



Reporte de Responsabilidad Social 2018



Índice

 Carta Gerencia General	3
 Gobernanza de la organización	6
 Productos y marcas representadas	25
 Colaboradores	35
 Medio Ambiente	53
 Comunidad	61



Carta Gerencia General

Este es un buen momento para recordar todo lo vivido el año que pasó, para reflexionar acerca de nuestros aciertos y nuestros errores, para aprender de ellos y seguir adelante. El 2018 fue un buen año para la empresa y espero que haya sido también un buen año en sus vidas, si no fue así, 2019 nos da la oportunidad de seguir progresando y creciendo laboral y profesionalmente.

Gracias a ustedes, colaboradores, miembros de esta gran familia que formamos todos, hemos alcanzado por quinto año consecutivo el Reconocimiento de MEJORES EMPRESAS MEXICANAS 2018.

Gracias por que se pusieron la camiseta de la empresa y dejaron todo de ustedes en el centro de trabajo cada uno de los días laborables del 2018. Quiero felicitarlos y decirles que me siento orgulloso, de contar con este equipo de colaboradores que día a día pusieron el esfuerzo y la actitud y no se rindieron, y lograron que esta empresa llegue a donde está.

Estoy convencido que el activo más valioso es el Personal, que gracias a ustedes los Sistemas de Gestión que nos ayudan a garantizar los resultados de la Empresa cumplieron con la mayoría de las metas operativas y estratégicas.

MAKYMAT es más que una Empresa, o una Marca exitosa y reconocida, es todo un quehacer productivo que no por simple casualidad funciona, sino porque ustedes, nuestros colaboradores, supieron estar a la altura de los retos planteados

Cierto que tuvimos rotación de personal, que obedece a factores diversos, pero quiero creer que el cambio es una constante y al día de hoy contamos con los mejores elementos. Espero que los que nos dejaron hayan encontrado en otro lugar lo que buscaban o lo que no pudimos darles, pero ustedes saben que esta Empresa recibe con disposición a quienes por diferentes circunstancias de la vida nos tuvieron que dejar y regresan. No hay mejor indicador que el de “ROTACIÓN DE REGRESO A CASA” que es el número de personas que vuelven a tocar la puerta esperando ser aceptado porque saben que aquí existe toda una filosofía de trabajo sustentada en un Código de Ética y la puesta en práctica de los Valores de la organización los cuales siempre buscamos sean aplicados por nuestro personal.

Hablando de la Operación del Negocio como tal, de su desempeño en los diferentes rubros, crecimiento, Fortalezas, Debilidades y ahora Tendencias de Mercado, les aseguro que mantenemos la constante de cambio.

El panorama comercial de 2018 fue muy difícil; administrativamente el negocio respondió a las necesidades de operación; factores como la Competencia, el Cambio Climático, un nuevo Gobierno Federal de Izquierda con puntos de vista diferentes; un tipo de cambio variable, así como una serie de Reformas Estructurales que plantean un panorama político-económico-social muy diferente a como veníamos operando.

Nuestro indicador de cumplimiento en materia de Responsabilidad Social indica que pasamos de 91% a 91.4%, con el compromiso de seguir trabajando en mantener o subir el nivel de estos porcentajes ya que el estar en estos niveles es cada vez más difícil incrementar puntos en la escala.

	2017			2018		
	Puntaje Obtenido	Puntaje Esperado	Total %	Puntaje Obtenido	Puntaje Esperado	Total %
RESULTADO TOTAL	1151	1264	91%	1155	1264	91.4%
1.-GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN	100%			100%		
2.-DERECHOS HUMANOS	98%			99%		
3.- PRÁCTICAS LABORALES	97%			99%		
4.-EL MEDIO AMBIENTE	92%			92%		
5.- PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN.	95%			95%		
6.- ASUNTO DE CONSUMIDORES	97%			97%		
7.-PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	96%			96%		

Los problemas y retos siempre existirán, y como siempre sabremos adaptarnos a los cambios que 2019 plantea. Pieza clave será la reestructura en nuestra Planeación Estratégica y dinámica de Juntas Gerenciales que cada responsable de área estará implantando en sus áreas.

Espero seguir contando con ustedes para llevar hacia adelante esta gran compañía y también para que, al mismo tiempo, ustedes también crezcan con nosotros y se acerquen cada día, más a sus metas profesionales y personales, contribuyendo con su esfuerzo a hacer un México Mejor.

Xavier Milke García
 Gerente General



Makymat



Nuestra organización.

Somos una empresa mexicana dedicada a la comercialización de ingredientes para la Industria Alimentaria, de Salud, de Cuidado Personal y Química contando con divisiones para los productos de Alimentos, Salud y Cuidado personal, Empaque, Industrial y Telemarketing, con alrededor de 300 códigos de productos, fundada en 1989 y perteneciente a Corporación Premium junto con Nutryplus, Intersil y Ecoscent. Estamos ubicados en San Luis Tlatilco 6-A Naucalpan, Estado de México; y nuestro Almacén de productos a comercializar está situado en Km 27.5 Carretera Lago Guadalupe Col. San Pedro Barrientos Tlalnepantla Estado de México. Y operamos varios CEDIS en el país, situado el principal en Tlalnepantla Estado de México, y otros 2 en la zona metropolitana además de 1 en Monterrey, 1 en Guadalajara y 1 en 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.

Sistemas de Gestión

En Makymat S.A.P.I. de C.V. contamos con Sistemas de Gestión de Calidad e Inocuidad, los cuales se encuentran certificados bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 22000:2005 respectivamente, cumpliendo además con actividades de Responsabilidad Social de acuerdo a las expectativas descritas en ISO 26000 en función de su pertinencia e importancia para nuestra organización en cada una de sus materias: Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de consumidores, Gobernanza de la organización, Participación activa de la comunidad y Gobernanza de la organización.



Estructura

Makymat cuenta con una estructura organizacional definida con objetivos particulares y generales que permiten el logro de los objetivos trazados tanto en el ámbito social, económico, financiero y ambiental, acordes con la Misión y visión establecida.



