



# MAKYMAT

## Reporte de actividades de Responsabilidad Social



# 2024

# ÍNDICE



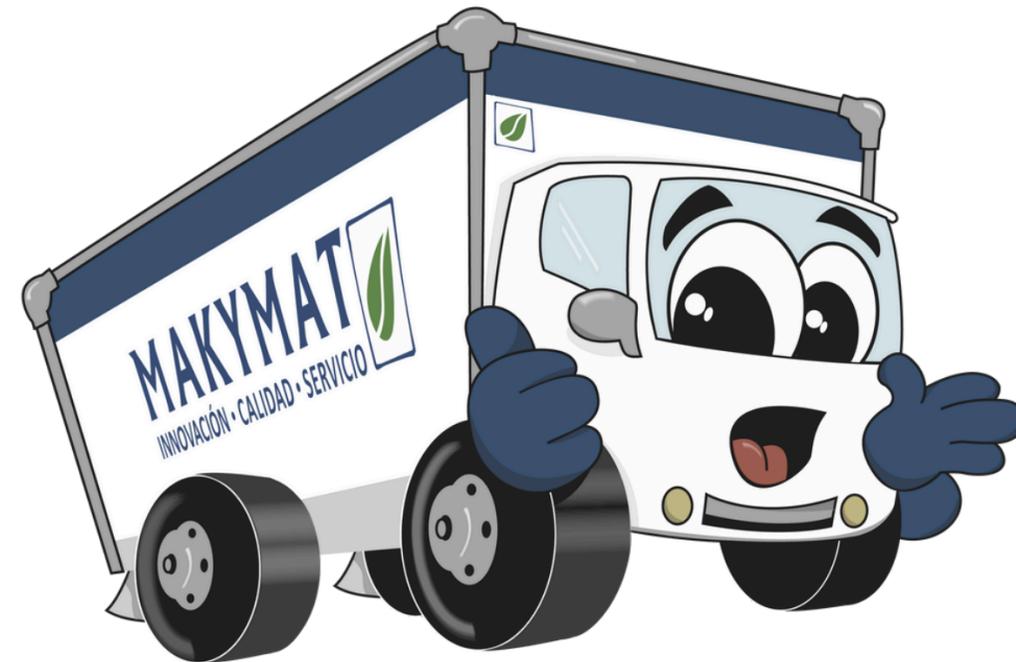
*0. Mensaje Gerencial e Informe Financiero de Responsabilidad Social*

*01. Nuestra Organización*

*02. Productos*

*03. Colaboradores*

*04. Medio Ambiente y Comunidad*





Cada año en la vida de las personas, así como en la vida de las empresas, tiene su propia historia y un desarrollo particular que lo hace ser distinto a todos los demás.

2024 será recordado por nosotros en Makymat como un año sin grandes sobresaltos, pero con importantes retos, de acuerdo con la realidad que vivimos en nuestro querido México.

Gracias al buen trabajo, compromiso, actitud, y trabajo en equipo de todos nuestros colaboradores, pudimos superar estos retos que fueron principalmente económicos, sociales, geopolíticos, así como internos en distintos niveles de la organización.

Experimentamos cambios en los líderes de dos áreas muy importantes para la empresa como lo es cadena de suministro y contabilidad-finanzas. Afortunadamente, estos cambios comenzaron a dejar reflejado su propio estilo, con un grado muy alto de profesionalismo, conocimiento, y aportación de nuevas ideas que hemos ido poniendo en práctica para el beneficio de la operación.

Llegó un momento muy importante para la empresa, de cara hacia el futuro, con un primer cambio generacional en el área de tecnologías de la información y comunicaciones. La nueva generación de esta empresa, mayoritariamente familiar, tomó ya la cabeza de esta importante área. Estoy seguro de que este cambio será muy positivo para seguir proyectando a Makymat como una empresa de vanguardia en este campo dentro del tamaño y tipo de negocio que somos dentro de nuestro país.

En materia de nuestra operación, tuvimos importantes avances derivados del esfuerzo de nuestra Planeación estratégica. El presente reporte menciona algunos de estos logros, además de otros varios que vale la pena mencionar como nuestra certificación en la versión seis de la norma FSSC 22000, el cual viene a romper el paradigma de manejar sistemas de gestión de calidad independientes en inocuidad alimentaria y el sistema de gestión ISO 9001. Seguimos trabajando con entusiasmo en la incorporación de Pacto Global de las Naciones Unidas a nuestras actividades cotidianas.

Este tipo de inquietudes demuestran que Makymat aún no contando con los recursos ni dimensiones de una empresa grande, hace todo lo posible para ser una gran empresa.

Durante este 2025 seguiremos trabajando con entusiasmo, atacando los nuevos retos que nosotros fijamos y los que nos vienen de fuera, siempre buscando el crecimiento de nuestros colaboradores y de la empresa, como parte del medio empresarial en el que operamos en nuestro país.

ATTE

Xavier Milke G.

Gerente General

MAKYMAT





INFORME FINANCIERO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			
VENTAS NETAS	\$638,098,982		
OTROS INGRESOS	\$2,147,120		
PRODUCTOS FINANCIEROS	\$4,881,339		
<b>TOTAL INGRESOS</b>		\$645,127,441	100.00%
PROVEEDORES DE INSUMOS	\$493,308,070		76.47%
PROVEEDORES DE SERVICIOS	\$52,558,738		8.15%
<b>TOTAL PROVEEDORES</b>		\$545,866,808	84.61%
<b>GENERACION DE LA RIQUEZA</b>		\$99,260,632	15.39%
<b>DISTRIBUCION DE RIQUEZA</b>			
COLABORADORES	\$44,975,944		6.97%
GOBIERNO	\$26,277,556		4.07%
COMUNIDAD	\$77,094		0.01%
INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$2,027,038		0.31%
REINVERSION	\$25,903,001		4.02%
<b>TOTAL DISTRIBUCION DE RIQUEZA</b>		\$99,260,632	15.39%



Somos una empresa mexicana fundada en 1989 y perteneciente a Corporación Premium junto con Nutryplus y Herbaceutics. Estamos dedicados a la comercialización y Distribución de ingredientes y soluciones para la Industria Alimenticia y Sector Industrial. Estamos ubicados en San Luis Tltilco 6-A Naucalpan, Estado de México; y nuestro CEDIS en Ebanistas 17, Colonia Industrial Xhala, Cuautitlán Izcalli, C.P.54714 . Tenemos presencia a través de operadores logísticos en Monterrey, Guadalajara y Mérida. Realizamos entregas a las siguientes zonas del país: Ciudad de México y su área metropolitana, Nuevo León, Coahuila, Chihuahua, Jalisco, Michoacán, Estado de México, Querétaro, Guanajuato, Morelos, Hidalgo, Puebla, Veracruz y Yucatán.



### MISIÓN

Comercializar productos con enfoque de servicio y sistemas apropiados, generando una relación de sociedad con nuestros clientes, un retorno adecuado a nuestros accionistas, colaborando con la sociedad y el medio ambiente y promoviendo el desarrollo integral y la salud de nuestros colaboradores.

### VISIÓN

Ser referente en la comercialización de los productos que manejamos para los mercados que atendemos.

### PROPÓSITO

En cada acción estamos comprometidos con innovar para crecer con nuestros clientes





# MEJORES EMPRESAS MEXICANAS

En 2024 fuimos reconocidos por 11° año consecutivo con el distintivo de las Mejores Empresas Mexicanas; reconocimiento organizado por Citibanamex, Deloitte y Tecnológico de Monterrey, obteniendo éste reconocimiento gracias al compromiso de los colaboradores quiénes hacen posible el logro de los objetivos. Esta evaluación consistió en documentar en las 5 dimensiones de gestión las actividades que desarrolla nuestra organización y que dan cumplimiento a los requerimientos solicitados de acuerdo al mapa de valor establecido. Obteniendo un reporte de retroalimentación con fortalezas y oportunidades de mejora que deberán ser tomadas en consideración para cumplir con éste proceso de mejora.



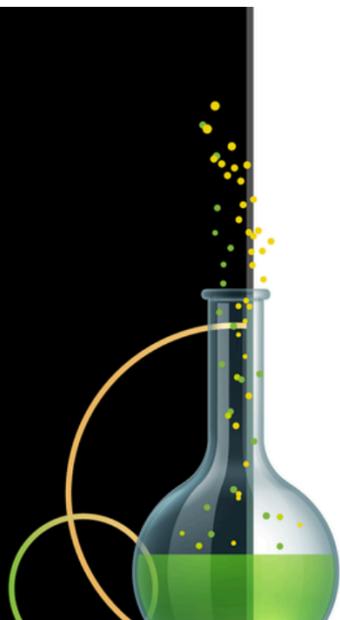
Resultados desempeño de Gestión Mejores Empresas Mexicanas 2024



- 01. Crecimiento en Ventas  
Prácticas que incrementan los ingresos por volumen, precio o su combinación.
- 02. Margen Operativo  
Prácticas que disminuyen los egresos (costos de venta, gastos e impuestos)
- 03. Administración de activos  
Prácticas que mejoran la eficiencia de activos
- 04. Administración de activos  
Prácticas que ayudan a la existencia de la empresa en el futuro
- 05. Liderazgo  
Prácticas en materia de gente y sustentabilidad.



Orgullosos de ser reconocidos como una de las **Mejores Empresas Mexicanas 2024**





# ESTRUCTURA

Dirigir a toda la Empresa hacia un desarrollo y crecimiento sustentable, y encaminarla en un proceso de mejora continua para lograr los objetivos estratégicos a corto, mediano y largo plazo en los distintos compromisos de la empresa con grupos de interés: clientes, accionistas, personal, gobierno, grupos de interés, medio ambiente, sistemas de gestión, etc.

