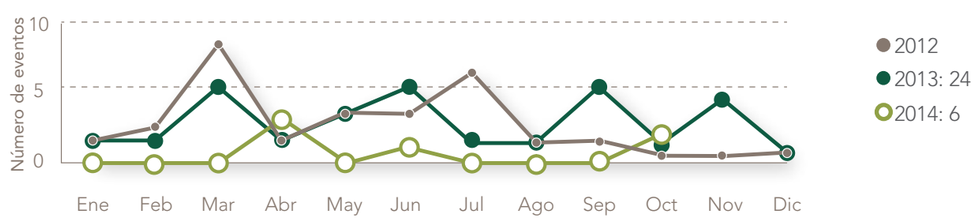
Cursos impartidos por mes



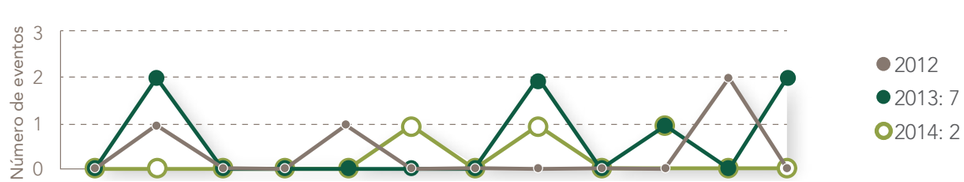
Pochteca Monterrey

GRI LA7

Accidentabilidad en operación



Accidentabilidad en transportación

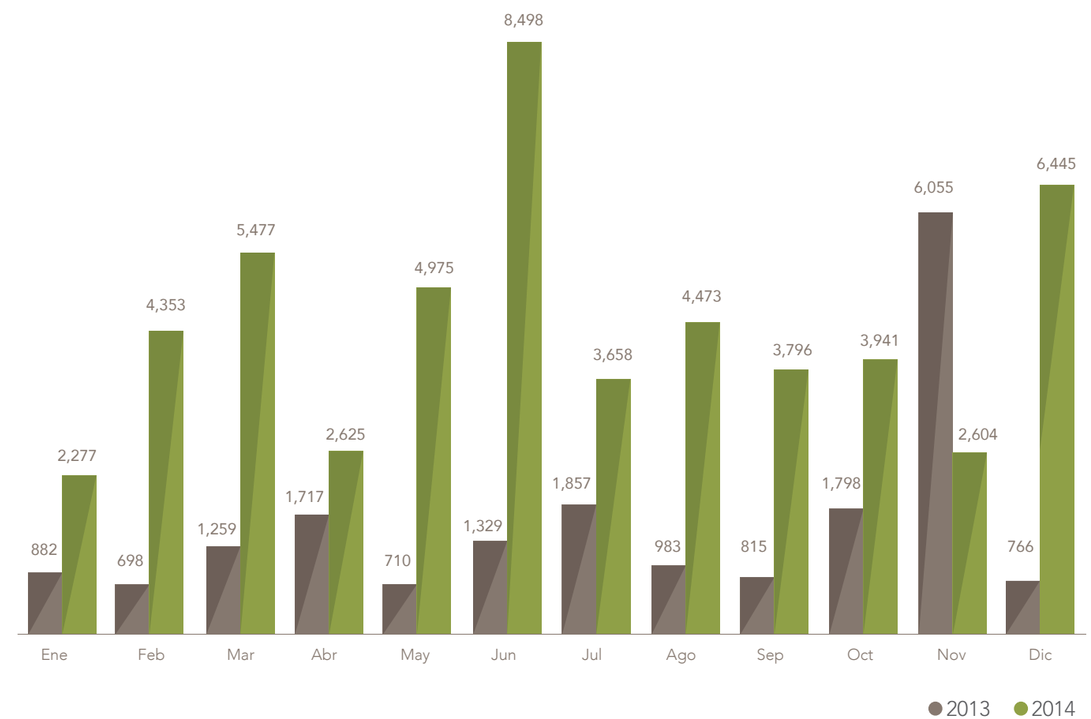


GRI LA10, LA11

Capacitación

La capacitación de nuestros colaboradores es muy importante tanto para su desarrollo personal como para el éxito de la empresa. Contamos con una plataforma virtual denominada Universidad Virtual Pochteca, a través de la cual complementamos nuestros programas de capacitación con cursos y evaluaciones a distancia. Gracias a esta herramienta el cumplimiento a nuestro programa de capacitación incrementó de manera sustancial.

Número de horas de capacitación



53,122 horas de capacitación

impartidas en 328 cursos presenciales y virtuales

Pochteca León

Contamos con un catálogo diverso de cursos:

- **Cultura corporativa**
- **Seguridad, calidad, salud y medio ambiente**
- **Operativos**
- **Productos, manejo y aplicaciones**
- **Políticas y procedimientos**
- **De interés general**

Algunos de estos son:

- Integración, responsabilidades y funciones de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene.
- Comunicación de Riesgos:
  1. Sistema de identificación y comunicación de peligros por sustancias químicas peligrosas.
  2. Colores y señales de seguridad e higiene e identificación de riesgos conducidos en tuberías.
- Cuidado y preservación de envases
- Cultura Pochteca
- Primeros Auxilios
- Manejo integral de residuos
- Normatividad en transporte
- Procedimiento de trabajos peligrosos/ Reglamento de Seguridad para Contratistas Pochteca.
- Seguridad en la transportación de materiales peligrosos.
- Seguridad y Sistema Integral de Gestión.
- Tratamiento de Aguas
- *Forest Stewardship Council*
- Liderazgo situacional
- Concientización ambiental aire/agua

Como parte de este programa, realizamos un convenio con el TEC de Monterrey para capacitación de nuestro equipo del área comercial. Este convenio nos ha permitido posicionarnos dentro de los cinco mejores clientes por inversión en capacitación, de acuerdo con los registros del TEC de Monterrey.

Como beneficio adicional, desarrollaremos programas posteriores con esta institución, diseñados a la medida de las necesidades de Pochteca. Asimismo, tendremos prioridad para los programas de vinculación con escuela-industria.

Para poder mantener y continuar fortaleciendo nuestra cultura de alto desempeño, se creó un programa integral de desarrollo que llamamos DPP –Desarrollo de Potencial Pochteca– , a través del cual buscamos:

- Realizar una gestión del desempeño continua bajo las mejores prácticas a nivel mundial
- Crear una cultura de meritocracia
- Desarrollar un sistema de reconocimientos transparente
- Poder generar metas compartidas dentro de las áreas y personas
- Definición clara de los estándares y expectativas a un nivel individual, de equipo, de departamento e incluso organizacional

Inversión en convenio TEC más de **15 millones de pesos.**

Para facilitar este programa se realizó una inversión de más de 750,000 dólares en un sistema de gestión de talento líder en el mercado. Con este programa, adicional a incrementar nuestra productividad, continuaremos aumentando los niveles de equidad e inclusividad.

Adicionalmente lanzamos el programa "Nuestra Gente Primero", que nos permite dar a conocer el perfil de las vacantes dentro de la organización, a fin de que nuestros colaboradores puedan postularse para cubrir las posiciones publicadas.

El Programa consiste en una plataforma en línea a través de la cual publicamos las vacantes existentes en la empresa.

Pochteca San Luis Potosí

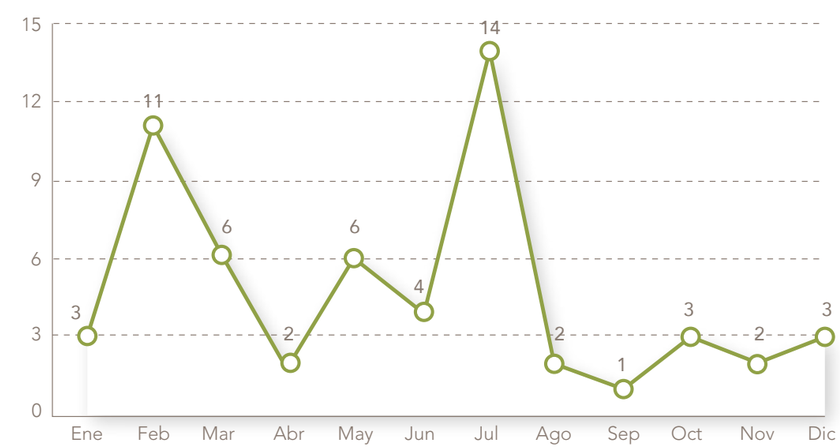
Pochteca Monterrey

Con la ayuda de estas herramientas hemos logrado un incremento en las promociones internas.

Promociones Internas

Mes	Empleados	Promociones	Var %
Enero	1,222	3	0.3%
Febrero	1,235	11	0.9%
Marzo	1,239	6	0.5%
Abril	1,198	2	0.2%
Mayo	1,181	6	0.5%
Junio	1,214	4	0.3%
Julio	1,151	14	1.2%
Agosto	1,141	2	0.2%
Septiembre	1,139	1	0.1%
Octubre	1,118	3	0.3%
Noviembre	1,085	2	0.2%
Diciembre	1,075	3	0.3%
PROMEDIO	**1,167**	**57**	**5.0%**

Promociones



Salud Ocupacional

La salud de nuestros colaboradores es también una prioridad. Por esta razón y en apego al acuerdo internacional de la OIT 161 y a la Norma Oficial Mexicana 30 de la Secretaría del Trabajo y Prevención Social, comenzamos a realizar historias clínicas de nuestros colaboradores en zona metropolitana, con el fin de identificar y prevenir enfermedades generales y de trabajo que repercutan en su calidad de vida.

Con base en los resultados obtenidos, desarrollamos e implementamos campañas y capacitación para prevenir que se desarrollen las patologías de mayor incidencia y prevalencia en nuestro país.

A continuación los datos de la población con mayor relevancia, así como las acciones tomadas para su control y los factores personales y sociales que influyen en la salud de los colaboradores.