Área	Objetivo
Gerencia General.	Dirige a toda la Empresa hacia un desarrollo y crecimiento sustentable, y encaminarla en un proceso de mejora continua para lograr los objetivos a corto, mediano y largo plazo en los distintos compromisos de la empresa con: clientes, accionistas, personal, gobierno, grupos de interés, medio ambiente, sistemas de gestión, etc.
Contraloría.	Procesa los datos económicos, contables y fiscales generados por la operación diaria de la Empresa, con el fin de proporcionar información oportuna y veraz que permita una adecuada toma de decisiones y el cumplimiento puntual de la obligaciones fiscales y económicas en general de MAKYMAT.
Gerencia Comercial.	<p>Satisface 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.</p> <p>Determina estrategias publicitarias y comerciales además de información de mercados y búsqueda de nuevos negocios de acuerdo a los objetivos del área de Ventas.</p> <p>Apoya a los clientes en todos los aspectos técnicos relacionados con los productos que comercializamos: información, asesoría, capacitación y aplicación, así como de verificar la calidad e inocuidad de los productos que recibimos.</p>
Coordinación de Logística.	Garantiza el abasto oportuno de los productos que comercializa Makymat, mediante una planeación de la demanda, compra, importación, almacenaje en condiciones adecuadas de calidad e inocuidad y su entrega al cliente en tiempo y forma, garantizando el servicio.
Coordinación de Desarrollo Organizacional.	Planea y administra los aspectos necesarios para aumentar la efectividad y el bienestar del elemento humano. En ésta coordinación se lleva a cabo el trabajo de implementar y mantener los Sistemas de Gestión más indicados que determine la empresa.
Administración de Tecnologías de Información.	Administra el conjunto de tecnologías de Información (Sistemas de Cómputo, CCTV Telefonía Fija y Móvil) que permitan a la empresa generar y utilizar información necesaria para la correcta operación y toma de decisiones. Establece los medios para salvaguardar y resguardar la información generada.



Misión y Visión

MISIÓN

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

VISIÓN

Ser líder en la comercialización de los productos que manejamos para la Industria Alimentaria, de Salud, de Cuidado Personal y Química

Como cumplir con esta Misión

- Incorporando nuevas líneas a nuestro portafolio de productos.
- Implementando los mejores y más adecuados sistemas.
- Adecuándonos a las exigencias que los clientes nos marcan.
- Fomentando la mejora en el nivel de calidad de vida de nuestros colaboradores.
- Utilizando prácticas amigables con el medio ambiente y la comunidad

Como cumplir con esta Visión

- Generando y manteniendo estrechas, positivas y pro-activas relaciones con nuestros clientes y proveedores.
- Ofreciendo al mercado productos que cubran sus expectativas.
- Comprometiéndonos con la Calidad e Inocuidad que requieren nuestros clientes.
- Ofreciendo un servicio con valor agregado y honestidad basado en la experiencia de la empresa.
- Comprometiéndonos con prácticas ambientales y políticas de índole de Responsabilidad Social y ética corporativa.
- Logrando eficiencia y productividad en todas nuestras áreas.

Objetivos estratégicos con nuestros grupos de interés

Grupo de Interés	Objetivo Estratégico
Objetivo general	Lograr la satisfacción del cliente a través de la comercialización de nuestros productos con enfoque de servicio y comunicación eficiente, promoviendo una relación leal y justa que permita un compromiso continuo, generando un desarrollo, permanencia y riqueza para la empresa
Clientes	Cumplir sus requerimientos en el tiempo establecido y de acuerdo a sus condiciones comerciales, ofreciendo un servicio que permita consolidar la relación comercial a largo plazo.
Nuestro personal	Conseguir la permanencia y el compromiso de nuestros colaboradores con la empresa, otorgándoles una retribución adecuada y digna, un desarrollo apropiado a través de políticas de responsabilidad social, fomentando actitudes positivas y de superación, dentro de un ambiente de trabajo propicio con una comunicación eficiente.
Inversionistas	Proporcionar a nuestros accionistas a través de una eficiente operación de la empresa, un retorno adecuado sobre su inversión (dividendo y capitalización), asegurando el crecimiento, estabilidad y permanencia de la misma en el mercado.

Objetivos estratégicos con nuestros grupos de interés

Grupo de Interés	Objetivo Estratégico
Proveedores	Seleccionar, desarrollar y diversificar los proveedores, que nos entreguen oportunamente los bienes necesarios para la satisfacción total de nuestros clientes, con calidad, precio y servicio requeridos, generando una relación de ganar-ganar a largo plazo
Sociedad	Colaborar con la sociedad, creando fuentes de trabajo, proporcionando bienes útiles a la misma, respetando el medio ambiente, fomentando un crecimiento económico para el bien común.
Medio ambiente	Medir la huella de carbono organizacional que se genera por la operación de la empresa, generando acciones que permitan mitigar su impacto y generar una cultura con las partes interesadas en el cuidado del medio ambiente, a través de encabezar y participar en actividades relacionadas a su conservación y mejora.
Calidad	Introducir a la empresa en un proceso de mejora continua mediante un cambio cultural de todo el personal, que nos permita realizar bien y a la primera nuestras tareas, y así satisfacer las necesidades de nuestros clientes internos y externos. "Entregar bien y a tiempo al cliente"



Cada objetivo y meta a corto mediano y largo plazo establecido en Makymat, se analizó y actualizó en junta de Planeación Estratégica, donde también se llevó a cabo una revisión del análisis situacional de la organización, (externo e interno) otorgando una ponderación a cada situación presentada de acuerdo a la consecuencia (grave, importante y menor) así como personal que debe intervenir para resolver el escenario evaluado. A inicios de 2018 Gerente General en conjunto con Coordinadores de Área determinó las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la organización y de cada área, abordándose en planes de acción correspondientes actividades hacia cambio climático, impacto de la situación económica nacional y mundial, movimientos en el tipo de cambio, situación de seguridad en las zonas en las que laboramos, así como su entorno físico, reformas legales que afectan la operación del negocio, leyes, tratados, evaluación de riesgos de proceso y manejo de Planes de Contingencia.