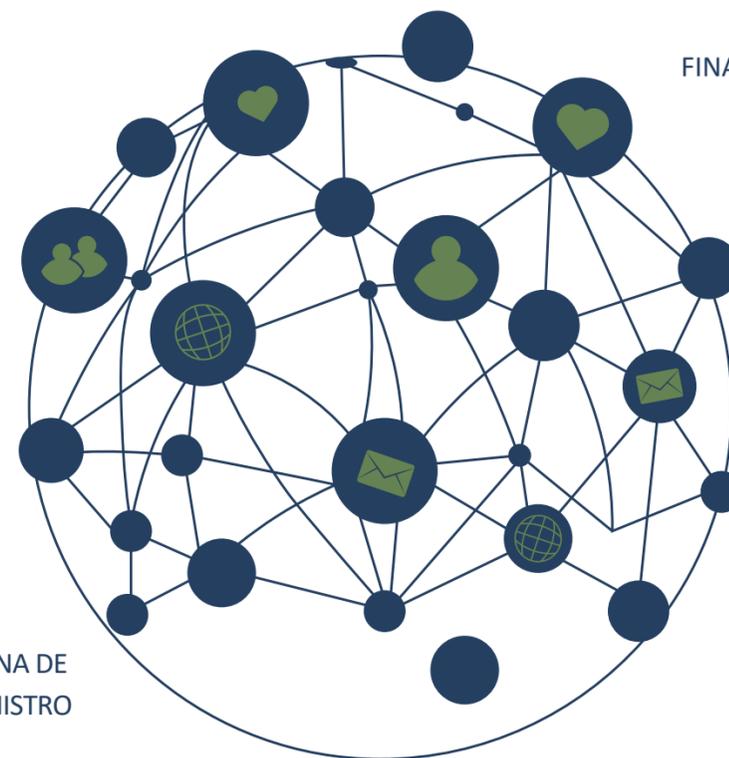
GERENCIA GENERAL.

FINANZAS

Realizar y supervisar el presupuesto anual de gastos fijos, así como realizar una supervisión para cumplir con la Política de Control Interno.

COMERCIAL

Satisfacer las necesidades de los clientes, mediante la oferta de productos de calidad, a precios competitivos y con un servicio adecuado para permitir la venta repetitiva que asegure la permanencia de la Empresa en sus mercados



DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Planear y Administrar el elemento humano buscando aumentar la productividad, la salud y el bienestar. Implementar y mantener ESG, los Sistemas de Gestión más indicados que determine la empresa, así mismo, se encarga de coordinar y dar seguimiento a los programas de calidad de vida.

CADENA DE SUMINISTRO

Garantizar el abasto oportuno de los productos que comercializa Makymat, mediante una planeación adecuada de la demanda, compra, importación, almacenaje en condiciones adecuadas de inocuidad y su entrega al cliente en tiempo y forma garantizando el servicio.

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Administrar las Tecnologías de la Información y Comunicaciones para lograr que la empresa opere de manera continua y sin interrupciones, generando información en tiempo real para la correcta operación y toma de decisiones, estableciendo los medios para salvaguardar y resguardar la información generada.





## PROCESOS

En Makymat tenemos implementados los procesos de Gerencia General, Ventas, Abastecimiento, Crédito y Cobranza, Finanzas, Distribución y Logística, Servicio y Atención al Cliente, Recursos Humanos, Tecnologías de Información y Sistemas de Gestión para el cumplimiento de los Indicadores Clave de Desempeño, objetivos y metas de los sistemas de gestión, así como objetivos hacia los grupos de interés. El desempeño de estos indicadores fueron revisados de manera mensual para la verificación de su cumplimiento o bien para el reforzamiento y toma de acciones en caso de no cumplir con lo establecido.

Todos nuestros procesos mantienen un indicador alineado a la Planeación Estratégica y revisado de manera mensual en conjunto con los indicadores clave de desempeño, éstos procesos son auditados por organismo de certificación para la verificación de cumplimiento de requisitos de FSSC 22000 en categoría FI y G y a través de verificaciones anuales de manera interna a través de equipo auditor interno. En 2024 realizamos inscripción y llenado de cuestionarios en SEDEX (Supplier Ethical Data Exchange)

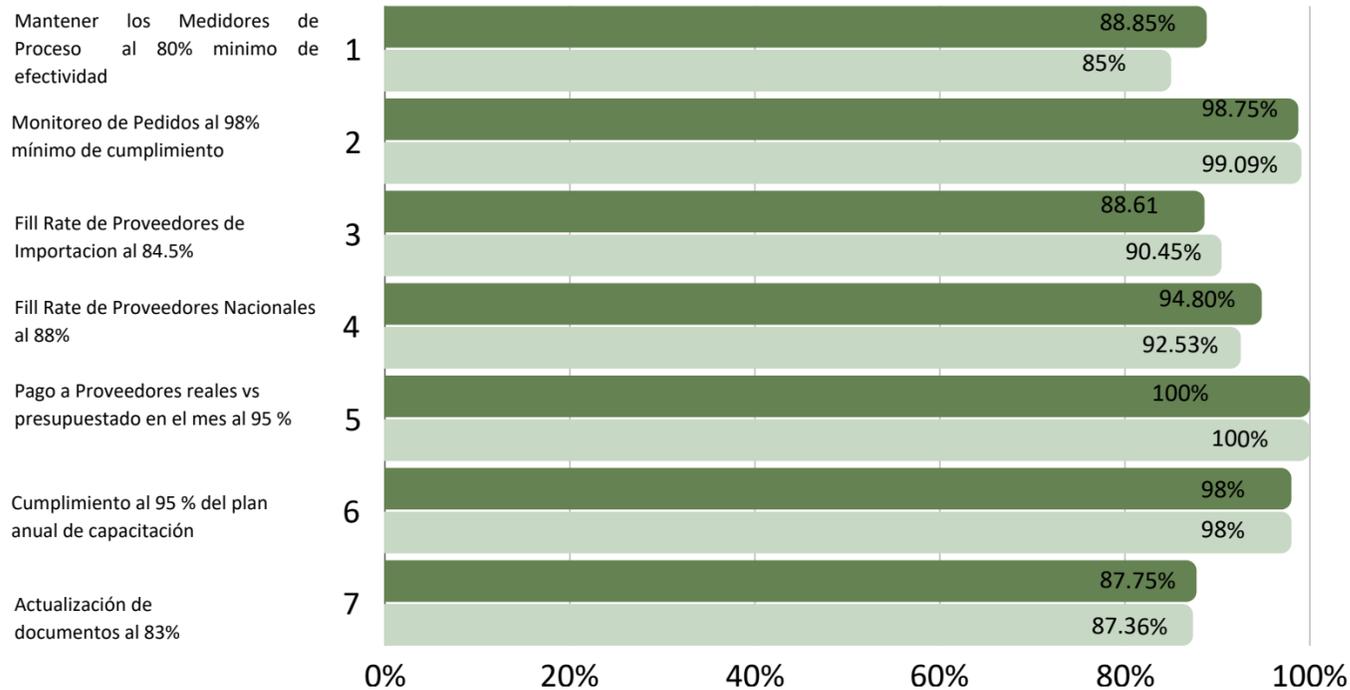




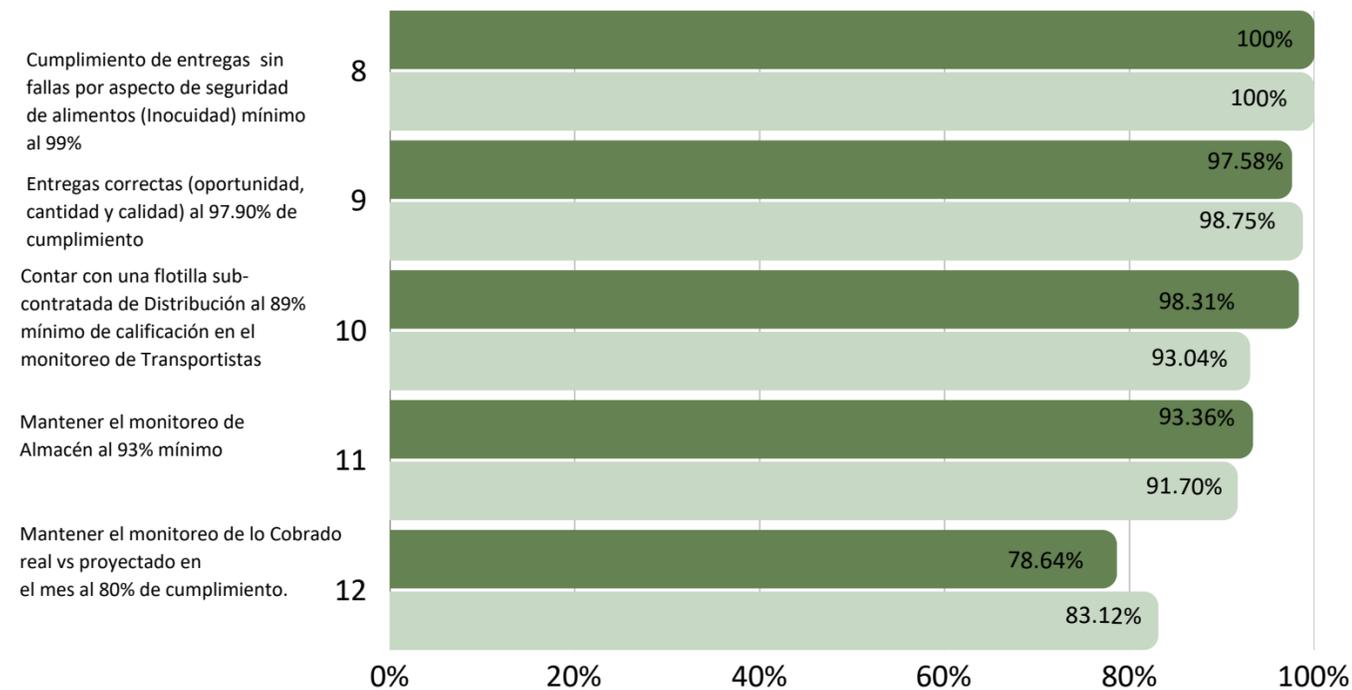
# OBJETIVOS Y METAS

Nuestra Planeación estratégica fue llevada a cabo a través de la metodología de Gazelles de Growth Institute, donde se determinaron nuestros KPI's (Key Performance Indicators) así como las Fortalezas, Debilidades, Tendencias. A la par se establecieron los objetivos y metas de los sistemas de gestión cuyo monitoreo se realizó de manera mensual.