- **Ejercicio**
- **Consumo de alcohol, tabaquismo y toxicomanías**
- **Tipo de familia**
- **Escolaridad**
- **Causas de demanda de consulta**

IMC	Porcentaje Hombres (%)	Porcentaje Mujeres (%)
Bajo Peso	0.0	0.0
Normal	36.6	34.2
Sobrepeso	44.6	43.9
Obesidad I	16.1	19.5
Obesidad II	0.9	0.0
Obesidad III	1.8	2.4
Total	**100**	**100**

Ejercicio	Porcentaje (%)
Sí	49.0
No	51.0
Total	**100**

Toxicomanía	Porcentaje (%)
Tabaquismo	41.2
Sin toxicomanía	58.8
Total	**100**

Familia	Porcentaje (%)
Nuclear	59.5
Uniparental	4.6
Compuesta	22.2
Extendida	10.4
Vive solo/a	3.3
Total	**100**

Escolaridad	Porcentaje (%)
Primaria	2.6
Secundaria	37.9
Preparatoria	19.0
Carrera Técnica	15.0
Licenciatura	23.5
Posgrado	2.0
Total	**100**

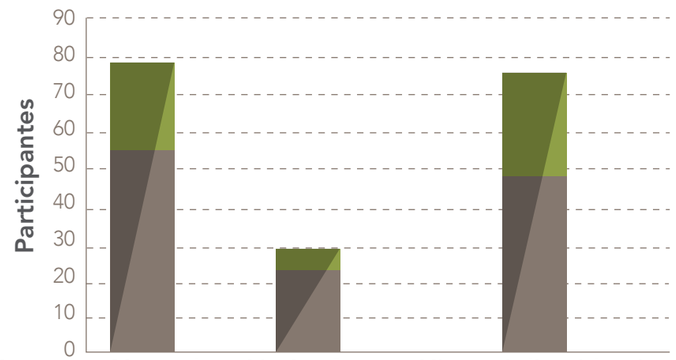
Distribución de causas de solicitud de consulta en Grupo Pochteca

Sistema – Aparato	Porcentaje (%)
Cardiovascular	18.5
Dermatológico	4.8
Digestivo	8.8
Endocrinológico	4.5
Exámenes Médicos	5.1
Genitourinario	0.8
Ginecológico	2.9
Neurológico	5.6
Oftalmológico	4.3
Osteomuscular	12.3
Otorrinolaringológico	2.4
Otros	7.2
Psicosomático	1.9
Respiratorio	20.9
Total	**100**

Acciones de servicio de salud

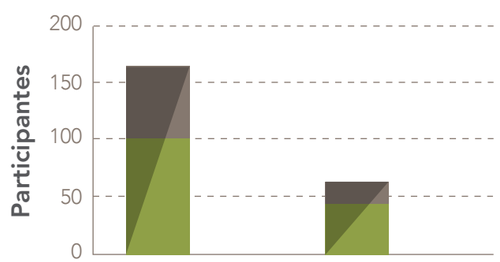
Detecciones y prevención de enfermedades graves

Trigliceridemia del Personal Pochteca Participante



Género	Normal	Limítrofes	Hipertrigliceridemia
Hombres	25	7	29
Mujeres	54	23	49

Colesterolemia en Personal Grupo Pochteca

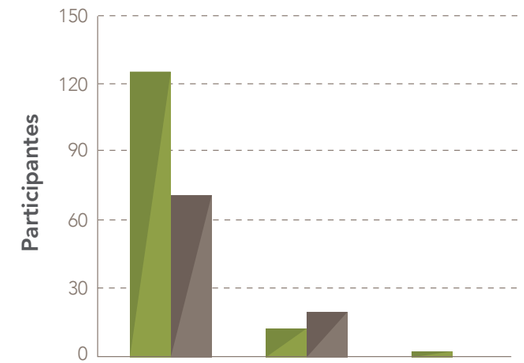


Género/ Estadio	Normal	Hipercolesterolemia	Total
Hombres	100	42	142
Mujeres	64	21	85
Total	164	63	**227**

Pochteca León

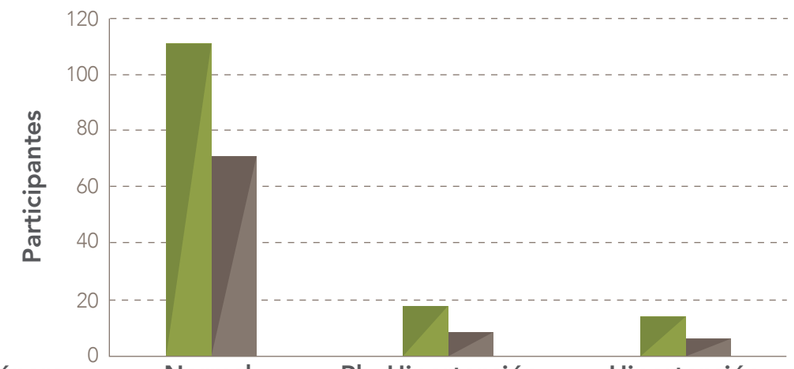
Pochteca Monterrey

Glicemia en Personal de Grupo Pochteca



Género	Normal	Prediabetes	Intolerancia glucosa
Hombres	126	13	3
Mujeres	71	20	0

Tensión arterial en Personal Grupo Pochteca



Género	Normal	Pb. Hipertensión	Hipertensión
Hombres	111	17	14
Mujeres	71	8	6
Total	182	25	20

GRI LA8

Hemos implementado una serie de acciones con el fin de prevenir enfermedades dentro del Grupo como son las siguientes:

- **Campañas de vacunación**
- **Campañas de valoración visual**
- **Capacitación**
  - Síndrome metabólico
  - Violencia
  - Equidad de Género
  - Autoestima
  - Deshidratación
- **Cursos de primeros auxilios**
- **Semana de Salud Pochteca**
- **Boletines de salud**

Semana de Salud Pochteca 2014

En 2014 llevamos a cabo nuestra Semana de la Salud en las instalaciones de San Juan, San José, Vallejo y el Corporativo, enfocados en los siguientes temas:

- **Equidad de género**
- **Violencia**
- **Autoestima**
- **Pláticas sobre VIH/SIDA (concientizar sobre la problemática nacional y la no discriminación)**
- **Dinámicas anti-estrés**
- **Vacunas**
- **Detecciones de DM2, hipercolesterolemia e hipertrigliceridemia**

Inversión en Semanas de la Salud

Sede Grupo Pochteca	Costo de las actividades realizadas	Gasto real de Grupo Pochteca	Ahorro para Grupo Pochteca
San Juan	$179,985	$8,372	
San José	$65,850	$8,372	
Vallejo	$62,250	$8,372	
Corporativo	$49,000	$8,372	
Total	**$357,085**	**$33,488**	**$323,596**

Para cumplir con nuestro programa de salud y los requerimientos normativos que nos aplican, en **2014 incrementamos en un 30%** nuestro presupuesto en este rubro.

Participación de colaboradores en Semanas de la Salud

Sede Grupo Pochteca	Núm. de participantes. Equidad de Género, Violencia, Autoestima	Núm. de participantes. Pláticas VIH/SIDA	Núm. de participantes. Pruebas rápidas VIH	Núm. de participantes anti estrés	Núm. de personal valorado en agudeza visual	Núm. de vacunas aplicadas	Núm. de personas participantes en masajes, técnica anti estrés (costo absorbido por el trabajador)
San Juan	105	75	55	82	13	124	13
San José	129	110	45	99	59		9
Vallejo	119	76	47	55	14		7
Corporativo	80	79	46	80	11		15
Total	**433**	**340**	**193**	**316**	**97**	**124**	**44**

GRI SO1, SO10

Comunidad

En Pochteca identificamos como comunidad a todas aquellas partes interesadas en la empresa que son externas a nuestras operaciones, como son comunidades vecinas, sociedad en general, clientes, proveedores, dependencias gubernamentales y accionistas y de manera independiente atendemos a cada una de ellas a través de diversas iniciativas.

Comunidades vecinas y sociedad en general

Llevamos a cabo iniciativas de trabajo que coadyuven a mejorar los aspectos de seguridad, cuidado del medio ambiente y salud con nuestros colaboradores, sus familias o en las entidades cercanas a las instalaciones de Grupo Pochteca.

Otorgamos capacitación en materia de Protección Civil a los grupos más vulnerables, con la finalidad de que puedan reaccionar ante emergencias, tanto de impactos de nuestras operaciones como de riesgos inherentes a las zonas en donde se ubican.

Las actividades de apoyo a la comunidad fueron las siguientes:

- **Donativo de balones a Bomberos de Tlalnepantla, con motivo del Día del Bombero**
- **Elaboración de "Manual de Emergencias" para la Fundación Muros de Esperanza, A.C.**
- **Donativo en especie de papel para la impresión de folletos didácticos de la Dirección de Educación Ambiental de la Secretaría del Medio Ambiente del Gobierno del Distrito Federal**
- **Donativo económico a la Fundación Mexicana para la Lucha Contra el SIDA, A.C.**
- **Apoyo económico a Fundación Kardias, A.C., institución que busca mejorar la calidad de la atención a niños enfermos del corazón en México.**
- **Donativo en especie de papel para diversos usos a la Fundación Diarq, I.A.P., centro especializado en atención a la violencia y equidad de género.**
- **Apoyo a los municipios afectados por el derrame de ácido en el Río Sonora del pasado 6 de agosto de 2014.**

Pochteca Minatitlán

Participamos también en las comunidades a través de la promoción de los **"Grupos de Ayuda Mutua Industrial"**, en las principales ciudades donde tenemos presencia.

El objetivo principal es apoyar a los vecinos industriales para mejorar su desempeño en seguridad, higiene, medio ambiente y responsabilidad social.

Asimismo, nos hemos enfocado en atender las preocupaciones e inquietudes de la sociedad acerca de los impactos del sector químico, promoviendo el compromiso de la Industria Química en la protección y comunicación con las comunidades.

Entre los grupos de ayuda mutua industrial destacan el CRIS de Minatitlán, Veracruz, el PAMI de San José (Polígono de Seguridad San Juan Ixhuatepec), en el Estado de México y el GAMI de Puebla.