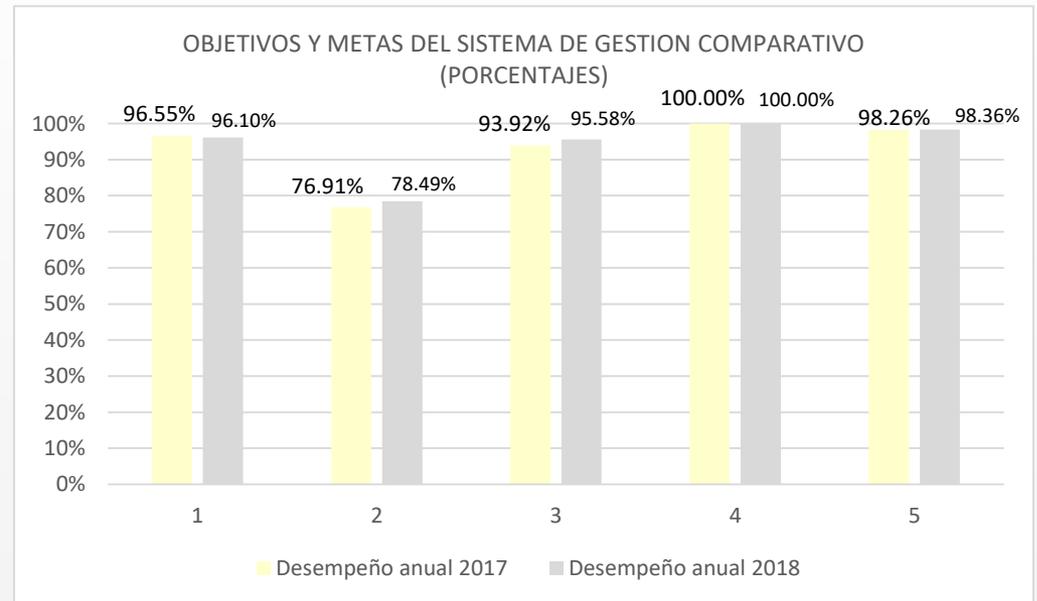
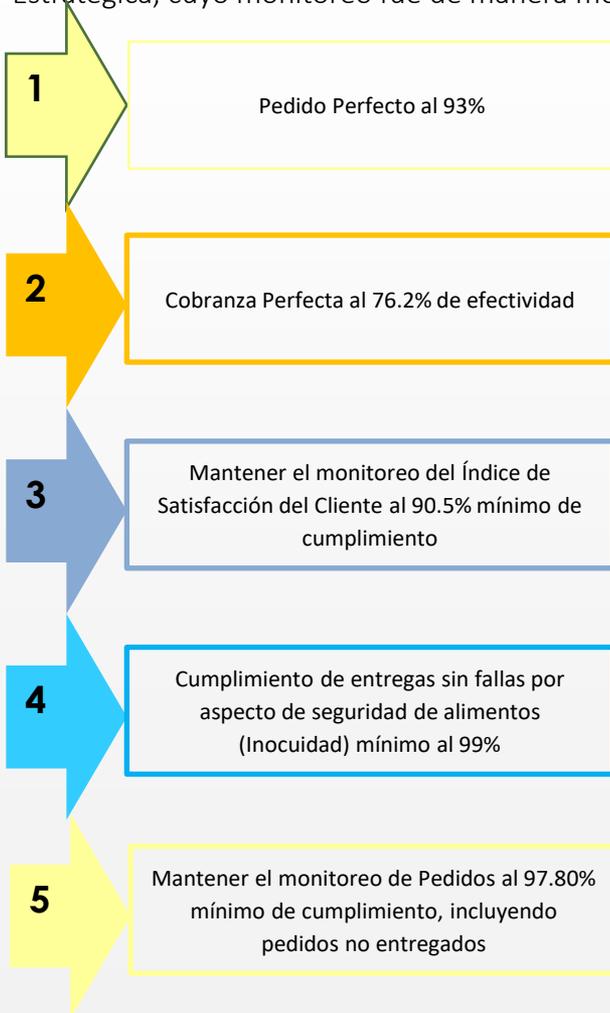
Para el cumplimiento de los objetivos generales hacia nuestros grupos de interés, objetivos y metas de los sistemas de gestión así como de los estratégicos en Makymat contamos con los procesos de Gerencia General, Ventas, Abastecimiento, Crédito y Cobranza, Distribución y Logística, Servicio y Atención al Cliente, Recursos Humanos, Tecnologías de Información y Sistemas de Gestión, todos ellos auditables por organismo certificador y de manera interna. Se llevaron a cabo revisiones semestrales de los principales riesgos de cada proceso, registrando el avance o pendiente generado durante el semestre evaluado así como actualización en caso necesario de la probabilidad de ocurrencia y severidad del riesgo. Cada uno de estos procesos contó con un indicador de desempeño el cual fue revisado de manera mensual en conjunto con los objetivos y metas establecidas en Planeación estratégica. Aunado con revisiones generales a través de auditorías internas a los sistemas de Gestión ISO 9001 e ISO 22000.

En 2018 se mantuvieron en cumplimiento ambos sistemas los cuales fueron auditados por organismo externo de certificación donde se reportó existe conformidad de los sistemas de gestión con las normas ISO 9001:2015 e ISO 2000:2005 y se aseguró que nuestra empresa es capaz de alcanzar objetivos específicos y cumplir con los requisitos de los clientes, legales, reglamentos y requisitos contractuales.



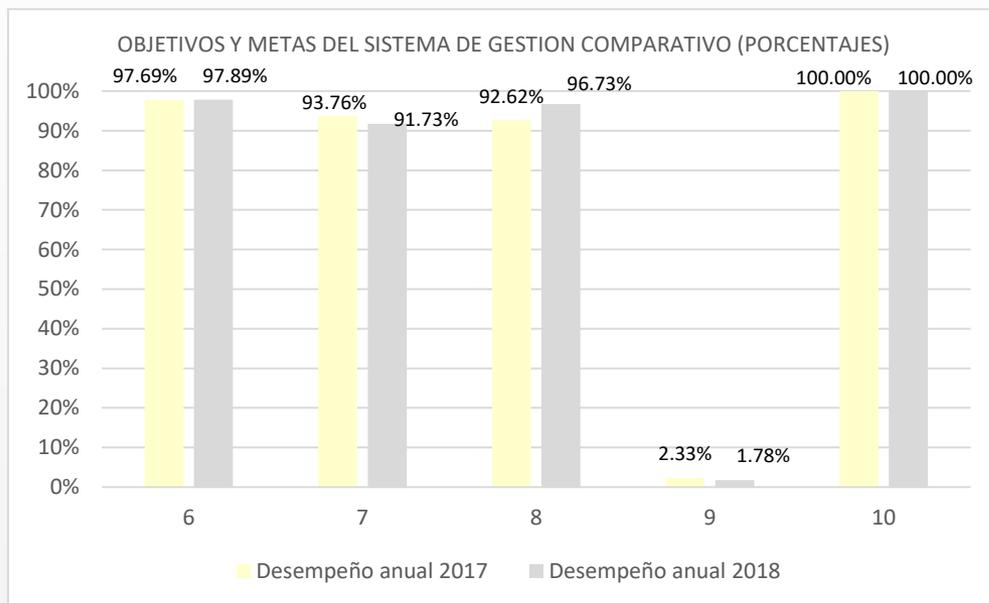
Resultados de Objetivos y Metas del Sistemas de Gestión