● 2024 ● 2023

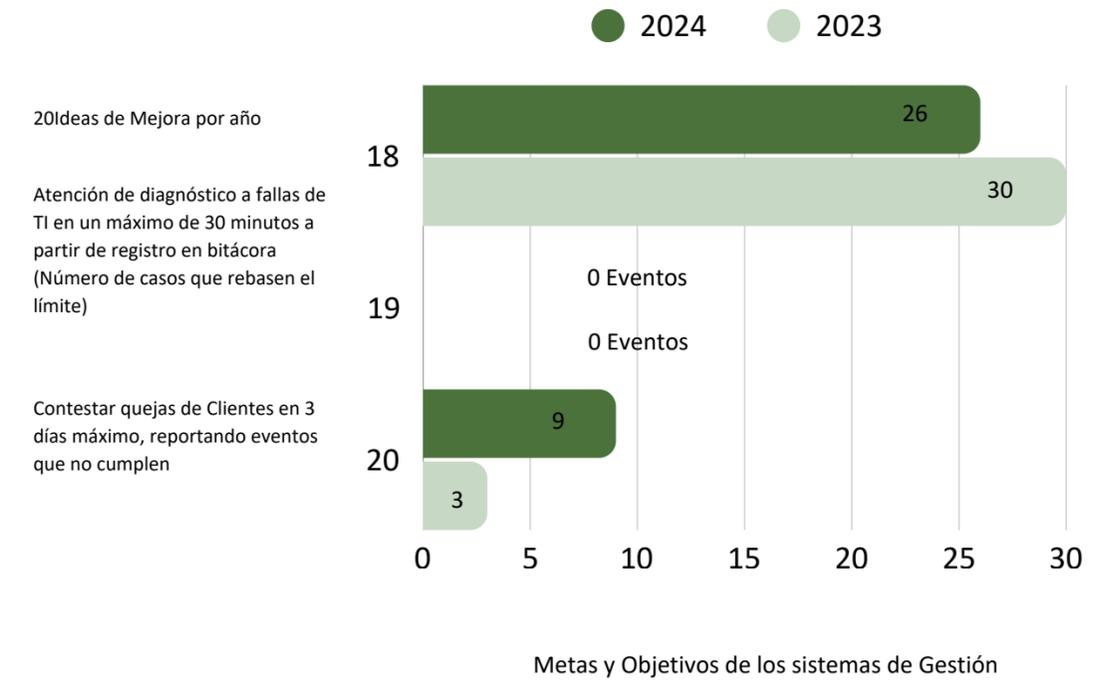
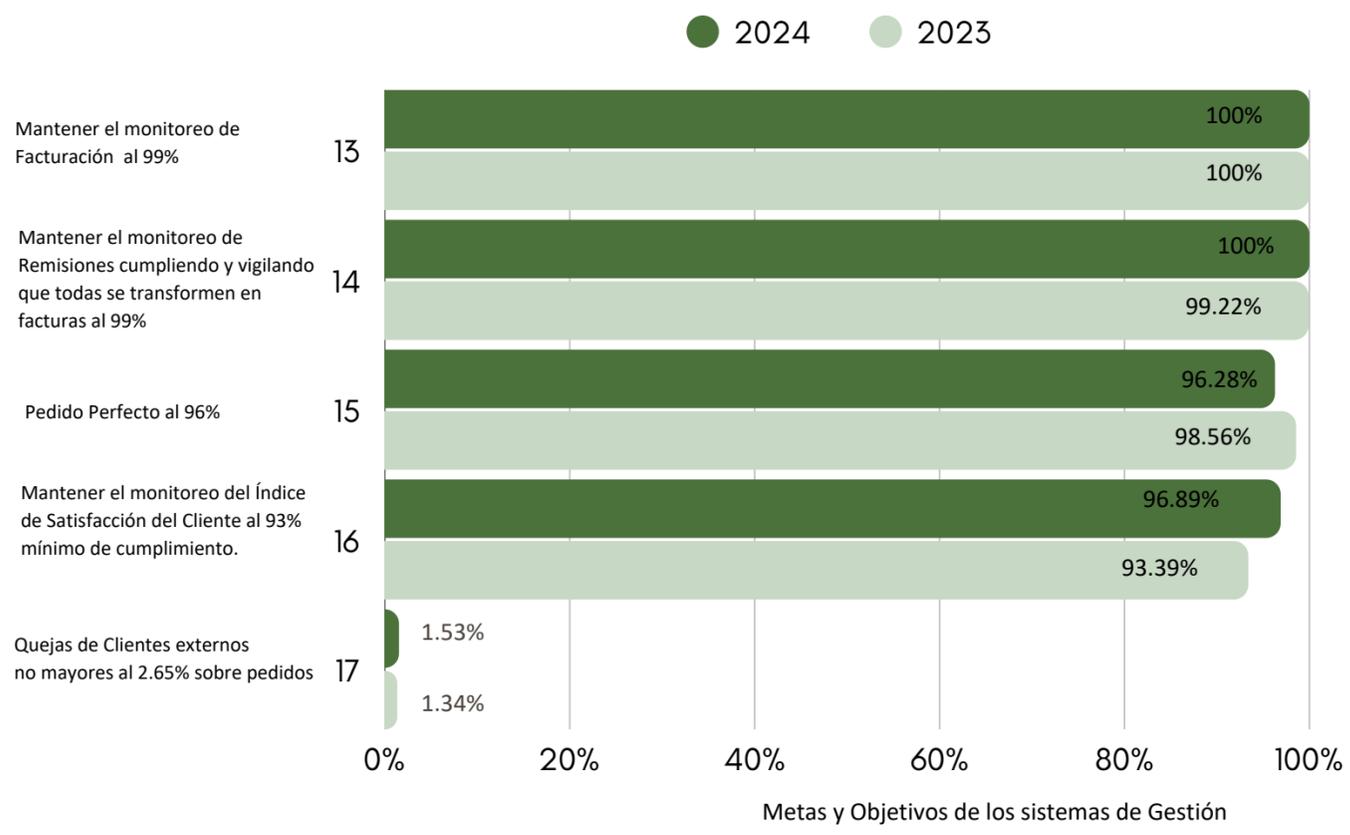


● 2024 ● 2023





# OBJETIVOS Y METAS





# VALORES

Nuestro Código de Ética es un marco de referencia y guía de conducta, se transmite desde el inicio de la relación laboral al firmar de conformidad y su reforzamiento es a través de campañas constantes de comunicación. Y nuestros 6 valores a través de campaña de "viste el color del valor"

**Integridad** Cumplir con los compromisos y deberes morales propios y con los demás.

**Responsabilidad** Realizar las acciones necesarias para cumplir con los compromisos.

**Trabajo** Esfuerzo individual y colectivo para lograr los objetivos.



**Espíritu de Servicio** El cliente, razón de ser del negocio.

**Eficiencia** Generar valor con el uso moderado de recursos.

**Calidad** Cumplir y superar las expectativas del cliente.

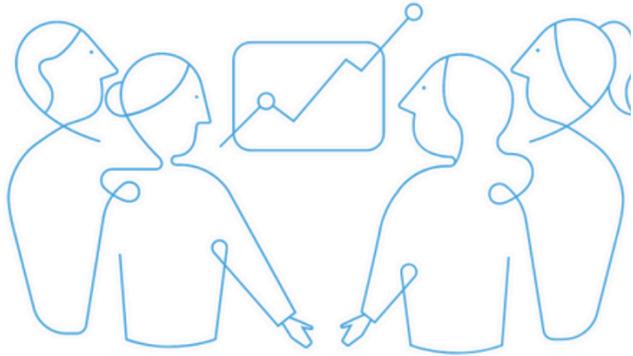




# PACTO GLOBAL

Desde 2023 Makymat se sumó al grupo de empresas adheridas a Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) prioritarios y secundarios definidos para la organización así como la causas sociales pertinentes a través de un estudio de materialidad. Prioritarios: ODS8 Trabajo decente y crecimiento económico, ODS 3 Salud y Bienestar, ODS 5 Igualdad de género; Secundarios ODS13 Acción por el clima, ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas, ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos. En 2024 Makymat, en el encuentro Empresarial por la Sostenibilidad realizó firma simbólica de compromiso con los Principios de Empoderamiento de las mujeres.

Hemos adoptado los Principios de las Naciones Unidas para el Empoderamiento de la Mujer como parte de su compromiso de promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer en el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad.