GRI EC2

Medio
ambiente

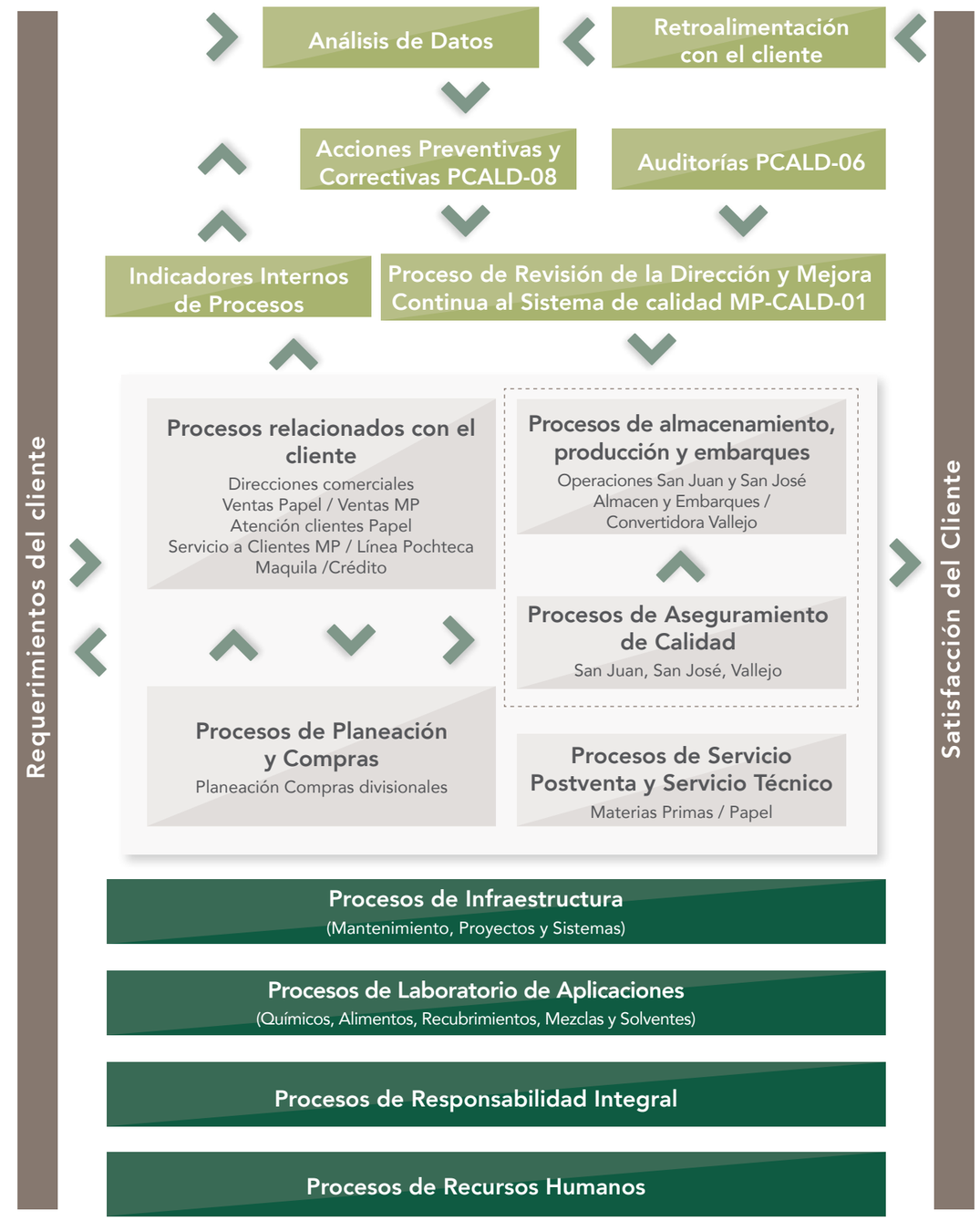
A través de nuestra Cultura Pochteca, mantenemos un alto compromiso con la preservación del medio ambiente. Por lo anterior, tenemos identificados los riesgos ambientales de nuestras operaciones y hemos establecido los controles necesarios para minimizarlos o eliminarlos. Estos se establecen dentro de los procedimientos operativos y su cumplimiento se garantiza a través de auditorías internas y externas, así como de inspecciones de dependencias locales y federales.

Control interno de riesgos

Para la identificación de riesgos nos hemos basado en la operación general de Pochteca, la cual se encuentra esquematizada en este mapa general de procesos:

Interrelación de Procesos en Grupo Pochteca

Proceso de revisiones directivas PCALD-U5



GRI 4.9, EC2

Una vez identificado cada proceso procedemos a la elaboración de la matriz de riesgos en la que se determinan los riesgos al aire, suelo y agua. Dentro del mismo informe se establecen los controles para evitarlos y se señala en qué documento de nuestro Sistema Integral de Gestión se encuentra documentado cada control.

	Aire		Suelo		Agua	
	Impacto	Control	Impacto	Control	Impacto	Control
Recepción	Emisiones por partículas sólidas	Sistemas extractores de polvos	Derrame al subsuelo, de sólidos y líquidos	Sistemas de contención de derrames (canaletas, trincheras, diques y cárcamos)	Contaminación accidental al drenaje de sólidos y líquidos	A partir de los sistemas de contención, instalar drenaje pluvial y químico
	Emisiones de vapores inflamables, tóxicos y corrosivos	Sistemas de captación de vapores		Realizar análisis de contaminación al suelo		Análisis de aguas residuales
	Emisiones de gases de combustión y tóxicos por incendio	Red contra incendios, extintores, unidades móviles y arenales		No existe procedimiento remediación de suelos		Sistema de tratamiento de aguas residuales
	Aire		**Suelo**		**Agua**	
	Impacto	Control	Impacto	Control	Impacto	Control
Producción	Emisiones de vapores inflamables, tóxicos y corrosivos	Sistemas de captación de vapores	Derrame al subsuelo	Sistemas de contención de derrames (canaletas, trincheras, diques y cárcamos)	Contaminación accidental al drenaje	A partir de los sistemas de contención, instalar drenaje pluvial y químico
	Emisiones de vapores inflamables, tóxicos y corrosivos	Sistemas de captación de vapores				
	Emisiones de vapores inflamables, tóxicos y corrosivos	Sistemas de captación de vapores				
	Emisiones por partículas sólidas	Sistemas extractores de polvos	Derrame al suelo	PREIN-04 y HEREIN-04-01 (Limpieza de áreas)	Contaminación química	PREIN-04 y HEREIN-04-01 (Limpieza de áreas)
	Emisiones por partículas sólidas	Sistemas extractores de polvos	Derrame al suelo	PREIN-04 y HEREIN-04-01 (Limpieza de áreas)	Contaminación química	PREIN-04 y HEREIN-04-01 (Limpieza de áreas)
	Emisiones por partículas sólidas	Sistemas extractores de polvos	Derrame al suelo	PREIN-04 y HEREIN-04-01 (Limpieza de áreas)	Contaminación química	PREIN-04 y HEREIN-04-01 (Limpieza de áreas)
	Emisión por vapores	Sistemas de captación de vapores	Derrame al subsuelo	Sistemas de contención de derrames (canaletas, trincheras, diques y cárcamos)	Contaminación accidental al drenaje	Planta de tratamiento de aguas residuales

GRI 1.2, EC2

Control externo de riesgos

Dicho control lo llevamos a cabo mediante la aplicación de la normatividad vigente a través de dependencias del orden federal y local.

Del orden federal:

I) Estudios de riesgo ambiental (ERA), los cuales identifican los materiales de mayor riesgo y su radio de afectación en caso de un siniestro. Los materiales identificados como de mayor riesgo son:

- **Hexano**
- **Acetona**
- **Tolueno**
- **Metanol**
- **Peróxido de Hidrógeno**
- **Ácido Nítrico**

Los riesgos de estos son por derrame e incendio, por lo que para su manejo seguro y de todos nuestros materiales, llevamos a cabo Estudios de Riesgo Ambiental en nuestras instalaciones para ser presentados y autorizados por la Dirección General de Gestión Integral de Materiales y Actividades Riesgosas de la SEMARNAT.

II) Estudio de impacto ambiental, cuando alguna de nuestras operaciones es considerada de competencia federal, el cual se realiza para poder obtener la autorización correspondiente. Actualmente solo dos de nuestros sitios requieren y cuentan con dicha autorización.

Contamos con un área denominada Responsabilidad Integral, que reporta a la Dirección General y que es la encargada de definir las estrategias para implementar todas las medidas preventivas y correctivas para eliminar los riesgos detectados al Medio Ambiente Seguridad e Higiene (MASH).

Esta área trabaja en conjunto con todas las áreas involucradas en los procesos correspondientes para:

GRI 4.11

a) Emitir e implementar manuales, procedimientos e instrucciones de trabajo para el manejo y almacenamiento seguro, así como para respuesta a emergencias.

b) Impartir y coordinar la capacitación necesaria en manejo seguro de productos, brigadas y respuesta a emergencias.

c) Realizar simulacros para garantizar el funcionamiento de los planes y capacitaciones.

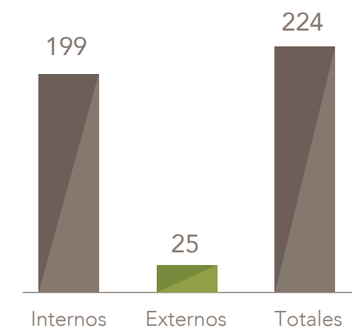
d) Garantizar que las instalaciones cuenten con medios de contención primaria y secundaria para evitar derrames. (Diques y fosas de contención para materiales líquidos).

e) Garantizar que los transportes que utilizamos cumplan con la normatividad vigente y las condiciones físico-mecánicas que permitan la transportación segura y responsable.

Asimismo monitoreamos el indicador de accidentes en transportación, el cual puede involucrar derrames.

f) Garantizar la ejecución del programa de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos e instalaciones a fin de evitar riesgos por este concepto.

Impartición de Cursos en Responsabilidad Integral



Suelo

Cumpliendo con el compromiso de minimizar los riesgos de nuestras operaciones hacia el suelo contamos con los siguientes indicadores:

a) El 100% de nuestras instalaciones se encuentra dentro de sitios en los que el uso de suelo es industrial.