Los indicadores de desempeño establecidos para los procesos fueron acorde a los objetivos y metas establecidas en Planeación Estratégica, cuyo monitoreo fue de manera mensual, teniendo los siguientes resultados:



Resultados de Objetivos y Metas del Sistemas de Gestión

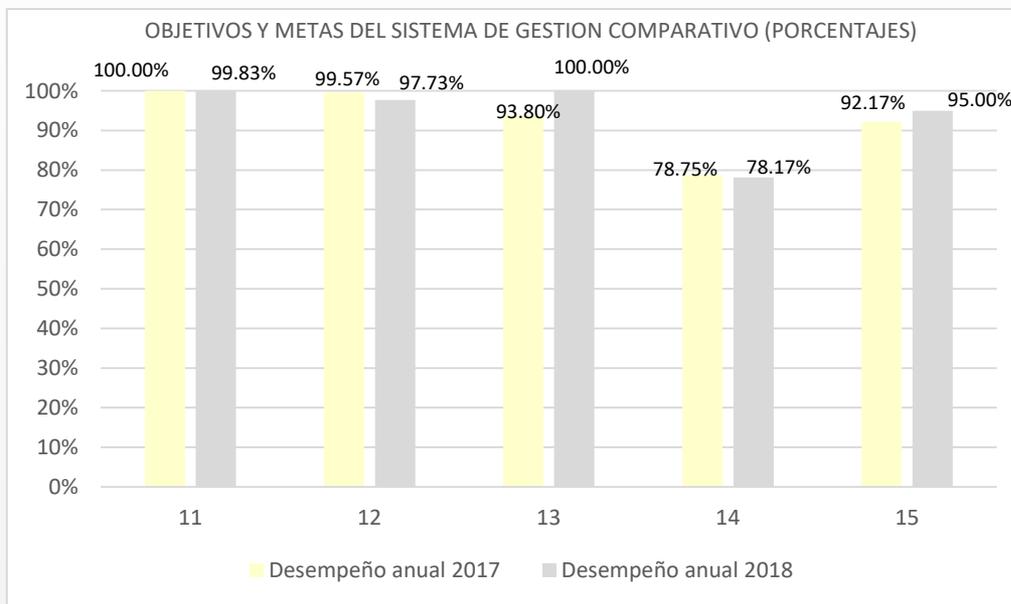
- 6** Entregas correctas (oportunidad, cantidad y calidad) al 96.70% de cumplimiento, sin cambiar condiciones de pedido original colocado para el cliente
- 7** Contar con una flotilla sub-contratada de Distribución al 88% mínimo de calificación en el monitoreo de Transportistas.
- 8** Mantener el monitoreo de Almacén al 91% mínimo
- 9** Quejas de Clientes externos no mayores al 3.1 % sobre pedidos
- 10** Mantener el seguimiento del Índice de Satisfacción del Cliente (externo) al 100% de cumplimiento





Resultados de Objetivos y Metas del Sistemas de Gestión

- 11** Mantener el monitoreo de Facturación al 98.8% mínimo de cumplimiento
- 12** Mantener el monitoreo de Remisiones cumpliendo y vigilando que todas se transformen en facturas al 98.8% de cumplimiento
- 13** Mantener el monitoreo de Pago a Proveedores reales vs presupuestado en el mes al 92.5% mínimo de cumplimiento, en la fecha de vencimiento
- 14** Mantener el monitoreo de lo Cobrado real vs proyectado en el mes al 76.50% de cumplimiento.
- 15** Cumplimiento al 90 % del plan anual de capacitación



Resultados de Objetivos y Metas del Sistemas de Gestión

16

Seguimiento a las Auditorias de Sistemas de Gestión al 84%

17

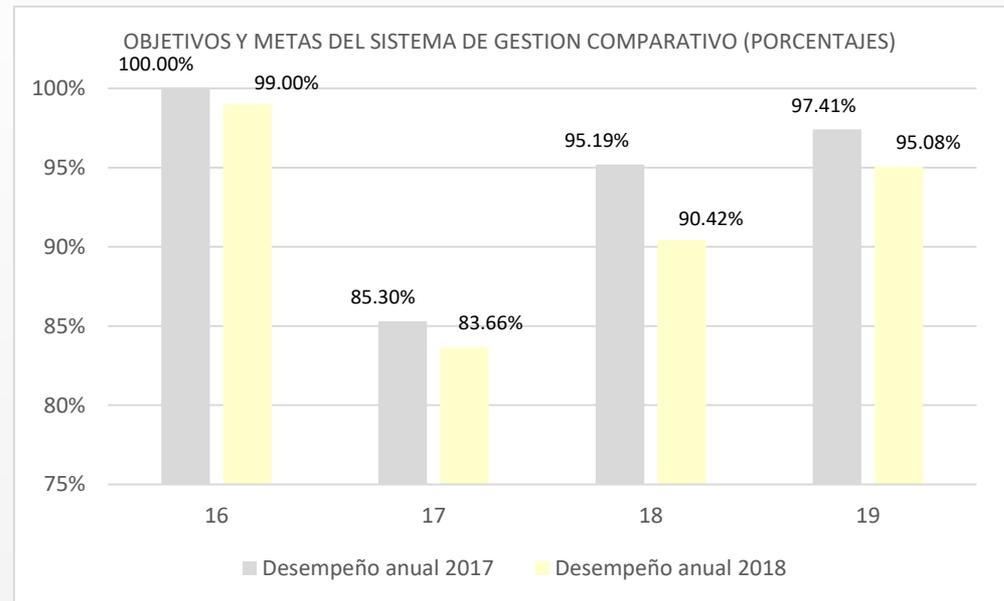
Seguimiento a la actualización de documentos al 76%