## GRUPOS DE INTERÉS Y CANALES DE COMUNICACIÓN



### Colaboradores

Mantenemos comunicación y retroalimentación a través de correos electrónicos, medios de comunicación vía remota, tablero de Comunicación interno y directamente con el área de Desarrollo Organizacional, Juntas Mensuales de Comunicación, Juntas de Gerencia General con cada área, encuesta de Clima Laboral y encuesta de liderazgo.

### Directivos

Contacto a través de reuniones gerenciales, correo electrónico, medios de comunicación presenciales y vía remota para la toma de decisiones.

### Proveedores

Acercamiento con las organizaciones o personas que nos proporcionan algún tipo de producto a través de las diferentes áreas que tienen relación directa con ellos como Abastecimiento, Calidad, Nuevos Negocios, etc. manteniendo contacto ya sea en reuniones o comunicados electrónicos, cuestionarios de selección de proveedores, evaluación y re evaluaciones de proveedores, exposiciones y medios de comunicación vía remota.

### Dueños, Inversionistas, Accionistas

Trato con los socios capitalistas mediante Juntas Corporativas y de Consejo medios de comunicación vía remota y correo electrónico.

### Comunidad y Gobierno

Entablado comunicación con la comunidad próxima a nuestra organización a través de programación de reuniones vecinales e instituciones del estado, correo electrónico, WhatsApp y medios de comunicación vía remota. Considerado a nuestro entorno natural, establecemos comunicación a través de reuniones internas para propuestas de mejora y apoyo al medio ambiente así como correo electrónico con dependencias gubernamentales y reuniones vecinales.

### Competencia

Aquellos oferentes y demandantes del servicio similar al nuestro, estando en contacto con el área Comercial a través de reuniones, correo electrónico, investigaciones de mercado u organizaciones empresariales.

### Clientes y consumidores

Se mantienen canales abiertos en toda la organización, canalizando sus inquietudes al área correspondiente, e intercambiando información a través de reuniones, comunicados, teléfono, correo electrónico, página organizacional [www.makymat.com](http://www.makymat.com), Representantes técnicos de ventas, encuesta satisfacción de cliente, quejas, auditorías y redes sociales de la organización, medios de comunicación vía remota y exposiciones.

### Líderes de opinión

Comunicación y retroalimentaciones a través de Expos, Ferias, Redes Sociales, página web, correos electrónicos masivos, ferias, exposiciones, seminarios. Innovaciones, tendencias, información de mercado, precios, suministros  
publicidad, promoción de productos, actividades sociales y de medio ambiente.





## HAZTE OIR



Ponemos a disposición de nuestros grupos de interés canal de comunicación mediante la línea de denuncia [hazteoir@makymat.com](mailto:hazteoir@makymat.com) o al teléfono +52(55) 53 12 95 59 para reportar cualquier práctica de soborno, corrupción o acoso laboral-sexual.

Mediante campaña permanente cuyo objetivo es reforzar el código de ética, comunicando las herramientas de apoyo para todos los colaboradores en temas de prevención hacia cualquier tipo de violencia, con la finalidad de brindar un ambiente laboral seguro, sano, respetuoso y de confianza.

Para asegurar el cumplimiento del Código de Ética, nuestro Sistema de Denuncias recibe notificaciones respecto a prácticas ilegales, conductas inapropiadas o faltas al Código de Ética detectadas en nuestras operaciones. También se identifican posibles situaciones de riesgo de cualquier tipo, actos de corrupción, violación a la privacidad, violencia o a los derechos humanos. Durante 2024 no se presentaron casos de denuncia por práctica de soborno, corrupción o acoso laboral-sexual.

### Prevención



Acoso laboral - sexual



Soborno



Fraude o robo



Corrupción



Violencia



Conflicto de Intereses



Comercializamos ingredientes y aditivos para la Industria Alimentaria (Bebidas, sabores, alimentos procesados, cárnicos, confitería, botanas, lácteos, food service y panificación) y Sector Industrial (pinturas y resinas, química, salud y cuidado personal, textil, papel, cartón y corrugado, adhesivos) las cuales son atendidas por un Representante Técnico de Ventas especializado en las divisiones que representa, quienes atienden la relación comercial desde el inicio de ella, partiendo del requerimiento o necesidad del cliente de la mano con Asesoría técnica y aplicaciones de productos a través del Departamento de Servicio Técnico.



## Sector Industrial

- ✓ Ácido Cítrico
- ✓ Fibras Vegetales
- ✓ Ácido Láctico (Derivados)
- ✓ Fosfatos
- ✓ Ácido Fumárico
- ✓ GDL
- ✓ Ácido Máfico
- ✓ Gluten de Trigo
- ✓ Ácido Tartárico
- ✓ Goma Arábica
- ✓ Alcohol Polivinílico (PVA)
- ✓ Goma de Algarrobo
- ✓ Almidón de Maíz Común
- ✓ Goma Guar
- ✓ Almidón Pregelatinizado (PregelMak)
- ✓ Goma Tara
- ✓ Almidón de Tapioca
- ✓ Goma Xantana
- ✓ Almidones Modificados e IP
- ✓ Harina de Soya
- ✓ Almidón Catiónico
- ✓ Jarabe de Sorbitol
- ✓ Almidón Oxidado
- ✓ Lactato de Sodio
- ✓ Aminat®-G (LAE®)
- ✓ Melamina
- ✓ Bolsas de Alto Vacío (Pouches)
- ✓ Pentaeritritol
- ✓ Borax Penta/ Decahidratado
- ✓ Propilenglicol
- ✓ Citrato de Sodio
- ✓ Proteína Aislada de Soya
- ✓ Carboximetilcelulosa (CMC)
- ✓ Proteínas Vegetales
- ✓ Colágeno Nativo Tipo II
- ✓ Sorbitol Polvo
- ✓ Color Caramelo Líquido Clase IV
- ✓ Sólidos de Jarabe de Maíz
- ✓ Diacetato de Sodio
- ✓ Sistemas Edulcorantes (Makysweet)
- ✓ Dextrina Amarilla
- ✓ Tripolifosfato de Sodio (Polvo y Granular)
- ✓ Eritritol
- ✓ Fécula de Tapioca

### Pinturas y Resinas

### Química

### Salud y Cuidado Personal

### Textil

### Papel, Cartón y Corrugado

### Pet Food

### Adhesivos



"Gracias por la oportunidad de servirle"

ventas@makymat.com | +52 55 5312 9530



makymat.com



Durante 2024 no se tuvo alguna acción jurídica con respecto a la competencia desleal en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

Mantuvimos una relación de respeto con nuestros competidores, estableciendo relaciones que nos permitieron un intercambio comercial y de apoyo en el mercado.

La promoción de nuestros productos y estrategias publicitarias dirigidas a los clientes se llevaron a cabo a través del área de Mercadotecnia y Nuevos Negocios; tomando la información de fichas técnicas del producto, esta promoción fue realizada por correo electrónico, página web, redes sociales y Exposiciones. No recibimos reporte de quejas relacionadas al incumplimiento de la mercadotecnia realizada de nuestros productos.



## Ingredientes Alimentos

- ✓ Ácido Cítrico
- ✓ Fibra de Avena
- ✓ MIREFLAV® (Etiqueta limpia polifuncional)
- ✓ Ácido Láctico
- ✓ Fibra de Bambú
- ✓ Papaína
- ✓ Acidulantes Encapsulados (MIRCAP®)
- ✓ Fibra de Celulosa
- ✓ Pectinas
- ✓ Almidón de Maíz Común
- ✓ Fibra de Soya
- ✓ Propilenglicol USP
- ✓ Almidón Pregelatinizado
- ✓ Fibra de Trigo
- ✓ Proteína Aislada de Chicharo
- ✓ Almidones Modificados
- ✓ Fibra de Zanahoria
- ✓ Proteína Aislada y Concentrada de Soya
- ✓ Almidón de Chicharo
- ✓ Glutamato Monosódico
- ✓ Proteína Vegetal Hidrolizada (PVH)
- ✓ Base Neutra Alcohólica
- ✓ Goma Arábica/Acacia
- ✓ Selladores de Goma Laca
- ✓ Bolsas de Alto Vacío (Pouches)
- ✓ Goma de Algarrobo
- ✓ Sistemas Edulcorantes No Calóricos (Acesulfame K, Aspartame, Neotame, Sucralosa, Makysweets)
- ✓ Carrageninas
- ✓ Goma Guar
- ✓ Salsa de Soya
- ✓ Citrato de Sodio
- ✓ Goma Rosin
- ✓ Sólidos de Jarabe de Maíz
- ✓ Color Caramelo Líquido Clase IV
- ✓ Goma Xantana
- ✓ Sustituto de Carne
- ✓ Diacetato de Sodio
- ✓ Harina de Soya
- ✓ Tripolifosfato de Sodio
- ✓ Eritritol
- ✓ Jarabe de Sorbitol

### Alimentos Procesados

### Confitería y Botanas

### Food Service

### Bebidas y Sabores

### Panificación

### Cárnicos

### Lácteos



"Gracias por la oportunidad de servirle"

ventas@makymat.com | +52 55 5312 9530



makymat.com





## PROVEEDORES

Para la adquisición de nuestros productos a comercializar se solicita a proveedores información necesaria, como es: características del producto, métodos de producción, condiciones de almacenamiento, presentación, certificaciones de producto, control de alérgenos, sistemas de gestión, rastreabilidad, quejas, buenas prácticas, auditorías internas, así como información técnica de producto de calidad e inocuidad, características físico químicas, especificaciones, gastos adicionales, cantidades por embarque y en caso necesario el área de calidad realiza una evaluación de muestra del producto.

A través de cuestionario se recaba información de nuestros proveedores el cual busca obtener información sobre sus actividades en materia laboral, salud y seguridad, derechos humanos, ética etc. con el propósito de conocer sus practicas a demás de la parte técnica de los productos.