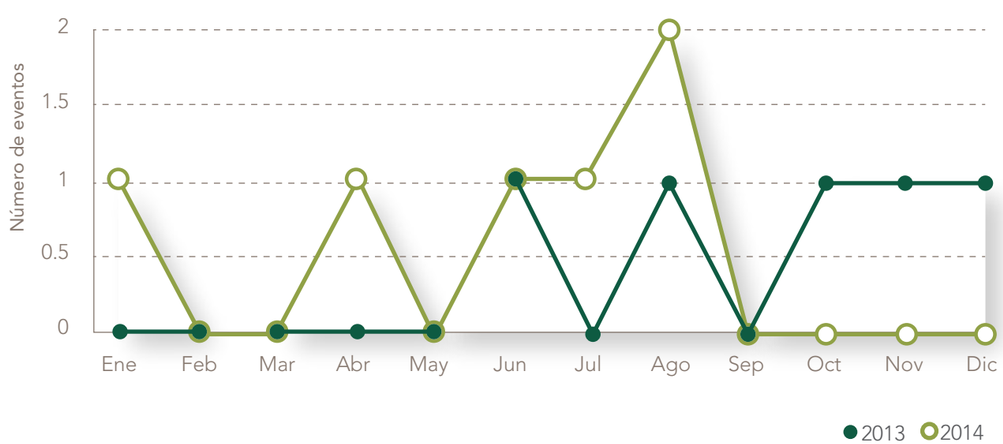
b) Hemos llevado a cabo las evaluaciones de suelo correspondientes al 100% de nuestras operaciones de ingreso o salida de un predio para descartar pasivos ambientales.

c) Atención al 100% fugas y derrames en operación.

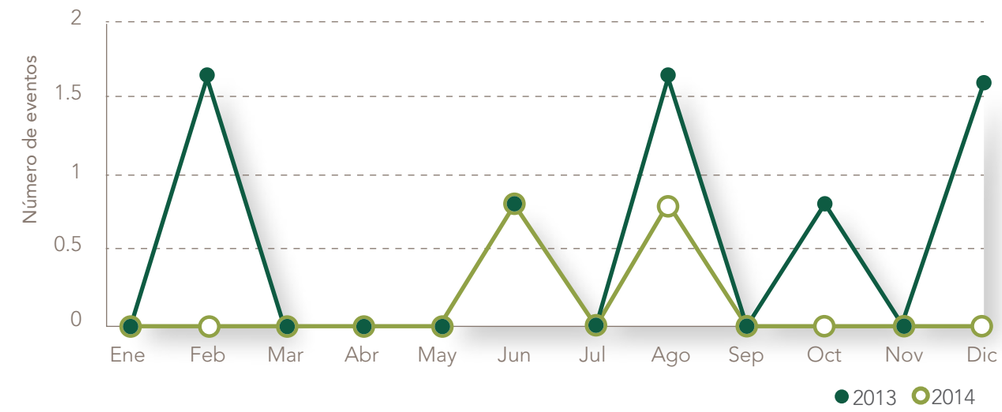
d) Atención al 100% de fugas y derrames en transportación.

e) Atención al 100% de pasivos ambientales.

Fugas y derrames



Accidentes en Transportación



Durante 2014 tuvimos solamente dos eventos de 50 000 viajes de distribución y traspasos de materiales. En cada evento realizamos el análisis de causas que generaron el accidente, a fin de llevar a cabo las acciones que permitan evitar la recurrencia. Los controles derivados de estos análisis fueron documentados dentro de los procedimientos correspondientes.

Solo en uno de ellos hubo necesidad de actuar de acuerdo con nuestro protocolo de respuesta a emergencias, incluyendo la evaluación de suelos y liberación del mismo por parte de las autoridades competentes.

El 13 de agosto realizamos la atención de una emergencia en el Km 42+400 de la carretera México-Toluca, con un área de afectación de 1000 m² lado sur y 400 m² lado norte.

Las actividades llevadas a cabo para atenderlo fueron las siguientes:

- Contención del derrame por medio de tierra y aserrín.
- Limpieza de la carpeta asfáltica con agua.
- En fecha 14 de agosto de 2014 se contrató una empresa autorizada por la SEMARNAT para realizar la remoción del área afectada con el apoyo de una retro-excavadora hasta una profundidad por debajo de la contaminación.
- Posterior a la remoción se cubrió el área con grava y arena (materiales pétreos) restableciendo el derecho de vía del lado norte de la carretera. En cuanto al lado sur se recolectaron los residuos derivados de la contención y limpieza al momento del accidente.
- Se realizó Estudio de Caracterización de Suelo del cual se concluye que las concentraciones de dicho material se encuentran por debajo de los límites máximos permisibles señalados en la Normatividad.

Residuos

Pochteca Minatitlán

Residuos peligrosos

Nuestras instalaciones cuentan con registro de "pequeño generador" de residuos peligrosos, en apego a la normatividad aplicable por parte de la SEMARNAT y solo en el caso de dos de nuestras instalaciones estamos registrados como "gran generador". El almacenamiento y control de los mismos se realiza de acuerdo con lo establecido en dicha normatividad, incluyendo la disposición de estos con empresas registradas por la propia Secretaría.

Tambores

Tenemos implementado el proceso de lavado de tambores en nuestras plantas de Minatitlán y San José, así como de manejo y control de vueltas de tambores logrando reducir la generación de residuos, ya que cada tambor puede ser reusado en promedio tres o cuatro veces.

En 2013 el promedio de tambores de desecho fue de 69,000; sin embargo, en 2014 envasamos 207,000 tambores y desechamos únicamente 51,750.

Actualmente estamos trabajando en definir el número de vueltas ideal sin arriesgar la seguridad a las personas o al medio ambiente, debido a que pudiéramos generar mayor cantidad de fugas y derrames.

Neumáticos

La disposición de neumáticos de desecho la realizamos a través del contrato establecido con el proveedor que nos surte los neumáticos nuevos. Dicho proveedor nos entrega un documento de recepción para disposición final de estos. Durante 2014 se desecharon 100 neumáticos.

Papel

La merma derivada del proceso de conversión de papel es vendida para su reciclado. Durante el año se vendieron 878,000 kilogramos.

Residuos no peligrosos

Nos apegamos a la normatividad ambiental local de los sitios en los que operamos para su correcta disposición.

Basura electrónica

Disponemos responsablemente de los equipos electrónicos a través de proveedores autorizados para disposición final.

Adicionalmente, con la finalidad de disminuir la generación de equipos obsoletos, se realizará un contrato de arrendamiento de estos para garantizar que el proveedor mantenga y disponga el equipo adecuadamente.

Equipos dispuestos

Cantidad	Descripción
5	Reguladores
17	Impresoras
34	Monitores
3	Terminales
8	Teclados
13	Mouse
10	Teléfonos
3	Teléfonos conmutador
60	CPU
1	Máquina de escribir
3	Impresoras auto-copiantes
1	CPU con *Floppy*
4	*No-break* PTI
2	UPS ISP
	Cables Seriales H-H-Y-H-M
1	DB9HM
1	Cable de alimentación de 2 mts

Agua

En Pochteca, el agua que utilizamos es para los servicios sanitarios y solo dos de nuestras plantas, (Minatitlán y San José) cuentan con agua de proceso de lavado de tambores, para lo cual se realizan en ambas los estudios de aguas residuales, garantizando que el 100% de éstas se encuentren dentro de los parámetros definidos en la normatividad vigente.

El consumo de agua en 2014 se incrementó en un 13%, derivado del incremento de operaciones de lavado de envases y diluciones posterior a la incorporación de las operaciones de Mardupol.

Pochteca Monterrey

Aire

Consideramos dos tipos de impactos a la atmósfera:

a) Fuentes fijas (tres casetas de pintura, una caldera y un calentador de aceite). Para garantizar que el 100% de estos equipos se encuentren dentro de los parámetros permitidos por norma, realizamos estudios anuales de emisiones a la atmósfera así como planes de mantenimiento preventivo y correctivo para que sus condiciones de operación sean las adecuadas.

b) Fuentes móviles. Contamos con una flotilla de 106 unidades de transporte de materiales y 341 autos utilitarios, para los cuales mantenemos un control por unidad garantizando de esta manera que se cumpla con las verificaciones periódicas y se gestionen los programas de reemplazo de parque vehicular.

Durante 2014 realizamos una inversión de 10 millones de pesos para la sustitución de siete unidades de transporte de materiales peligrosos y de $25’149,547 para 140 autos utilitarios.

Tenemos un total de 103 montacargas a gas y 12 eléctricos que aunque no están sujetos a un programa de verificación, se encuentran incluidos en nuestros programas de mantenimiento para garantizar su correcto funcionamiento.

GRI EN3, EN4, EN5, EN6

Energía

A partir de 2014, hemos comenzado a medir el consumo de energía de nuestras operaciones con la finalidad de definir los objetivos de reducción de la misma.

Energía eléctrica

El consumo de energía eléctrica incrementó 5% en relación al periodo anterior, debido en gran parte al ingreso de nuestro nuevo equipo de destilación para la recuperación de solvente sucio, en la planta de León, Guanajuato. Sin embargo, al no contar con una referencia o medida de eficiencia solo es posible reportar el consumo y los beneficios derivados de este equipo.

Diesel

El consumo de Diesel en el año fue de 608,012 litros para un total de 1'302,987 kilómetros recorridos. El promedio de consumo por kilómetro recorrido fue de 2.14 litros.

El rendimiento actual contra el óptimo por tipo de unidad es:

Unidad	Ideal	Real
Pipa	1.9 kms	1.8 kms
Rabón y Torton	2.5 a 3 kms	2.3 a 2.5 kms
Tracto-camión	1.9 a 2.2 kms	1.8 kms

Para poder cumplir con este objetivo se tienen definidas las siguientes estrategias

- Optimización de rutas
- Revisión y seguimiento a cargas de combustible
- Mantenimiento preventivo a todas las unidades (rabón, torton, pipa) cada 15,000 kilómetros
- Mantenimiento preventivo a todas las unidades (tracto camión) cada 25,000 kilómetros

Pochteca Minatitlán

GRI EN3, EN28

Gas

El consumo de gas está limitado a los servicios generales y montacargas y durante 2014 el consumo a nivel nacional fue de 262,300 litros.