18

Fill Rate de Proveedores de Importación al 88%

19

Fill Rate de Proveedores Nacionales al 77%



20

12 Ideas de Mejora por año

21

Contestar quejas de Clientes en 3 días máximo

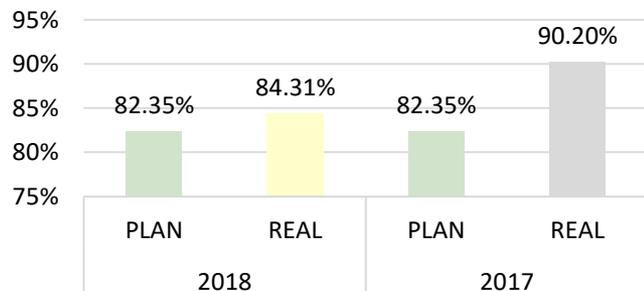
22

Atención de diagnóstico a fallas de TI en un máximo de 30 minutos a partir de registro en bitácora

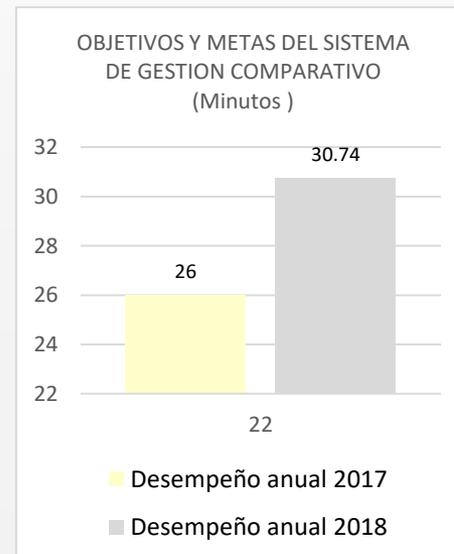
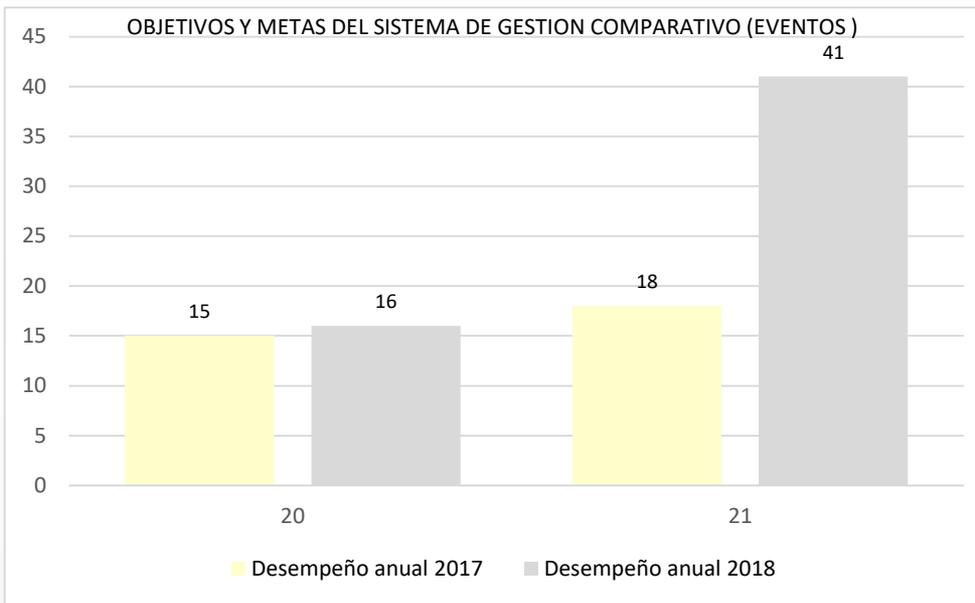
23

Mantener las Metas de Sistemas de Gestión (Medidores de Proceso) al 82.35% mínimo de efectividad

METAS DEL SISTEMA DE GESTION



Resultados de Objetivos y Metas del Sistemas de Gestión



Código de Ética y Valores

Permaneció la difusión de los 17 principios de nuestro Código de ética y de los 6 valores organizacionales a través de campaña permanente de transmisión de los mismos, portando alguna prenda con el color del valor, donde se reconoció a un colaborador por bimestre de acuerdo a votación otorgada por los colaboradores, reconociéndolos públicamente y otorgando una compensación en vales de despensa.

Respecto a nuestro Código de ética el cual es un marco de referencia y guía de conducta fundamentada y congruente con la MISIÓN y VALORES, se solicitó a cada nuevo ingreso la firma de conformidad al momento de ingresar a la organización, así como su reforzamiento a través del “Turisteando con el Código de Ética” donde a través de esta recreación en equipos de trabajo se fortalece el conocimiento del mismo. Durante 2018 de acuerdo a recomendación del programa de Mejores Empresas Mexicanas se revisó por el área de Desarrollo Organizacional éste Código para asegurar se consideran los elementos descritos en Pacto Mundial y sea acorde con lineamientos a nivel global.

Integridad

Responsabilidad

Trabajo

Espíritu de
Servicio

Eficiencia

Calidad

Principios Éticos

Atendemos a clientes ofreciéndoles un trato equitativo y honesto

Cumplimiento a todos los reglamentos y leyes, analizando la administración de riesgos y prevención de fraudes

Nuestros líderes deben procurar que impere la disposición para que coordinadamente se alcancen objetivos comunes

Apego a principios éticos

La retribución que genera la empresa a sus inversionistas será de acuerdo a los estados financieros y a su participación en acciones

No permitimos comportamientos y expresiones que dañen física y emocionalmente a las personas por su sexo, características físicas, ideas, credos, preferencias y discapacidades

Proveer y mantener lugares de trabajo, seguros y saludables

No divulgamos información, ya que toda ella es confidencial datos personales de clientes, proveedores, colaboradores o de cualquier otro tipo.

Buscamos evitar todo contacto con personas u organizaciones de dudosa reputación

No otorgamos, aceptamos o comprometemos regalos ni condiciones ventajosas como propinas, comisiones, regalos, viajes, o cualquier otra forma de compensación para influenciar una decisión

Atender oportunamente las necesidades de nuestros clientes internos y externos, promoviendo la colaboración y el trabajo en equipo

Consideramos para la cartera de proveedores de Corporación Premium a aquellos que probadamente comparten los valores éticos.

Nos comprometemos a competir sanamente cumpliendo con todas las leyes y reglamentos sobre competencia, manteniendo una competencia sana y leal.