Documentamos las características de los productos para identificar y realizar el análisis de peligros físicos, químicos y biológicos, concentrando la información sobre método de producción, condiciones de almacenamiento y distribución o requerimientos de almacenaje (temperatura y humedad), uso intencionado del cliente/aplicación, vida útil/ período para re análisis, potencial del mal uso por el consumidor, si contiene alérgenos, si puede transmitir una enfermedad o daño, legislación y/o certificaciones, método de envasado, preparación y/o el tratamiento previo a su uso o procesamiento, si hay alguna consideración especial del producto o de un ingrediente para prevenir, controlar o eliminar peligros en la inocuidad de alimentos, presentación del producto (saco, cuñete, unidad de medida), contenido neto, tipo de empaque y material.

Nuestros proveedores son evaluados cada mes de acuerdo a los porcentajes y criterios de: Servicio, Entrega y Calidad, obteniendo un promedio anual en 2024 de **Fill Rate de Proveedores de Importación** del 88.61% de cumplimiento y **Fill Rate de Proveedores Nacionales** del 94.80% de cumplimiento.

En caso de presentarse alguna situación de contingencia en nuestros productos sea por cuestiones de inocuidad de alimentos o calidad debemos estar preparados para atender de manera oportuna los casos que pudieran presentarse, por ello se llevaron a cabo 2 **ejercicios de trazabilidad y simulacro de retiro** con la finalidad de evaluar su funcionamiento, ambos se reportaron con un cumplimiento del 100% de efectividad. De igual manera realizamos simulacro para gestionar situaciones de **defensa alimentaria, emergencias y accidentes** (atención a contingencias) con la finalidad de que en la medida de lo posible, mantener el abasto de materiales a nuestros clientes en caso de que se presente alguna emergencia.

0 solicitudes de ejercicios de trazabilidad y/o retiro de producto por causas reales de calidad y/o inocuidad por parte de clientes o proveedores.

País	cantidad de fabricantes 2024	%	País	cantidad de fabricantes 2023	%
China	66	46%	China	60	46%
México	23	16%	México	22	17%
USA	10	7%	España	7	5%
España	7	5%	USA	8	6%
India	6	4%	India	6	5%
Turquía	5	4%	Brasil	3	2%
Holanda	3	2%	Holanda	3	2%
Brasil	2	1%	Corea	2	2%
Corea	2	1%	Francia	2	2%
Francia	2	1%	Italia	2	2%
Italia	2	1%	Turquia	2	2%
Alemania	1	1%	Alemania	1	1%
Bélgica	1	1%	Bélgica	1	1%
Canadá	1	1%	Canadá	1	1%
Chile	1	1%	Chile	1	1%
Japón	1	1%	Japón	1	1%
Marruecos	1	1%	Marruecos	1	1%
Pakistan	1	1%	Pakistan	1	1%
Perú	1	1%	Perú	1	1%
Rusia	1	1%	Rusia	1	1%
Singapore	1	1%	Singapore	1	1%
Tailandia	1	1%	Tailandia	1	1%
Ucrania	1	1%	Ucrania	1	1%
UK	1	1%	UK	1	1%
Venezuela	1	1%	Venezuela	1	1%





## ATENCIÓN A CLIENTES

Durante 2024 se recibieron 105 quejas de clientes lo cual equivale al **2%** de **6, 791 pedidos entregados al cliente**. Estas quejas fueron atendidas a través del procedimiento de Atención de Quejas de la organización dando seguimiento a las inconformidades relacionadas con el producto y/o servicio y levantándose acciones correctivas para cada una de ellas, dando respuesta al cliente sobre el análisis de las causas que lo originaron y las propuestas de solución, teniendo como meta del sistema de gestión el contestar quejas de clientes en **3 días máximo**, respondiendo el **91%** de las quejas reportadas dentro de esos 3 días.

Llevamos a cabo la realización de **87 encuestas de satisfacción del cliente** de acuerdo a la programación anual y según clasificación comercial de nuestros clientes, evaluándose criterios generales de servicio, producto y Atención a clientes donde se obtuvo un promedio anual de cumplimiento del **97.03%**.

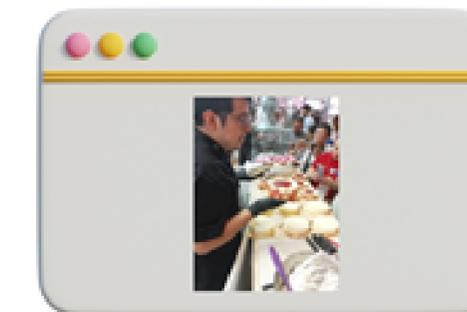
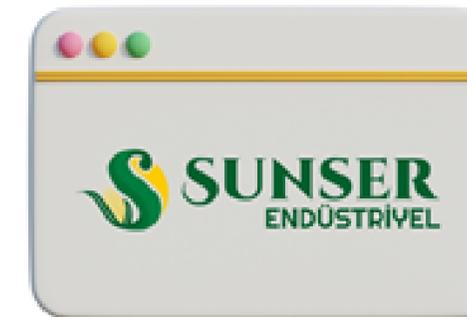
## EXPOSICIONES

Con la finalidad de tener participación en el mercado y presentar nuevos productos o tendencias. Tuvimos presencia a través de seminarios y eventos como **FIC China, Expo Proveedores del Restaurante, Expo Gastronómica, Mexipan, Expo Pan, The Food Tech, IFT, Fi Europe, Vegan Business Summit, Expo Carnes y lácteos, Abastur, Platica en Tecnológico de Monterrey, Sunser Dextrinas, Visita Caragum, capacitación Suner, Plant-Based/Food Service.**

Nuestra publicidad se llevó a cabo por medio de diferentes plataformas de promoción como revistas y publicidad impresa, correos directos, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LinkedIn), catálogos digitales y a través de la participación en ferias y exposiciones. Los comunicados se distribuyen en la red de contactos de la empresa relacionada en CRM y a todo el público en general (seguidores). Con frecuencia mensual mínima se publican actualizaciones y novedades informando sobre nuevos productos, lanzamientos, promociones y ofertas especiales.



**6, 791 pedidos entregados**





Todas las iniciativas desarrolladas en Makymat hacia colaboradores estuvieron encaminadas al bienestar, salud, desarrollo profesional y calidad de vida de los miembros de la organización así como actividades de cultura y clima organizacional.



Sede	Menores de 30 años	entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	TOTAL MUJERES
Oficinas Naucalpan	5	17	1	23
CEDIS	1	8	1	10
Representante de Ventas Foráneos (Monterrey, Guadalajara, Querétaro, Mérida)	0	1	1	2

Mujeres por Edad y sede de trabajo

Sede	Menores de 30 años	entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	TOTAL HOMBRES
Oficinas Naucalpan	5	11	5	21
CEDIS	3	14	3	20
Representante de Ventas Foráneos (Monterrey, Guadalajara, Querétaro, Mérida)	0	1	0	1

Hombres por Edad y sede de trabajo



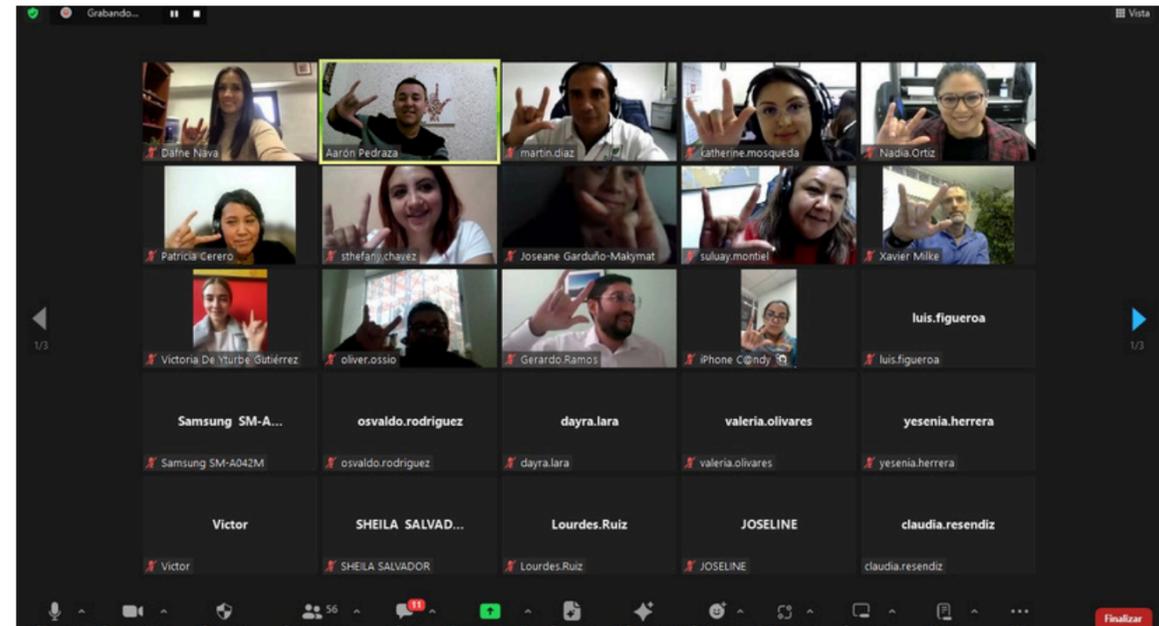
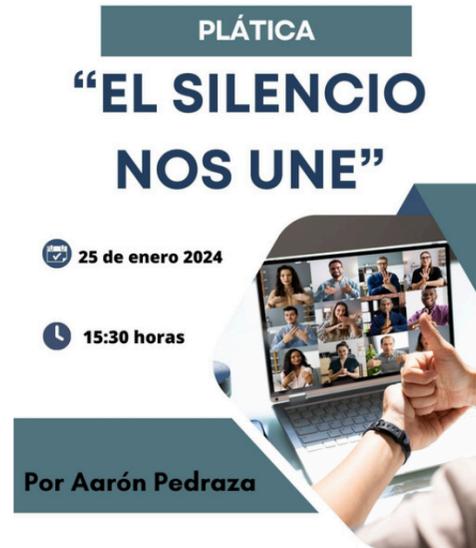
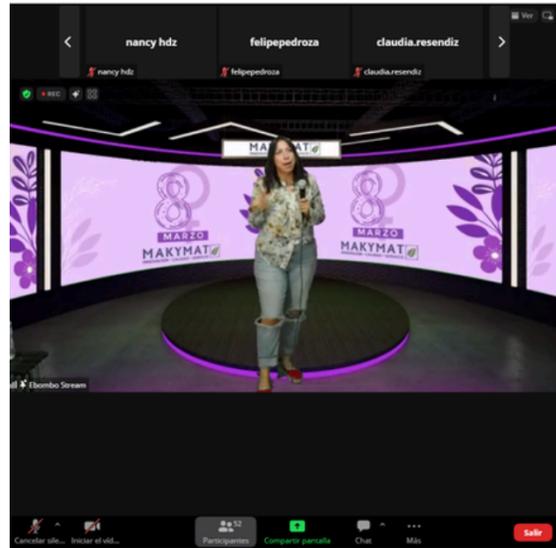
## CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE VIDA