Gasolina

Contamos con un servicio de tarjetas de gasolina con el cual se registra el consumo de ésta. La información para 2014 es la siguiente:

Consumo total en litros: **709,182 L**
Número de tarjetas: **421**
Promedio de consumo por tarjeta: **1,684 L**

Inspecciones

En lo que se refiere a inspecciones en nuestras instalaciones, durante 2014 recibimos cuatro de ellas por parte de la PROFEPA en diferentes sitios, de las cuales se emitieron actas sin multas por incumplimiento.

Oferta de Productos Sustentables

Nos preocupamos por incluir en nuestro catálogo de productos aquellos que apoyen las estrategias de sustentabilidad de nuestros clientes.

División Solventes y Mezclas

En 2014 realizamos la instalación y puesta en marcha de un equipo de destilación para la recuperación de solvente sucio en nuestra planta localizada en León, Guanajuato. El equipo puede trabajar 24 horas continuas, por lo que es capaz de procesar hasta 10 mil litros de solvente sucio por día, aumentando nuestra capacidad para recuperarlo en un 100%. El sistema de recuperación es totalmente automatizado y opera a vacío, esto permite los siguientes beneficios al medio ambiente:

- Incrementar la eficiencia de recuperación de 50% por lo que la generación de residuos peligrosos disminuye en la misma proporción para este proceso
- No existen emisiones a la atmósfera por su condición de operación al vacío
- Permite un ahorro de hasta 80% de consumo de energía en relación al equipo que operaba en la planta de San Luis Potosí
- Obtener una mayor cantidad de producto limpio disponible para su utilización
- Ayudar a los clientes a que se centren en las actividades claves de su operación, otorgando así una ventaja competitiva por la reutilización de sus propios solventes (ciclo cerrado), reduciendo la huella ecológica de estos.

Junto con la instalación del equipo, se habilitó la infraestructura para poder almacenar, mezclar y envasar productos donde el solvente limpio obtenido sirve de materia prima para la formulación de mezclas especiales para la industria cumpliendo con altos estándares de calidad.

La industria automotriz es la principal generadora de solventes sucios dentro de sus procesos de pintado. Dicho sector de la industria se encuentra en crecimiento dentro del país por lo que contamos con una gran oportunidad de aprovechar dichos solventes ya que somos la única compañía a nivel nacional que cuenta con este tipo de equipos de alta tecnología para procesar solventes usados.

División Alimentos, Ambiental y Especialidades

Dentro de nuestra división de alimentos ofrecemos al mercado los siguientes productos:

- Sustitutos de azúcar como: Aspartame, Acesulfame K, Sucralosa y Estevia, Eritritol y Sorbitol, así como azúcar de maíz como la Dextrosa.

- Productos que ayudan a la disminución de sodio como: Cloruro de Potasio, Propionato de Calcio, Fosfatos Cálcicos y Amónicos.

- Fertilizantes 100% sustentables como: Rosafert (granulado) y Rosasol (soluble). Estos productos ayudan a la producción de las cosechas, sin perjudicar al medio ambiente, ya que están elaborados con tecnología enfocada a la agricultura sustentable. Son recomendados para ser usados en la agricultura convencional como la agricultura orgánica.

- Productos enzimáticos como: Kipos y Kopros que son productos certificados como orgánicos y están enfocados a la producción orgánica.

División Papel

El 95% de los productos de nuestro catálogo ofrecen productos sustentables, en nuestra lista de precios se definen las características ambientales de cada tipo de producto.

Pochteca San Luis Potosí

Atributos ambientales

FSC: "*Forest Stewardship Council*", organización que tiene por objetivo promover el buen uso de los recursos forestales, mediante prácticas de responsabilidad con el ambiente, socialmente aceptables, económicamente viables, avaladas por procesos creíbles de certificación.

SFI: "*Sustainable Forestry Initiative*", organización internacional independiente, no lucrativa, que tiene un programa de certificación basado en el manejo sustentable de los bosques, la protección de la biodiversidad, calidad del agua y el hábitat de la vida silvestre.

PEFC: Certificación Forestal Paneuropea, se configura como un sistema de promoción y certificación voluntaria de la gestión forestal sostenible.

PAPEL RECICLADO: El uso de contenido reciclado para fabricar nuevo papel, disminuye la utilización de madera y representa una reducción en la cantidad de desechos sólidos. Todos los papeles existentes se consideran productos reciclables.

GREEN SEAL: Certificación que indica que el producto contiene un mínimo del 30% de fibra post-consumidor y es manufacturado con una cantidad reducida de energía.

PCF: "*Processed Chlorine Free*" productos manufacturados mediante un proceso libre de cloro.

GREEN E-CERTIFIED: Certificación otorgada a los productos que en su proceso utilizan energía renovable, como la eólica, la solar y otras energías de bajo impacto con el ambiente.

ECF: Productos que durante el proceso de fabricación no fueron blanqueados con cloro.

CARBON NEUTRAL CCX: Logo que usan los miembros de la CCX (*Chicago Climate Exchange*) que promueve la reducción del uso de carbón y la emisión de gases de efecto invernadero.

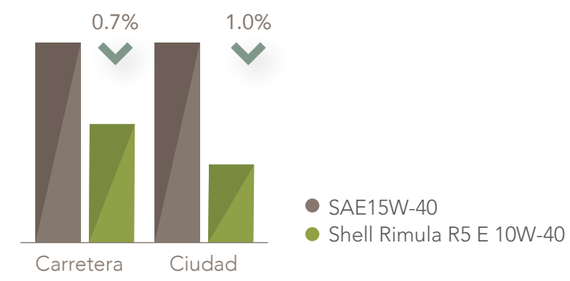
CARBON NEUTRAL: Producto manufacturado con procesos que controlan el uso del carbón y emisiones de gases de efecto invernadero.

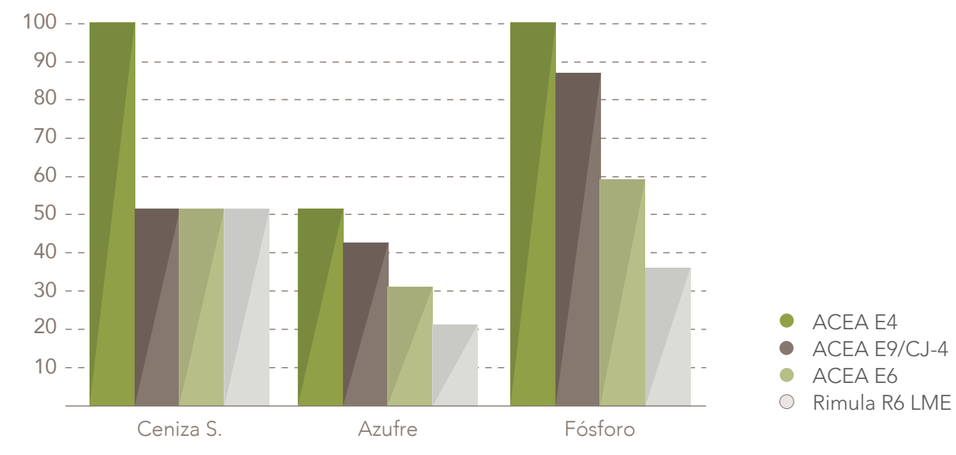
Desde 2007 mantenemos una certificación de cadena de custodia FSC, siendo los primeros distribuidores de papel en obtenerla. Cada año incorporamos nuevos productos con esta certificación y actualmente el 33% de los productos de nuestra lista de precios cuenta con ella.

División Lubricantes

El 9% de nuestras ventas corresponde a productos lubricantes con tecnología sintética o semi sintética los cuales ayudan a nuestros clientes a reducir sus costos de operación al incrementar la vida de sus equipos, consumir menos combustible y generar un menor número de partículas al medio ambiente. En Pochteca tenemos un especial foco en incrementar nuestras ventas de estos productos los cuales traen beneficios reales para nuestros clientes y para la sociedad en general.

Beneficios económicos de la utilización de aceite sintético tecnológico Shell10W-40





GRI EN1, EN18, EN26

Consumo de Productos Sustentables

Actualmente nuestros procesos de adquisición consideran como un elemento indispensable para la selección y evaluación de proveedores, su apego a nuestra estrategia de sustentabilidad y que el producto a comprar aporte elementos para disminuir residuos, consumo de agua y energía.

Los consumibles y artículos que en este momento adquirimos o están considerados en un plan a mediano plazo son:

- Consumibles higiénicos. Papel biodegradable y jabón baja espuma biodegradable, los cuales nos ayudarán a reducir el consumo de agua y generación de residuos sólidos. Actualmente el 40% del consumo a nivel nacional cumple esta especificación.
- Sanitarios ahorradores y colocación de calentadores solares. Hemos considerado dentro de nuestro presupuesto, realizar el cambio del 5% de estos y colocar en el 20% de las instalaciones que lo requieren. Con estos cambios pretendemos disminuir el consumo de agua y gas.
- Sensores de movimiento para encendido y apagado de lámparas. Actualmente solo el 3% de nuestra operación cuenta con esta facilidad, por lo que en los programas de mantenimiento actuales se considera la sustitución y colocación programada.

Contamos con un servicio de renta de impresoras que incluye el suministro de consumibles (*Toners Simitri®*) HD, los cuales ayudan a disminuir el consumo de energía durante el proceso de impresión en un 40% aproximadamente, en comparación con los toners convencionales, esto nos permitirá reducir las emisiones de CO_2, y su consumo energético en un 15% aproximadamente.

Adicionalmente con una estrategia de filtros, restricciones, enrutamiento y establecimiento de cuotas de impresión por usuario dentro del Grupo, buscamos disminuir en un 20% el consumo de papel para impresión que actualmente es de 470,000 hojas anuales.

Cadena de suministro

Durante 2014 la Dirección de Operaciones conformó una Gerencia de Cadena de Suministro que unificó la operación de diferentes áreas que intervenían en el proceso y que se encontraban en diferentes estructuras de la organización. Esta estrategia ha permitido alinear criterios, procesos, objetivos e indicadores, lo cual nos ha permitido ser más eficientes y generar valor a todas las partes interesadas en nuestras operaciones.