Generación simultánea de valor económico y social en todas nuestras acciones, para nuestro crecimiento y sostenibilidad

Promovemos entre todo nuestro personal la protección y conservación del medio ambiente como nuestro compromiso social, así como el cumplimiento de las leyes y regulaciones ambientales

Protegemos y preservamos los activos tangibles e intangibles de la empresa, así como su uso eficiente para contribuir al logro de los objetivos del negocio y no para beneficio personal

No discriminamos a ninguna persona por razones de género, estado civil, edad, religión, raza, opinión política, clase social o económica, embarazo, lengua, origen étnico, nacionalidad, preferencia sexual o discapacidad

Se reportaron cero denuncias por acoso laboral y/o discriminación tanto internamente como con nuestros grupos de interés. Mantuvimos canal de comunicación vía correo electrónico denuncia@makymat.com o al tel. 53 12 95 59 para que fuera reportada cualquier práctica de soborno, corrupción o acoso laboral-sexual, la denuncia puede ser anónima y la empresa se compromete a mantener la debida confidencialidad y no tener represalias. De acuerdo a nuestro procedimiento para Denunciar Sobornos, Corrupción o Acoso Laboral-Sexual en caso de ser necesario y posterior a la investigación se podrán tomar acciones correctivas con base al Código de Ética, Reglamento Interno de Trabajo, Ley Federal de Trabajo.



Grupos de Interés

Grupo de Interés y Canales de Comunicación	
Colaboradores	Mantenemos comunicación y retroalimentación a través de correos electrónicos, 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.
Accionistas	Trato con los socios capitalistas mediante Juntas Corporativas y correo electrónico.
Gobierno Corporativo	Juntas Gerenciales con Gobierno Corporativo, contacto a través de reuniones, correo electrónico para la toma de decisiones.
Clientes	Definidos internamente como la razón de ser del negocio los canales de comunicación se mantienen abiertos en toda la organización, canalizando sus inquietudes al área correspondiente, e intercambiando información a través de reuniones, comunicados, revistas, teléfono, correo electrónico, página organizacional www.makymat.com , representantes técnicos de ventas, encuesta satisfacción de cliente, quejas, auditorías y redes sociales de la organización.
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, manteniendo contacto ya sea en reuniones o comunicados electrónicos, cuestionarios de selección de proveedores, evaluación y re evaluaciones de proveedores.
Contratistas	Identificados como la persona o empresa que es contratada por Makymat para el desarrollo de un proyecto con los cuales mantenemos el contacto a través de Reuniones, correo electrónico y teléfono.
Competencia	Aquellos oferentes y demandantes del servicio similar al nuestro, estando en contacto con el área Comercial a través de reuniones correo electrónico, teléfono u organizaciones empresariales.
Autoridades y Comunidad	Entablando comunicación con la comunidad próxima a nuestra organización a través de programación de reuniones vecinales e instituciones del estado.
Medio Ambiente	Considerado a nuestro entorno natural, establecemos comunicación a través de reuniones interna para propuestas de mejora y apoyo al medio ambiente así como correo electrónico con dependencias gubernamentales y reuniones vecinales.



Como parte de nuestro compromiso de mejora, Makymat participó por quinta ocasión en el programa de Mejores Empresas Mexicanas el cual consistió en la evaluación de 5 dimensiones de gestión de acuerdo al mapa de valor establecido por Citibanamex, Deloitte y Tecnológico de Monterrey. Makymat logró por quinta ocasión éste distintivo en su edición de 2018. Obteniendo un reporte de retroalimentación con fortalezas y oportunidades de mejora que deberán ser tomadas en consideración para cumplir con éste proceso de mejora al que nos hemos comprometido año con año.

Fueron evaluados:

- 1.- Crecimiento de Ventas (prácticas que incrementan los ingresos por volumen, precio o su combinación)
- 2.-Margen Operativo, (prácticas que disminuyen los egresos (costos de venta, gastos e impuestos)
- 3.-Administración de Activos, (prácticas que mejoran la eficiencia de activos)
- 4.-Manejo de Fortalezas y Factores Externos (prácticas que ayudan a la existencia de la empresa en el futuro)
- 5.-Liderazgo (prácticas en materia de gente y sustentabilidad).



**Productos y
marcas
representadas**

Proveedores

Nuestros productos son adquiridos a través de fabricantes quienes están ubicados en América, Asia y Europa, a los cuales se les solicita diferente información necesaria para la comercialización y cumplimiento de los requisitos de los clientes, 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 y temas referentes a las materias de ISO 26000 como Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Consumidores, Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad así como información técnica de producto de calidad e inocuidad, características físico químicas, especificaciones, gastos adicionales, cantidades por embarque y en caso necesario una evaluación de muestra del producto.

Las características de los productos que comercializamos están descritas documentalmente Mediante el “Perfil del Producto” para identificar el grado necesario del análisis de peligros físicos, químicos y biológicos, en éste documento se concentra 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 es o 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 seguridad de alimentos, presentación del producto (saco, cuñete, unidad de medida), contenido neto, tipo de empaque y material, esta información es recabada a través del área de Nuevos Negocios y transmitida al área de Calidad para su análisis en cada selección de proveedor y se obtiene a través de cuestionarios solicitados a los proveedores, mediante fichas técnicas, especificaciones, hojas de seguridad, información sobre vida de anaquel, condiciones de almacenamiento y carta garantía de inocuidad del proveedor.

Continuamos con la labor de respuesta por parte de nuestros proveedores hacia cuestionario de Responsabilidad Social al contar con el 10.41% de retroalimentación hacia los rubros establecidos para ello, por lo que se realizó modificación de cuestionario de evaluación y selección de proveedores para integrar como elemento y no de manera independiente la Responsabilidad Social dentro de éste cuestionario así como del conocimiento del Código de Ética.

Nuestros proveedores son evaluados cada mes de acuerdo a los porcentajes y criterios de: Servicio 10%, Entrega 45% y Calidad 45%. Obteniendo un promedio anual de Fill Rate de Proveedores de Importación del 90.42% de cumplimiento y Fill Rate de Proveedores Nacionales del 95.08% de cumplimiento.

Se mantuvo un cumplimiento al monitoreo de Pago a Proveedores reales vs presupuestado en el mes en la fecha de vencimiento, obteniendo un promedio anual de desempeño del 100%.