Dentro del programa integral de calidad de vida, se llevaron a cabo sesiones de **Makychallenge** las cuales consistieron en reportar alguna actividad deportiva (caminar, nadar, correr, etc). Contamos con **equipo de Fútbol** varonil "Atlético San Luis". Mantenemos convenio con Cruz Roja Naucalpan para asistencia médica a colaboradores que requieran de algún servicio de emergencia o atención psicológica.

El 100% de los colaboradores que cumplen con los criterios de la política contaron con **seguro de vida**.

Participaron **7** colaboradores en el programa de **nutriología** donde recibieron indicaciones para llevar una alimentación adecuada de acuerdo a cada caso en particular, otorgándose a todos los participantes puntos por su seguimiento y asistencia, los cuales fueron canjeados por alguno de los beneficios otorgados a través del programa **Puntos Pay Mak** en el cual todos los colaboradores que participaron en cualquiera de las actividades de calidad de vida, responsabilidad social, cultura organizacional etc. obtienen puntos, que son canjeables por días adicionales de vacaciones, día extra de bono anual, salir horas antes, reducir número de retardos, reembolso de compra de libros, entre otros.

Se brindaron **pláticas de calidad de vida**: El silencio nos une, Curso Ciberseguridad, Voto tu Derecho su Valor, "Mamá Chio" por Aarón Pedraza, Ansiedad, Día de la Mujer Makymat: Stand Up Acoso Callejero, Plática Prevención del Delito y Seguros de vida, participación en carreras deportivas.





Nuestras tradiciones y costumbres nacionales, son parte de la cultura llevándose a cabo la celebración de Día de muertos a través de la realización y premiación de calaveritas literarias y concurso de disfraces para personal de CEDIS. Celebramos día de reyes partiendo la tradicional rosca, como parte de la convivencia y cultura organizacional. Para todas las actividades relacionadas a **calidad de vida** se monitoreó cada mes la meta estratégica de destinar por lo menos el 2% de la utilidad de la empresa al Plan de Calidad de Vida registrándose un promedio del **1.71%** en 2024.

En 2024 se reconocieron a los colaboradores que cumplieron múltiples de 5 años en la organización, en el tradicional festejo de fin de año y éste reconocimiento se entrega de acuerdo a la antigüedad del colaborador y se otorga un obsequio según corresponda a los años cumplidos. En 2024 se **reconocieron a 5 colaboradores** por sus 30,15,10 o 5 años laborados en Makymat.





## PRESTACIONES

Respecto a las condiciones de trabajo y protección Social, en Makymat se da cumplimiento a las regulaciones laborales del país y de acuerdo a las diferentes prestaciones propias de la organización.

El sueldo integral está formado por el sueldo nominal (base para el cálculo de impuestos, IMSS, Fondo de Ahorro y vales de despensa) y el 6.5 % del Sistema Integral de Compensación (ingreso adicional que se otorga de acuerdo al desempeño del colaborador según sus objetivos) y otras formas de compensación como Gratificación de fin de año y la Compensación de acuerdo a desempeño SIC (Sistema Integral de Compensación). La jornada laboral comprende los horarios de 7.30 a 17:00 y/o de 8:00 a 18:00 hrs. descansando sábados y domingos, con periodo vacacional en función de la antigüedad del colaborador y son acompañadas del pago de una prima vacacional. Se otorga Fondo de Ahorro, Vales de Despensa, Aguinaldo y Caja de Ahorro.

Prestación una vez obtenida la planta	Cantidad Mujeres con derecho a la prestación	Cantidad Hombres con derecho a la prestación	Cantidad Mujeres Prestación Efectiva	Hombres Prestación Efectiva
Prima por Fallecimiento de Trabajador	0	0	0	0
Permisos por pérdida de familiar en 1er grado	1	0	1	0
Permisos por contraer matrimonio	0	0	0	0
Permisos por maternidad/paternidad	0	0	0	0
Reconocimiento por antigüedad (múltiplos de 5 años)	4	1	4	1
Exámenes Médicos.	42	35	42	35
Seguro de vida	42	35	42	35

## SEGURIDAD

En materia de seguridad en el trabajo, el objetivo principal es que se tomen medidas de prevención por lo que se mantiene constante capacitación sobre seguridad y prevención de accidentes al personal de CEDIS y brigadas de protección civil en ambas sedes. Actualizamos de acuerdo a periodos establecidos el programa de protección Civil que contiene las normas en materia de Seguridad e Higiene y Procedimientos de Seguridad así como Información relevante del tema.

Sede	Tipo de Accidente	Número de Eventos	Cantidad lesionado	Días perdidos	%Tasa ausentismo	Muertes por accidente laboral o enfermedad
Personal Oficinas Naucalpan	Asalto en carretera	1	0	0	0%	0
Personal CEDIS		0	0	0	0%	0
Representante de Ventas Foráneos		0	0	0	0	0



*En Makymat tu Salud y Seguridad son prioritarias, para ello trabajamos en la prevención de incidentes proporcionando el equipo de seguridad necesario, capacitando al personal y eliminando las condiciones inseguras que puedan generar un accidente. Fomentamos la salud del personal que labora para MAKYMAT mediante el programa de Calidad de Vida*

Política de Salud y Seguridad



# CAPACITACIÓN

Durante 2024 se impartieron cursos con un total de **1,688** horas capacitación en todos los niveles de la organización. Se obtuvo un promedio anual de cumplimiento del **98%** del programa de capacitación

Capacitación por Categoría Laboral	Total horas capacitación por categoría	% horas capacitación del total de horas	Hrs. Capacitación Hombres	Hrs. Capacitación Mujeres
Nivel Directivo	16	1%	16	0
1er. Nivel Ejecutivo	18	1%	18	0
2do. Nivel Ejecutivo	339	20%	124	215
1er. Nivel Operativo	634	38%	405	229
2do. Nivel Operativo	432	26%	304	128
3er. Nivel Operativo	215	13%	156	59
Nivel Staff	34	2%	0	34
<b>Total</b>	<b>1688</b>	<b>100%</b>	<b>1023</b>	<b>665</b>

Categoría	Hombres				Mujeres			
	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
Nivel Directivo	0	0	1	1	0	0	0	0
1er. Nivel Ejecutivo	0	0	2	2	0	0	0	0
2do. Nivel Ejecutivo	0	2	0	2	0	1	0	1
1er. Nivel Operativo	0	1	1	2	0	8	0	8
2do. Nivel Operativo	2	18	3	23	0	23	2	25
3er. Nivel Operativo	6	4	2	12	0	0	0	0
Nivel Staff	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>total</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>3</b>	<b>35</b>

Nivel Directivo	1er Nivel Ejecutivo	2do. Nivel Ejecutivo	1er. Nivel Operativo	2do. Nivel Operativo	3er. Nivel Operativo	Nivel Staff
Gerente Gral.	Gerencia Comercial, Contralor	Coordinadores que reportan a Gerencia General	Jefaturas, Coordinadores que no reportan a Gerencia General, Encargados de área	Encargados de área, Auxiliares de área, Almacenistas, Controladores de movimientos de almacén, Representantes de ventas, Contadores, Administrador de Inventarios	Auxiliares de almacén, mensajería	Secretarias Asistentes



Durante 2024 se tuvo una calificación promedio general de todas las evaluaciones del **Sistema Integral de Compensación "SIC" del 91.17%** el cual evalúa el desempeño del colaborador de manera cuatrimestral y corresponde al 13% de la remuneración total que se le paga al colaborador, esta evaluación está alineada al logro de los Objetivos en general de la organización, así como a los valores institucionales, evaluándose además el trabajo de acuerdo a procedimientos, trabajo eficiente y con calidad, espíritu de servicio y responsabilidad integral.

De acuerdo a nuestra Política para determinar los lineamientos de **jubilación** ya sea solicitar pensión por Cesantía en Edad Avanzada (a partir de los 60 años) o pensión de Vejez (65 años), con base a la ley del IMSS y leyes correlativas, 0 colaboradores en 2024 requirieron de llevar a cabo proceso de jubilación.