Proceso de la Cadena de Suministro

Dirección de Operaciones	División Agroquímicos	División Químicos y Alimentos	División Lubricantes	Dirección Ventas	División Papel
Operaciones:	**Almacenes y Plantas**				
Administración	Ejercer las buenas prácticas operativas para controlar las variaciones: Envases, Mermas, Material de Empaque, Producción, Ajustes de Inversión				
Cadena de Suministro:	**BBP S&OP: Administración de la Demanda, Administración Suministro, Toma de Pedidos, Suministro Corto Plazo, Control de Inventarios**				
Planeación	Eficiencia logística y Proyectos de Optimización				
Logística y Distribución	Plan General de insumos y Control Matricial				
Proyectos:	**Operativos y Estratégicos**				
Proyectos de Operación	Nuevos Negocios				
Almacenes e Inventarios	**Plan de salida de inventarios obsoletos y lento movimiento**				

Las bases sobre las que se sustenta nuestra operación son las siguientes:

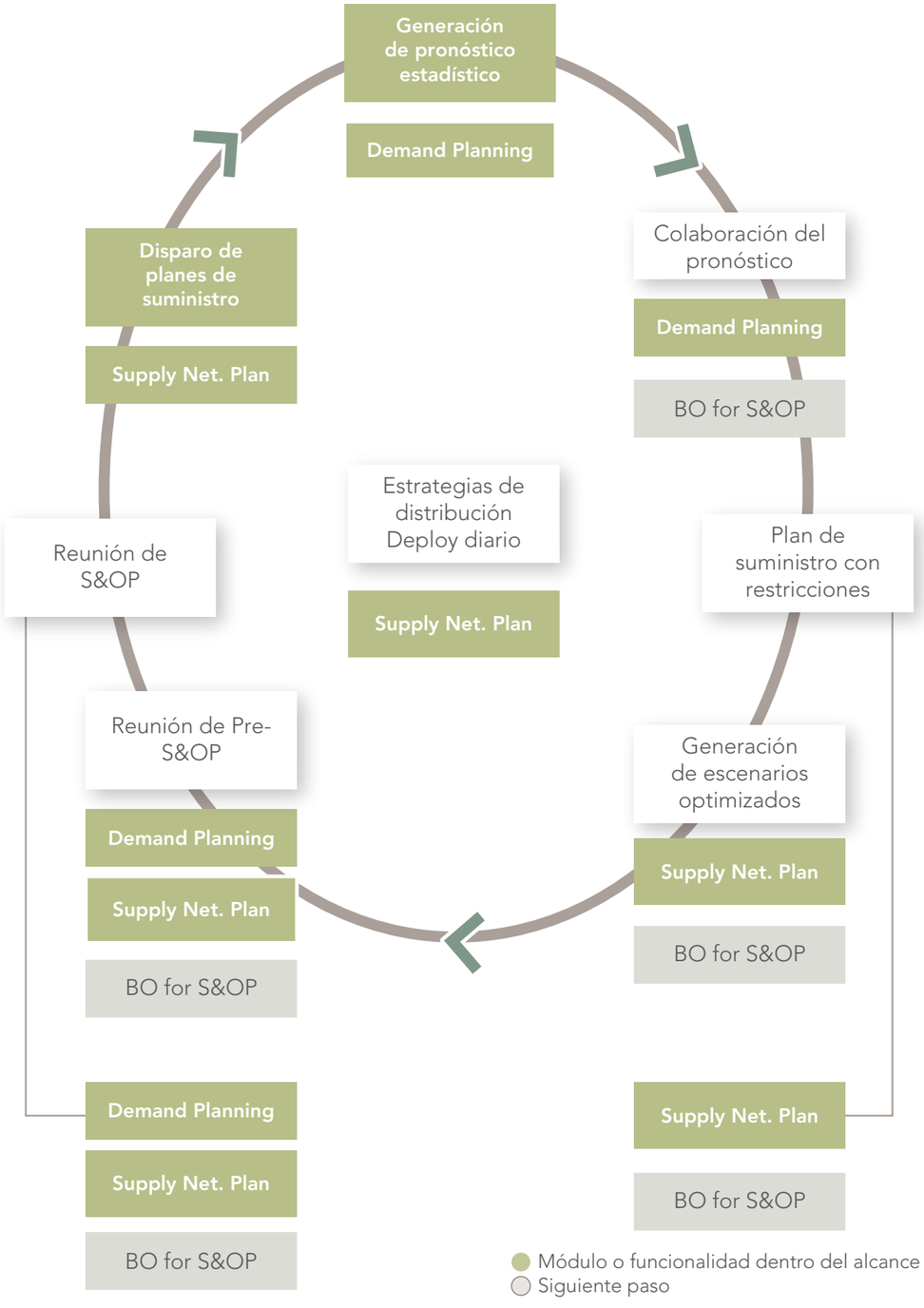
- Manejo eficiente de los inventarios. Hemos implementado una herramienta basada en SAP para la administración de la demanda y los inventarios la cual arrancará su operación en 2015. Esta herramienta facilitará procesos colaborativos con clientes y proveedores a través de:
  - o Colocación de Órdenes de Compra dentro de la propia plataforma
  - o Proyección de la venta esperada con base en pronósticos de nuestro equipo de ventas y los propios clientes
  - o Establecimiento de política de abasto y suministro que maximice el nivel de servicio a los clientes y facilite la operación
  - o Optimización del uso de los almacenes incrementando la rotación de inventarios

- Incremento de la eficiencia logística. Establecimos relaciones a largo plazo con transportistas y agentes aduanales para que coordinados con estos se logre establecer rutas y circuitos seguros y eficientes. El control centralizado de las contrataciones de transporte ha incrementado el cumplimiento normativo y facilita el seguimiento de la actualización de la documentación aplicable.

- Gestión centralizada de abastecimiento de insumos y servicios. Realizamos negociaciones por volumen con proveedores a través de concursos que permitan garantizar la selección adecuada del proveedor, asegurando así la satisfacción de nuestras necesidades y que compartan nuestros principios, valores éticos y de sustentabilidad. Esto nos ha permitido mantener relaciones ganar-ganar y de largo plazo.

- Proceso enfocado al servicio. Para garantizar que este proceso cumpla con su objetivo es necesario que todos los involucrados tengan como premisa la atención al cliente y a sus necesidades.

Modelo de Gestión SAP/APO



Con la finalidad de validar que los principios y objetivos de este proceso son efectivos y contribuyen al cumplimiento de nuestra estrategia de sustentabilidad, hemos determinado los siguientes indicadores:

1) Costo unitario logístico. Este indicador nos muestra el desempeño del costo de transportación e importaciones contra las toneladas movidas, al lograr eficiencias en este valor generamos mayor utilidad productividad y competitividad, así como disminución de kilómetros recorridos ociosos tanto de nuestras unidades como las subcontratadas.

El resultado 2014 de este indicador fue de $524/Ton y nuestro objetivo es $502/Ton.

2) Eficiencia Logística. Objetivo financiero que mide los beneficios logrados por negociaciones integrales en transportación e importaciones, como valor absoluto vs el costo estándar.

El resultado 2014 es de $17 millones de desviación y el objetivo es $11 millones.

3) Valor de inventarios. Nos ayudará a monitorear el nivel óptimo de inventarios que nos garantice cumplir con los objetivos comerciales. Adicionalmente nos beneficiará en mayor seguridad en nuestros almacenes al evitar el incremento de volúmenes de materiales peligrosos.

El objetivo es lograr una reducción de 18% a nivel compañía vs diciembre 2014.

4) Efectividad por negociaciones con proveedores de servicios e insumos. Con este indicador buscamos gastar de manera eficiente por los servicios contratados congruentes con nuestro valor de frugalidad, estableciendo una relación a largo plazo con el proveedor y facilitando la gestión al tener relación con menor cantidad de proveedores con mejores ofertas de servicio y alineados a nuestras estrategias.

El objetivo es reducir el 6% / venta en gastos por estos conceptos.

5) Cumplimiento al modelo de gestión SAP & APO para administración de la demanda. Este proceso cíclico nos permite optimizar los recursos de inventario, planear el suministro y anticipar los flujos de efectivo para la compañía. El proceso alinea la colaboración entre las áreas de ventas, divisiones comerciales, finanzas, operaciones, logística y planeación.

El objetivo es cero desviaciones en el proceso.

6) Implementar los controles y reportes necesarios para conocer el nivel de cumplimiento de entregas perfectas.

Pochteca Minatitlán

GRI 4.17

Relaciones

con Proveedores, Clientes y Dependencias Gubernamentales

Proveedores

Trabajamos de la mano con nuestros clientes y proveedores para crear relaciones basadas en la confianza y que generen beneficios mutuos.

Garantizamos a nuestros proveedores la seguridad de todos los involucrados, del medio ambiente y del cumplimiento a la normatividad aplicable; llevamos a cabo nuestro proceso de alta de materiales en el que evaluamos los riesgos y la factibilidad del manejo de sus materiales antes de comprometernos a manejarlos en nuestros almacenes; desarrollamos los planes de acción necesarios y la asignación de recursos que nos permitan contar con la infraestructura, equipo, procesos y personal con la competencia necesaria para garantizar la seguridad y calidad de los productos, así como la inocuidad cuando es requerido.

Para asegurarnos de que nuestra estrategia funcione es necesario que nuestros proveedores sean una parte integral de ésta, por lo que centramos los controles y seguimiento para lograrlo en:

- Relaciones de negocio basadas en confianza y total apego a los lineamientos establecidos en nuestro Código de Ética para la relación con ellos.
- Desde nuestro proceso de selección, compartimos con ellos el Manual de Proveedores, en el que hemos incluido nuestras políticas, Código de Ética, Política del SIG y los criterios de evaluación de desempeño.
- Generamos un reporte semestral en el que se da a conocer su desempeño y calificación basados en los criterios de evaluación de nuestro Procedimiento de Evaluación de Proveedores

Proveedores de Transporte

Debido a la relevancia que nuestros proveedores de transporte tienen en nuestro proceso de distribución y servicio a los clientes, contamos con procesos específicos y diferenciados para la selección y evaluación de estos. Entre estos se encuentran:

- Integración de expedientes individuales por cada línea de transporte, en la que se incluyen contratos, licencias, permisos, programas de mantenimiento, pólizas de seguro con cobertura por responsabilidad civil y daños ambientales, etc. Esta información se actualiza de manera constante según sea requerido por el vencimiento de estos documentos.