Cantidad de Órdenes de compra a proveedores de productos	
Nacional	Importación
370	144

Nuestro indicador sobre entregas de producto sin fallas por inocuidad de alimentos conservó 100% de cumplimiento. De acuerdo a nuestros sistemas en caso de presentarse alguna situación sea por inocuidad de alimentos o calidad del producto 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.

Se reportaron cero solicitudes de ejercicios de trazabilidad y/o retiro de producto por causas reales de calidad y/o inocuidad por parte de clientes o proveedores. A solicitud de un cliente y para cumplir con su sistema de simulacros de ejercicios de trazabilidad se realizó ejercicio de trazabilidad para 7 lotes, los cuales reportaron 100% de efectividad.

Ubicación de Fabricantes

País	% de fabricantes 2017	% de fabricantes 2018
China	46%	46%
México	26%	23%
USA	5%	6%
Corea	2%	3%
España	2%	3%
Holanda	3%	3%
Turquía	3%	3%
India	2%	3%
Brasil	1%	2%
Bélgica	1%	1%
Chile	1%	1%
Francia	1%	1%
Malasia	1%	1%
Pakystan	1%	1%
Perú	1%	1%
Singapore	1%	1%
Tailandia	1%	1%
Venezuela	n/a	1%
Alemania	n/a	1%
Rusia	n/a	1%

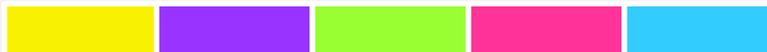


Nuestros Productos

En Makymat contamos con las divisiones de Alimentos, Salud y Cuidado Personal, Industrial y Empaque, las cuales son atendidas por un Representante Técnico de Ventas especializado en las líneas que representa, quienes apoyan y asisten técnicamente a los clientes en conjunto con el Departamento de Servicio Técnico.

En nuestra área de Mercadotecnia y Nuevos Negocios se crearon y coordinaron estrategias publicitarias para promoción de nuestros productos; cuya información presentada a clientes es obtenida de fichas técnicas del producto. Durante 2018 no se reportaron casos de incumplimiento de la mercadotecnia sobre nuestros productos la cual fue realizada por correo electrónico, página web, redes sociales y Exposiciones.

Mantuvimos una relación de respeto con nuestros competidores, estableciendo relaciones que nos permitieron un intercambio comercial y de apoyo en el mercado. Durante 2018 no se tuvo alguna acción jurídica pendiente o finalizada con respecto a la competencia desleal en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia.



División Alimentos

Alimentos procesados, Bebidas y sabores, cárnicos, confitería y botanas, lácteos, panificación

Almidón de Maíz Común de Baja Humedad	Estevia	Lactato de Sodio
Abrillantadores	Etil Lauroil Arginato (LAE)	Lactato de Sodio Polvo y Liquido
Acesulfame K	Fécula de Papa	Neotame
Ácido Ascórbico	Fécula de Tapioca	Nisina
Ácido Cítrico	Fibra de Avena	Papa Deshidratada
Ácido Fólico	Fibra de Bambú	Propilenglicol
Ácido Láctico	Fibra de Celulosa	Proteína Aislada de Chícharo
Ácido Tartárico	Fibra de Trigo	Proteína Aislada de Soya
Almidón de Chícharo	Frijol Pre Cocido	Proteína de Origen Animal
Almidón de Maíz Común	Glucono Delta Lactona	Proteína Texturizada de Soya
Almidón Modificado	Glutamato Monosódico	Proteína Vegetal Hidrolizada (PVH)
Aspartame	Gluten de Trigo	Proteínas de Soya
Base Alcohólica Neutra	Goma Arábica	Resinas Colofónicas
Carboximetilcelulosa	Goma de Algarrobo	Salsa de Soya en Polvo
Carrageninas	Goma Guar	Selladores
Citrato de Sodio	Goma Tara	Sistemas Edulcorantes No Calóricos
Colágeno de Res	Goma Xantana	Sólidos de Jarabe de Maíz
Color Caramelo	Grasas y Aceites	Sorbato de Potasio
Diacetato de Sodio	Harina de Papa	Sorbitol (Jarabe y Anhidro)
Dióxido de Titanio	Harina de Soya	Sorbitol (Jarabe y Cristalino)
Empaque Flexible	Hojuela de Papa	Sucralosa
Eritorbato de Sodio	Jarabe de Glucosa	Tripolifosfato de Sodio
Eritritol	Lactato de Calcio	



División Industrial

Ácido Benzoico
Ácido Cítrico
Almidón de Maíz Común
Ácido Láctico
Acido Oxálico
Anhidro Maléico
Citrato de Sodio
Diciandiamida
Dipentaeritritol
Goma Guar
Goma Shellac
Goma Xantano
Melamina
Mono Pentaeritritol (98%)
Pentaeritritol Técnico (86-92%)
Pentaeritritol (95%)
Propilenglicol
Jarabe de Sorbitol
Tripolifosfato de Sodio



División Salud y Cuidado Personal

Ácido Ascórbico
Ácido Cítrico
Ácido Esteárico
Ácido Láctico
Agentes Sensoriales
Agentes de Suspensión
Agentes Surfactantes
Agentes para Protección Solar
Almidón de Maíz
Conservadores Naturales(LAE)
Citrato de Sodio
Dióxido de Titanio
Dipropilenglicol
Fibras Vegetales
Glucona Delta Lactona
Lactato de Sodio
Maltodextrinas
Polímeros Modificadores Reológicos
Propilenglico IUSP
Proteínas de Origen Animal
Proteínas Vegetales
Sólidos de Jarabe de Maíz
Sorbitol Cristalino
Sorbitol Jarabe al 70%



División Empaque

Bolsas de Vacío(Pouches)
Bolsas Termoencogibles



Atención a cliente

Durante 2018 se recibieron 107 quejas de clientes lo cual equivale al 2% de 6,010 pedidos entregados al cliente, de las cuales 10 quejas fueron por errores en el etiquetado del producto y la vida útil del mismo. 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 62% de las quejas reportadas dentro de esos 3 días.

A partir de la programación a inicio de año y de acuerdo a clasificación comercial de nuestros clientes realizamos 108 encuestas de satisfacción al cliente durante 2018, evaluándose criterios generales de servicio, producto y Atención a clientes donde se obtuvo un promedio anual de cumplimiento del 95.58%. Se obtuvieron 2 clientes con calificación por debajo de 8 en la calificación individual en alguna de sus respuestas. Levantándose acción correctiva para determinar las causas de las situaciones presentadas. Como parte de la satisfacción del cliente se llevaron a cabo visitas de cortesía por parte de nuestro personal de Logística y Contabilidad realizándose 23 visitas de éste tipo a nuestros clientes.