Coordinación de proceso de Jubilación	Cantidad de colaboradores que cumplen con los criterios de jubilación	Cantidad de colaboradores que opten por solicitar su pensión y han hecho efectiva su jubilación
Hombres	1	0
Mujeres	0	0



En 2024 se reconoció y gratificó **26 ideas de mejora** sugeridas e implementadas; según impacto sea en infraestructura, costos o en la operación.

# Chavos + πQ2

Programa "Chavos + π Q 2" que reconoce a hijos de colaboradores que se encuentran estudiando y que cumplen al final del ciclo escolar un promedio mínimo de 8.5 sea en nivel pre primaria, primaria y secundaria, quienes se hicieron merecedores de un kit de útiles escolares de acuerdo a lista oficial de la SEP, y a nivel medio y superior el reembolso de la compra de artículos escolares por un monto de 800 pesos. Se reconocieron a **40 hijos de colaboradores.**





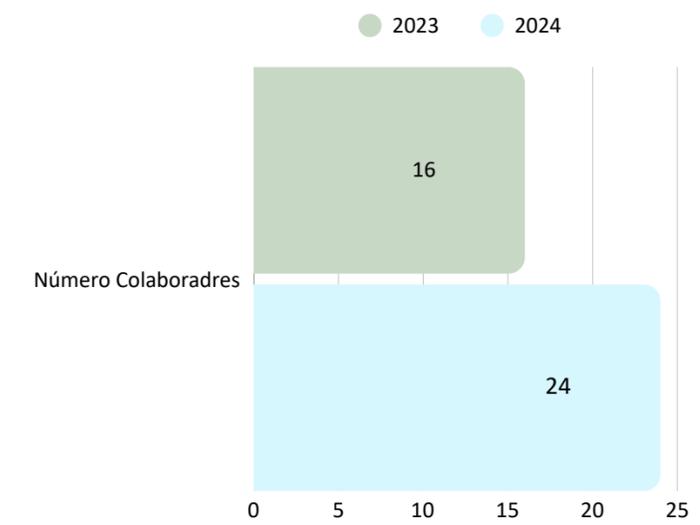
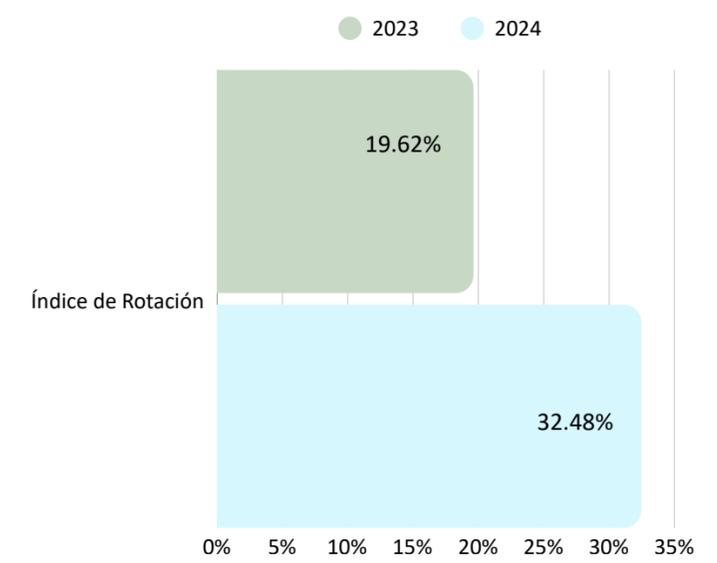
## CLIMA LABORAL

Se aplicó encuesta anual de **Clima Laboral y encuesta de Liderazgo**, los resultados se presentaron a líderes de área para la identificación de áreas de oportunidad y que requieren ser atendidas a través de un plan de acción durante el transcurso del año en coordinación con el área de Desarrollo Organizacional. En 2024 se realizó encuesta se realizó bajo la metodología Gallup en la cual se obtuvo un resultado del **85%**. Esta metodología evalúa 12 preguntas que identifican el nivel de compromiso y la satisfacción de los empleados a través de preguntas enfocadas en productividad, rentabilidad y retención. De acuerdo a NOM 035 se realizó encuesta de factores de riesgo psicosocial, obteniéndose un riesgo Bajo.

Dimensión	2023	2024	Dimensión	2023	2024	Categoría	Riesgo
Productividad	90.58	88.3	Estratégico	94%	85%	Ambiente de Trabajo	Nulo
Rentabilidad	86.56	87	Transformador	94%	84%	Factores Propios de la actividad	Medio
Retención	87.3	82.4	Operativo	94%	85%	Organización del tiempo de trabajo	Bajo
Liderazgo	90.5	85	Premium	92%	86%	Liderazgo y relaciones en el trabajo	Bajo
<b>Total</b>	<b>88.73</b>	<b>85.67</b>	Personal	98%	86%	Entorno organizacional	Nulo
Resultados encuesta Gallup			<b>Total</b>	<b>94%</b>	<b>85%</b>	Riesgo Bajo. Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral .	
			Resultados encuesta Liderazgo			Resultados encuesta riesgos psicosociales	

## ROTACIÓN

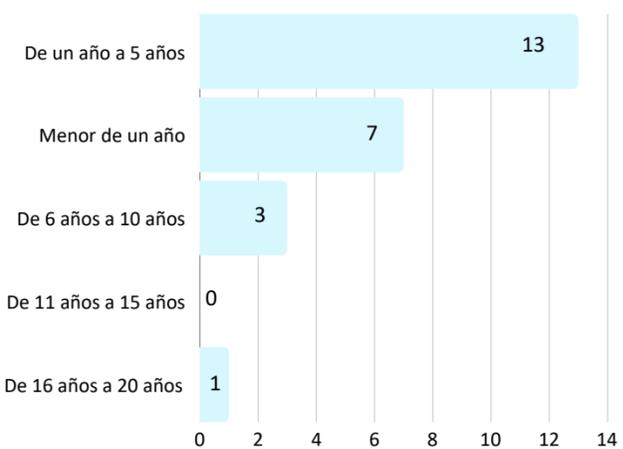
El índice de rotación anual acumulada en 2024 fue de **32.48%**. Los factores de esta rotación se analizaron y compartieron con Coordinadores de área, determinándose las variantes de la rotación: causas, puestos, antigüedad, renuncia voluntaria o recisión por desempeño no satisfactorio. El costo de la rotación el cual fue de aproximadamente de 47,927.57pesos.



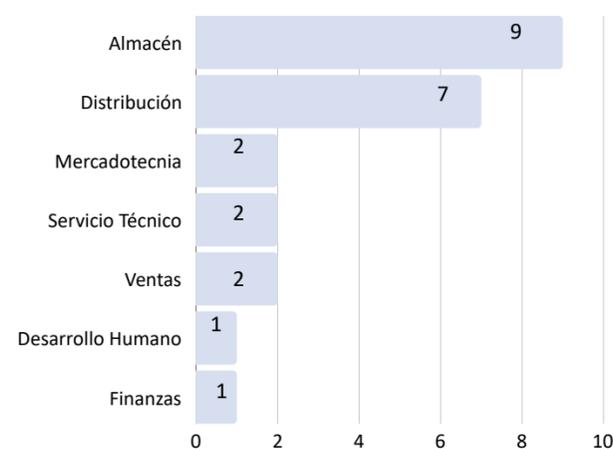
*Makymat se compromete con base a la NOM 035, a un adecuado análisis y gestión de riesgos psicosociales, como pueden ser: factores físicos, mentales, ambientales, organizacionales, sociales y sexuales; relacionados a su actividad productiva, con el fin de generar programas de Calidad de Vida que ayuden a minimizar estos riesgos y generen mayor compromiso de los colaboradores con la Empresa.*



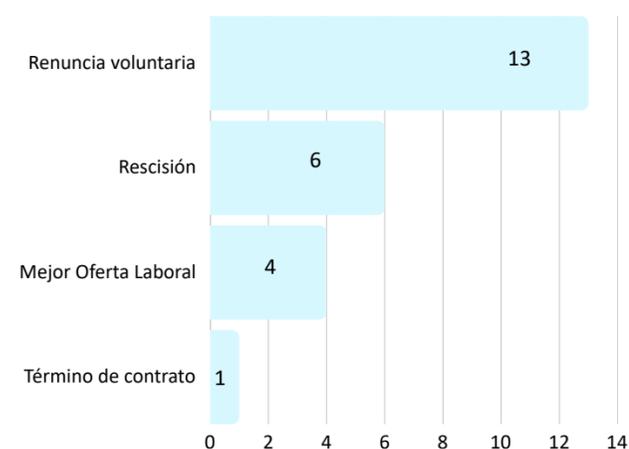
Rotación por Antigüedad



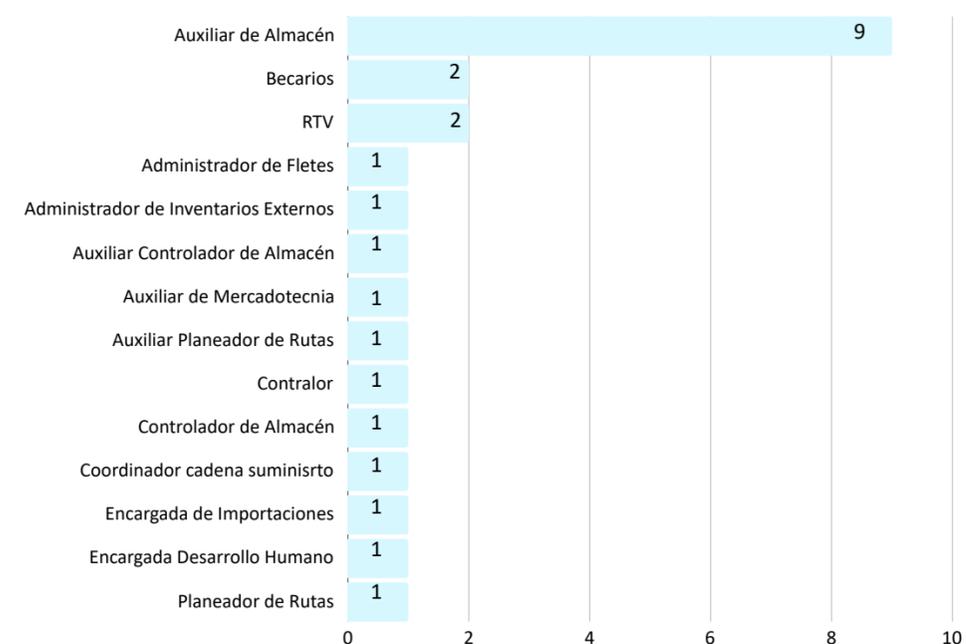
Rotación por área



Rotación por Motivo



Rotación por Puesto



Sede	Hombres							
	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Total	
	C*	R**	C	R	C	R	C	R
Oficinas Naucalpan	5	2	1	2	0	1	6	5
CEDIS	1	7	6	2	2	1	9	10
***RTV Foráneos	0	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>16</b>