- Evaluación de desempeño en cada entrega.
  Desde el ingreso a nuestras instalaciones las unidades son verificadas con base en una serie de criterios que incluye la revisión de al menos los siguientes elementos:

  - **Normatividad:** Permisos, licencias, pólizas de seguro, altas de seguro social, se revisa que se cuenten con ellos y que sean vigentes
  - **Seguridad:** Estado de llantas, bitácoras de revisión de la unidad y horas de conducción del operador, extintores, guía de respuesta a emergencias u hojas de seguridad, carteles de transportación.
  - **Medio Ambiente:** Sin fugas o derrames, kits de contención de derrames.
  - **Calidad e inocuidad:** Cajas o pipas limpias, compatibles con los materiales a cargar o con fumigación, según corresponda.
  - **Servicio en tiempo:** Que acuda en fecha y hora comprometida a cargar o descargar y que entregue en tiempo con el cliente.

En caso de incumplimiento de alguno de estos elementos generamos los reportes correspondientes para el registro en la evaluación de desempeño de la línea de transporte y gestionamos las acciones correspondientes para continuar con los procesos.

Basados en el análisis de incidencias presentadas por las líneas de transporte, así como a la detección de necesidades de capacitación por cambios en procesos o nuevas normativas adoptadas, realizamos al menos una vez al año sesiones de capacitación y sensibilización sobre diversos temas. Estas capacitaciones pueden ser con instructores internos o externos.

En 2014 se realizó la capacitación correspondiente con el siguiente temario.

1. **Vulnerabilidad en carreteras**
2. **SEDEX**
3. **Cumplimiento legal en el transporte de materiales peligrosos**
4. **Uso guía SETIQ**
5. **Rastreo Satelital**
6. **SARI**
7. **Kit Derrames**
8. **Llantas**

La seguridad de las personas involucradas en la cadena de distribución, las comunidades vecinas a las rutas y el medio ambiente son prioridad para nosotros, por lo cual ponemos especial énfasis en definir rutas seguras. Para lograrlo tenemos definidas las siguientes actividades:

1. GPS en el 40% de nuestra flota y es requisito contar con este dispositivo para contratar servicio externo, por lo que el 100% de nuestros proveedores cumple con él.

2. Contamos con ejecutivos de logística que dan seguimiento a todas las unidades que se encuentran en ruta.

3. En las rutas más frecuentes ya se encuentran establecidas las rutas seguras, las cuales proporcionamos a cada operador.

4. Validación de cruce de casetas a través del portal en línea IAVE.

5. Control de combustible vía tarjetas electrónicas que permiten cargar solo en gasolineras de rutas autorizadas.

6. Protocolos de seguridad para zonas de alto riesgo que incluyen comunicación vía telefónica, traslados solo de día, paradas autorizadas y procedimiento de respuesta a emergencias.

7. Pruebas antidoping cuando hay sospecha de uso de estupefacientes, en todo caso con consentimiento del operador.

Sistema Integral de Gestión SIG

Nuestro Sistema Integral de Gestión (SIG), es la base para garantizar que los objetivos financieros y de crecimiento se alcanzan con apego a sus principios fundamentales, ya que a través de este hemos incorporado el cumplimiento a los requisitos de los estándares internacionales que voluntariamente adoptamos y que nos obligan a mantener revisiones internas y externas constantes para detectar oportunidades de mejora, esto adicional a las auditorías de proveedores y clientes.

Los estándares que integral nuestro SIG son los siguientes:

- **ISO 9001:2008.** Durante 2014 recibimos la auditoría de recertificación con DNV GL Business Assurance, quien es el líder mundial en servicios de certificación. El alcance de esta certificación incluye las plantas de la zona metropolitana, cuyo volumen de operación representa el 50% de la operación a nivel nacional y ampliamos la vigencia hasta septiembre de 2017.

- ***Forest Stewardship Council* (FSC).** Cadena de custodia. Ampliamos el alcance de Vallejo y Cancún, para incluir además a Guadalajara y Monterrey.

- ***National Association of Chemical Distributors* (NACD).** Durante la revisión de 2013 renovamos la certificación y determinamos que nuestra reevaluación será hasta 2016.

- ***Supplier Ethical Data Exchange (SEDEX).*** Recibimos la evaluación y nos mantuvimos dentro de la base de datos de organizaciones que cumplen con los estándares de abasto ético y responsable.

- Estamos reconocidos a nivel nacional como Industria Responsable, por parte de la **PROFEPA.**

- **Asociación Nacional de la Industria Química (ANIQ).** Recibimos su aprobación para el uso del logo de SARI (Sistema de Administración y Responsabilidad Integral), por una cadena de custodia segura que garantiza la seguridad de nuestra operación, la salud de nuestros colaboradores y la comunidad, así como el respeto al medio ambiente.

Nuestro compromiso es mantener vigentes estas certificaciones e incorporar las necesarias que nos permitan medir, corregir y mejorar nuestro desempeño.

Pochteca Monterrey

Política del Sistema Integral de Gestión

Hemos dado inicio a la actualización de nuestra Política del Sistema Integral de Gestión, el cual es el documento más importante y que rige nuestro SIG, a fin de que los compromisos adquiridos con esta estrategia sean conocidos y adquiridos por todos los integrantes de la organización así como por todas las partes interesadas en nuestro negocio.

Estamos convencidos de que la constante validación de nuestro SIG a través de auditorías internas y externas por parte de clientes y proveedores, así como las inspecciones regulares de las dependencias gubernamentales que se encargan de la normatividad que nos aplica, será de gran ayuda para la rápida adopción de esta estrategia, además de que nos permitirá detectar de manera objetiva las oportunidades de mejora que sea necesario atender.

Definición de nuestra Política del SIG

En Pochteca trabajamos con un enfoque preventivo y de mejora continua para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, así como para alcanzar nuestros objetivos financieros y de crecimiento, sin descuidar el cumplimiento a nuestros cuatro pilares de sustentabilidad.

1. **Nuestra Gente:** Procuramos su bienestar, salud y seguridad, ofreciendo un trato equitativo y apegado a derecho.
2. **Medio Ambiente:** Operamos con objetivos de reducción de impactos al medio ambiente para no comprometer los recursos del mañana.
3. **Cadena de Suministro:** Buscamos disminuir los gastos de operación, minimizando los riesgos en toda nuestra cadena de suministro, compartiendo nuestros principios y valores con nuestros socios de negocio.
4. **Comunidad:** Trabajamos con apego a nuestros valores fomentando y apoyando a la comunidad para contribuir al crecimiento de una cultura de responsabilidad, colaboración y cumplimiento.

Clientes

Trabajamos en ofrecer a nuestros clientes valor agregado en sus procesos, dando capacitación en el manejo seguro de los productos así como lineamientos generales de seguridad cuando nos lo solicitan.

Emitimos reportes de visitas previas a la venta y cuando los clientes lo requieren, les ofrecemos la asesoría necesaria para cumplir con la normativa aplicable.

Por medio de encuestas periódicas y con el registro y seguimiento de incidencias en la entrega, quejas y reclamaciones a través de nuestro proceso de servicio postventa, evaluamos su nivel de satisfacción para cumplir los objetivos establecidos.

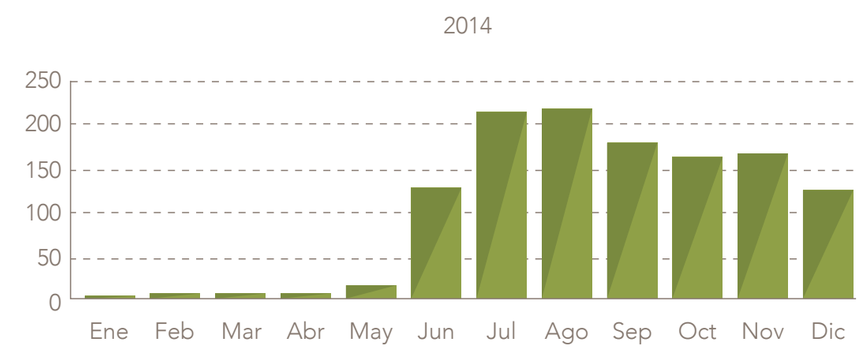
Nuestro sistema de reporteo nos permite semanalmente realizar revisiones operativas-comerciales de las incidencias, quejas y reclamaciones que se presentan a nivel nacional.

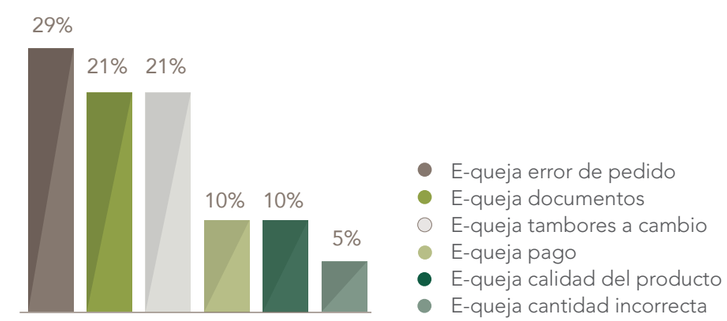
Atención Postventa 2014

Interno	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Error de facturación	4	4	3	1	1	1	5	2	1	5	0	4
Error de carga	2	0	2	0	0	3	0	1	1	0	3	1
Envases minados	2	1	0	3	3	7	2	2	3	4	1	4
Desempeño	2	2	4	14	2	5	3	4	3	16	1	3
P. Fuera de Especificación	9	13	13	0	14	27	18	22	18	24	15	17
Transporte	0	2	0	5	5	1	0	3	1	4	0	0

Del total de incidentes reportados en 2014 se generaron acciones correctivas de nuestros procesos en 21 quejas, las cuales fueron atendidas y concluidas.

Quejas





La evaluación general por parte de nuestros clientes en 2014 fue de **85,** dividida de la siguiente manera:

Calidad de los productos **90**
Condiciones de envío y recepción **88.3**
Comunicación **82**
Ejecutivos de ventas **83**
Soporte Técnico **83.5**
Soporte Administrativo **87**
Centro de Atención Telefónica **81**

Asimismo, nuestras instalaciones son evaluadas por nuestros proveedores a través de auditorías operativas en nuestras plantas, lo cual nos compromete para atender los hallazgos reportados y fortalecer nuestros controles para garantizar el cumplimiento a sus requisitos.

La efectividad de nuestro Sistema Integral de Gestión mejora cada año, de acuerdo con los resultados que reflejan los reportes que nuestros clientes y proveedores emiten después de cada auditoría.

Dichas auditorías, tienen objetivos diferentes, según sea el riesgo que los clientes definan por el tipo de producto que les suministramos.

- **El 60%** para garantizar la calidad e inocuidad de los productos
- **30%** a la seguridad y cuidado del medio ambiente
- **5%** responsabilidad social
- **5%** Integral que incluye todos estos elementos

En 2014 se llevaron a cabo 35 auditorías externas, 33 con resultado de proveedor confiable y 2 condicionado a Plan de acción. Para hacer una comparación, vale la pena destacar que en el período anterior se hicieron 18, de las que 16 fueron con resultado de proveedor confiable y 2 condicionado a Plan de acción.

Dependencias gubernamentales

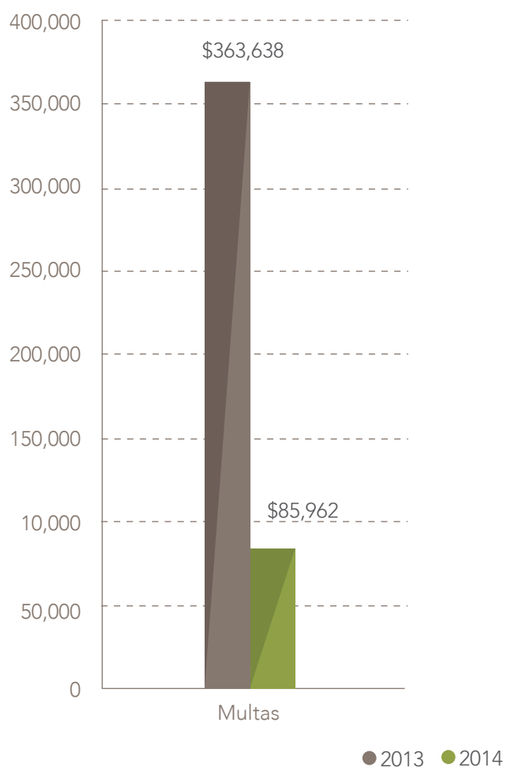
Contamos con un monitoreo del cumplimiento normativo por dependencia y ubicación, a través del cual vamos reflejando el porcentaje de cumplimiento para los requerimientos de cada dependencia. Hemos incrementando año con año nuestro nivel de cumplimiento y asignamos los recursos necesarios para acelerar el cumplimiento mínimo de 80% en cada uno de nuestros sitios para el próximo año.

Porcentaje de cumplimiento

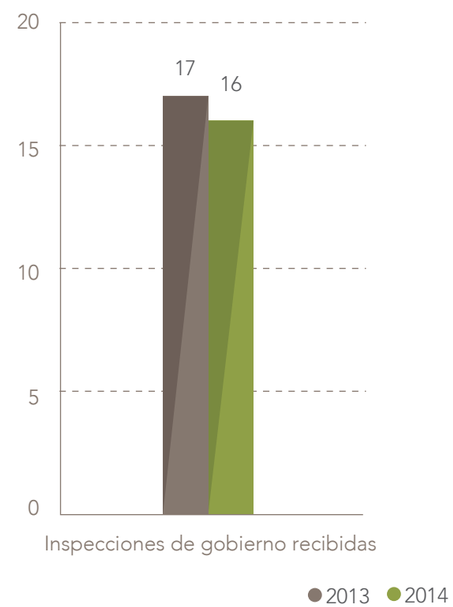
GRI PR9

Mantenemos un registro mensual de inspecciones y multas derivadas de incumplimientos, el resultado de estos elementos se muestra en la siguiente gráfica.

Multas



Inspecciones



Pochteca San Luis Potosí

GRI 3.12

Índice GRI

Indicador GRI	Descripción	Nivel de reporte	Página / Respuesta directa
	Estrategia y Análisis		
1.1	Declaración del máximo responsable, estrategia.	Completo	p. 7, 81
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo	p. 7, 38, 62
	Perfil de la organización		
2.1	Nombre de la organización.	Completo	p. 5
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Completo	p. 11
2.3	Estructura operativa de la organización.	Completo	p. 11
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Completo	4a. de forros
2.5	Número de países en los que opera y nombre en los que desarrolla actividades significativas.	Completo	p. 16 Cinco países
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Completo	Grupo Pochteca, S.A.B. de C.V.
2.7	Mercados servidos (desglose geográfico, sectores abastecidos y tipología de clientes).	Completo	p. 5, 13, 15
2.8	Dimensiones de la organización (Empleados, ventas netas, capitalización total, etc.).	Parcial	p. 7, 13, 17, 31
2.9	Cambios significativos, estructura y propiedad de la organización.	Completo	p. 7, 18
2.10	Premios y distinciones.	Completo	p. 21, 86, 87
	Parámetros de la Memoria		
Perfil de la Memoria			
3.1	Periodo que cubre la memoria.	Completo	1° de enero al 31 de diciembre de 2014
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Completo	El presente documento es nuestro primer Informe de Sustentabilidad
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Completo	Anual
3.4	Punto de contacto.	Completo	4a. de forros

Indicador GRI	Descripción	Nivel de reporte	Página / Respuesta directa
Alcance y Cobertura de la Memoria			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria (determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos, identificación de los grupos de interés).	Parcial	p. 7, 27
3.6	Cobertura de la memoria.	Completo	Grupo Pochteca, México
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Completo	No se reporta el desempeño de la filial Coremal
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar negativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Completo	No se reporta el desempeño de la filial Coremal
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la re-expresión de información perteneciente a memorias anteriores.	Completo	En el presente reporte no existen re-expresiones de información, pues es el primer Informe de Sustentabilidad
3.11	Cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de cálculo.	Completo	En el presente reporte no existen cambios significativos en el alcance, cobertura o métodos de cálculo, pues es el primer Informe de Sustentabilidad
Índice de contenido del GRI			
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria.	Completo	p. 96
	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
Gobierno			
4.1	Estructura de gobierno de la organización.	Completo	p. 22, 24
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Completo	p. 24

Indicador GRI	Descripción	Nivel de reporte	Página / Respuesta directa
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria se indicará el número de miembros del máximo gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Completo	p. 22
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Completo	p. 34
4.8	Declaración de misión y valores desarrollada internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Completo	p. 19, 20, 29
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, social y ambiental, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Completo	p. 23, 29, 34, 60
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial el desarrollo económico, ambiental y social.	Completo	p. 23, 29
Compromisos con iniciativas externas			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un principio de precaución.	Completo	p. 38, 43, 63
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	p. 26, 86, 87
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y esté presente en los órganos de gobierno; participe en proyectos o comités; proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios o tenga consideraciones estratégicas.	Completo	p. 26, 86-87

Indicador GRI	Descripción	Nivel de reporte	Página / Respuesta directa
Participación de los grupos de interés			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Completo	p. 27
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Completo	p. 27
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Parcial	p. 27
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Parcial	p. 27, 82-86, 90
Indicadores del desempeño económico			
Aspecto: Desempeño económico			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Parcial	p. 7, 17
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Completo	p. 58-60, 62, 77
Indicadores del desempeño ambiental			
Aspecto: Materiales			
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Parcial	p. 78
Aspecto: Energía			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	p. 70, 71
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Parcial	p. 70
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia.	Completo	p. 70

Indicador GRI	Descripción	Nivel de reporte	Página / Respuesta directa
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y las reducciones en el consumo de energía resultado de las mismas.	Parcial	p. 70, 73
Aspecto: Agua			
EN8	Captación de agua por fuentes.	Parcial	p. 68
Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos			
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Parcial	p. 69, 78
EN22	Peso total de los residuos generados según tipo y método de tratamiento.	Completo	p. 66
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Parcial	p. 64
Aspecto: Productos y servicios			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	Completo	p. 73, 74, 76, 78
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Parcial	p. 73
Aspecto: Cumplimiento normativo			
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo	p. 71, 86
Aspecto: Transporte			
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de producto y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Completo	p. 65, 69
Aspecto: General			
EN30	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales.	Completo	p. 69
Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo			
Aspecto: Empleo			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Parcial	p. 31

Indicador GRI	Descripción	Nivel de reporte	Página / Respuesta directa
LA2	Número total de empleados y rotación media, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Parcial	p. 47
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Completo	p. 36
Aspecto: Salud y seguridad laboral			
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Parcial	p. 40
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Completo	p. 32, 49, 50, 53, 54
Aspecto: Formación y Evaluación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Completo	p. 39, 41
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Completo	p. 41, 43, 44
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Parcial	p. 44
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Completo	p. 31
Indicadores del desempeño de Sociedad			
Aspecto: Comunidades locales			
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo y evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local.	Parcial	p. 56

Indicador GRI	Descripción	Nivel de reporte	Página / Respuesta directa
SO10	Medidas de prevención y mitigación implementadas en operaciones con impactos negativos potenciales o reales en comunidades locales.	Parcial	p. 56
Aspecto: Política Pública			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en su desarrollo, así como en actividades de "lobbying".	Completo	p. 26
Aspecto: Comportamiento de competencia desleal			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Completo	p. 27 En Grupo Pochteca, uno de nuestros compromisos es la competencia honesta
Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos			
Aspecto: Salud y seguridad del cliente			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Parcial	p. 74, 77
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Parcial	p. 90
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Completo	p. 90-92
Aspecto: Cumplimiento normativo			
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Completo	p. 94

Diseño Milenio 3 | Textos Genera | Impresión Litoprocesos

Contacto

Blanca Garcés Ramírez
Sistemas de gestion
+52 (55) 5726-9050 ext. 2516
bgarcesr@pochteca.com.mx

Oficinas Corporativas
Gob. Manuel Reyes Veramendi #6
Colonia San Miguel Chapultepec
C.P. 11850, México D.F.

pochteca papel

Forros: Mohawk Superfine Eggshell Ultrawhite FSC® 270 g/m²
Interiores: Lynx Opaque Ultra FSC® 104 g/m²

pochteca

www.pochteca.com.mx