Sede	Mujeres							
	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Total	
	C*	R**	C	R	C	R	C	R
Oficinas Naucalpan	2	3	0	0	0	0	2	3
CEDIS	0	0	2	4	0	1	2	5
***RTV Foráneos	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>8</b>

\*Contratación  
 \*\*Rotación  
 \*\*\*Representante Técnico de Ventas



## HUELLA DE CARBONO

		tCO2e 2023	tCO2e 2024
<b>Alcance 1</b> El alcance 1 hace referencia a las emisiones directas y cubre todas las emisiones provenientes de fuentes propias controladas por la empresa. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vehículos corporativos</li> <li>• Fugas por uso de refrigerantes</li> <li>• Equipo</li> </ul>	Operaciones	0.11	.01
	Flotilla de vehículos	102.54	104.9
	Emisiones fugitivas	4.81	15.02
<b>Alcance 2</b> El alcance 2 incluye las emisiones indirectas resultantes de la compra de electricidad. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Electricidad</li> </ul>	Electricidad	55.97	66.23
<b>Alcance 3</b> El alcance 3 se refiere a otras emisiones indirectas que se producen dentro de toda la cadena de valor. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra de materiales</li> <li>• Transporte de materiales</li> <li>• Transporte de producto final</li> <li>• Almacén de producto final</li> <li>• Viaje de negocio</li> <li>• Desplazamiento de empleados</li> <li>• Home Office</li> <li>• Gestión de residuos</li> <li>• Transporte de residuos</li> <li>• Suministro y tratamiento de agua</li> </ul>	Compra de material de insumos (playo cartón, tarima)	76.91	87.6
	Transporte de materia prima	12.84	237.71
	Transporte de producto final	297.7	161.07
	Almacén de producto final	0.135	2.39
	Viaje de negocio	21.4	19.92
	Desplazamiento de empleados	83.17	55
	Home Office	.26	.2
	Gestión y transporte de residuos	3.33	2.87
	Transporte de residuos	.04	.05
	Suministro y tratamiento de agua	.28	.16
	Hospedaje	1.52	1.72
	<b>tCO2e</b>	<b>661.0</b>	<b>754.9</b>

Realizamos la cuantificación del total de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) mediante proveedor especializado y basado en el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero Estándar Corporativo (PGEIEC) el cual proporciona las pautas y directrices para que las empresas y organizaciones puedan elaborar un inventario de GEI. Esta metodología incluye la medición y el reporte de los seis GEI contemplados en el Protocolo de Kioto para elaborar estrategias eficaces de gestión y reducción de emisiones corporativas. Dentro del PGEIEC, las emisiones se diferencian en los alcances 1, 2 y 3, para cubrir los diferentes tipos de GEI generados a través de las operaciones empresariales. Reportándose un total de **754.9 Toneladas de CO2e**. En el modelo de negocio de Makymat existen actividades de importación de compra de materiales y transporte de los mismos el cual no es considerado durante la realización del estudio.

Nos unimos a la **jornada de reforestación** realizada por la Dirección General de Medio Ambiente del municipio de Naucalpan, donde se apoyo a la plantación de 200 árboles y plantas en colonia Satélite. Dicha acción permitirá la restauración vegetal de la zona.



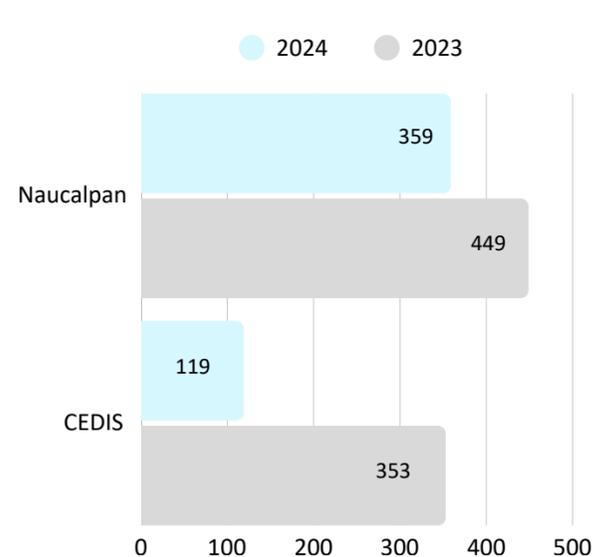




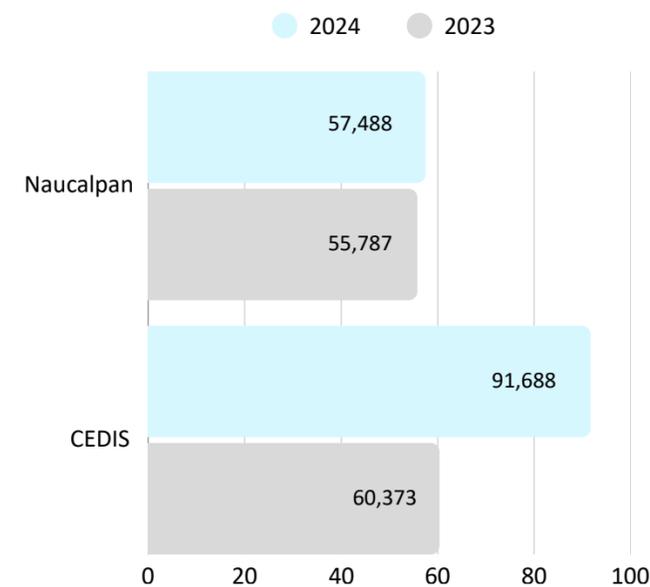
## RECICLAJE, CONSUMOS AGUA Y ENERGÍA ELÉCTRICA

Se recaudaron artículos electrónicos a través de campaña interna permanente "**Reciclón**"; esta actividad se llevó a cabo gracias a los donativos de los colaboradores que entregaron artículos electrónicos personales inservibles, sumándose **330 artículos eléctricos y/o electrónicos, 12 kg de pilas usadas**, los cuales fueron entregados para correcta disposición y reciclaje a empresa especializada para la adecuada disposición de éstos.

Makymat mantuvo el cumplimiento a las leyes y regulaciones ambientales, no contando con multas o sanciones no monetarias por algún tipo de incumplimiento a estas leyes. Teniendo vigente nuestra **Licencia Ambiental**



Consumo Agua 2024  
\*Durante 2023 se tuvo transición de ubicación de Almacén.



Consumo Energía eléctrica 2023  
\*Durante 2023 se tuvo transición de ubicación de Almacén.



## COMUNIDAD

Se mantuvo comunicación electrónica con la comunidad de nuestro entorno sean representantes de empresas, residentes, autoridades y seguridad pública del municipio. Donde se estuvo al pendiente de cualquier evento que pudiera ser de importancia para la organización como temas de seguridad, limpieza de calles y trámites municipales.

Gracias a los colaboradores, Makymat se sumó a los esfuerzos de Fundaciones para beneficio de grupos vulnerables llevándose a cabo la entrega de **29 kg de tapas de plástico, 24 kg de PET, alrededor de 2,000 prendas de vestir, 192 juguetes** en beneficio de **Alianza Anti Cáncer infantil**.

Como parte de generación de conciencia en practicas relacionadas al medio ambiental y cuidado del entorno, llevamos a cabo una convivencia en **presa Madin** donde en kayak, colaboradores realizaron la recaudación de **558Kg de basura**. Una vez recolectados los residuos, se procede a su clasificación, separando los materiales reciclables de aquellos que no lo son. Los residuos no reciclables se destinan a un relleno sanitario, mientras que los reciclables pasan a una etapa de tratamiento y procesamiento. Esto permite reintroducirlos en el sistema productivo como materias primas, contribuyendo así a una economía circular y sostenible.





*MAKYMAT S.A.P.I. DE C.V.*

*Para cualquier información adicional relacionada a esta presentación o referente al suministro, especificaciones, calidad, etc. de cualquiera de nuestros productos, favor de considerar el siguiente directorio de atención:*

*info@makymat.com  
ventas@makymat.com*

*San Luis Tlatilco 6-A. Col. San Luis Tlatilco, Naucalpan de Juárez, Edo. de Méx. C.P.  
53580*

*Teléfono : +52 (55) 53 12 95 30*

***“Gracias por la oportunidad de servirle”***

***makymat.com***