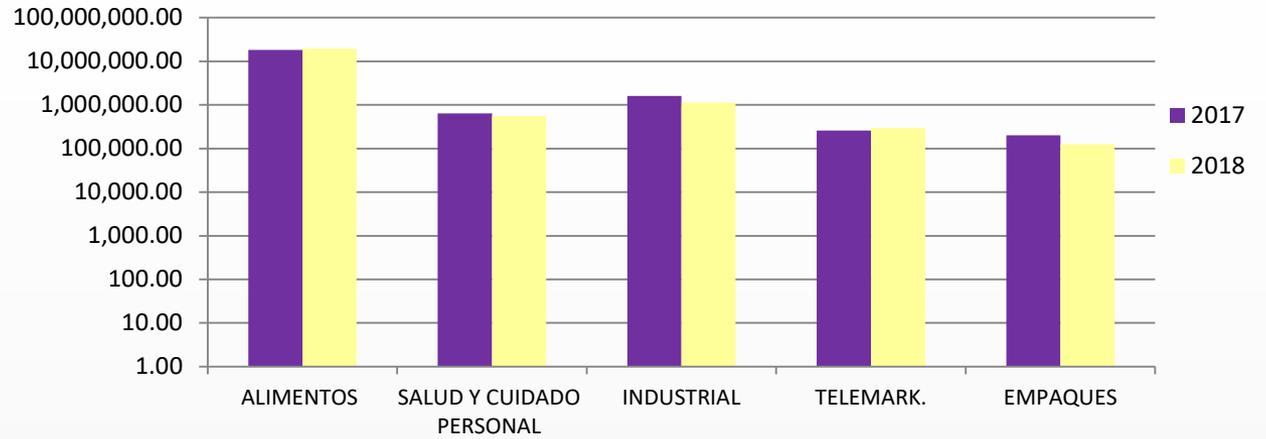
Ventas

En relación a nuestras metas estratégicas correspondientes al nivel de ventas fueron el cumplimiento a presupuesto en ventas reales vs presupuesto (volumen) y Cumplimiento a presupuesto en ventas reales vs presupuesto (monetario USD), por división y área geográfica ambos expresados en porcentaje obtuvieron un acumulado anual en 2018 de 97.30% y 85.50% respectivamente.

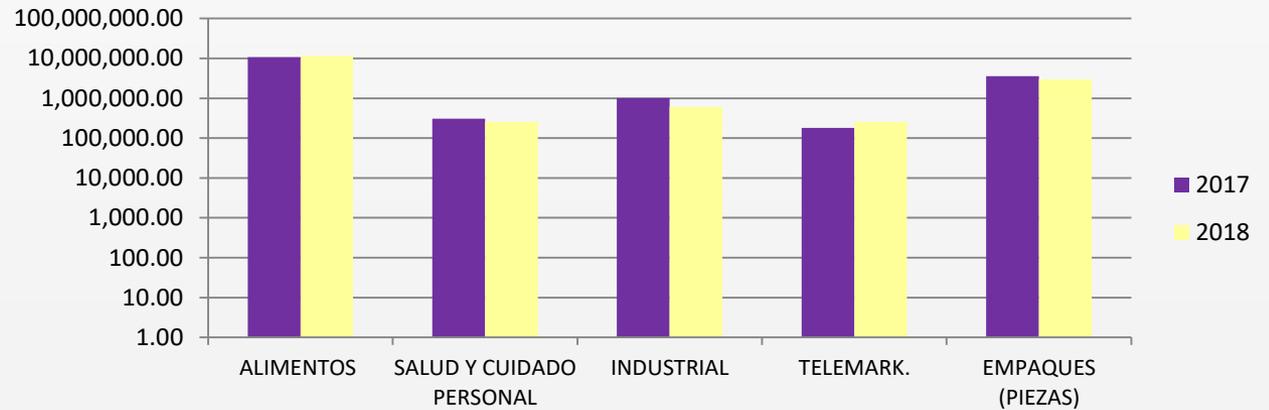
Nivel de ventas logrado en el año de por división		
	2017	2018
Alimentos	18,252,181.00	19,319,755.46
Salud y Cuidado Personal	635,164.61	549,899.18
Industrial	1,608,291.97	1,124,159.21
Telemarketing	257,579.92	296,786.32
Empaques	199,761.78	125,269.56
Gran Total USD	\$20,952,979.28	\$21,415,869.73

El nivel de ventas expresado en volumen por división		
	2017	2018
Alimentos	10,767,280.16	11,568,084.11
Salud y cuidado personal	305,309.22	256,921.48
Industrial	1,011,716.96	605,645.60
Telemarketig	179,120.72	256,915.20
Empaques (piezas)	3,582,390.00	2,960,000.00
Gran Total KG	12,263,427.06	12,687,566.39

Ventas por división USD



Ventas por división volumen



Exposiciones

Tuvimos participación en Food Tech Summit 2018 presentando nuestros diferentes aditivos y soluciones para la industria de alimentos y bebidas teniendo una asistencia a stand de aproximadamente 600 personas, contando con una base de datos de las personas que estuvieron en el stand para posteriormente dar atención a través de Representantes Técnicos de Ventas así como de su respectivo seguimiento. Tuvimos asistencia en Expo Farma, Expo Pack, Mexipan y Expo Cosmética.

A través de nuestra Política para administrar datos personales y el aviso de resguardo de datos personales el cual se mantiene en página WEB de Makymat se contempla el resguardo de información que se obtiene, usa, o almacene de clientes así como de colaboradores, prestadores de servicios y proveedores, para lo cual existe un responsable de su resguardo de acuerdo a la naturaleza de los datos y al proceso relacionado, éste responsable es quien concentra toda la información que corresponde a los datos personales y los datos personales sensibles resguardando a través de medidas de seguridad tanto Físicas (como pueden ser la restricción de ingreso no autorizado a las instalaciones, protección y mantenimiento de equipos móviles o portátiles), como Técnicas (pueden ser el acceso restringido a bases de datos, adquisición y mantenimiento de sistemas seguros). Durante 2018 no se reportó algún evento de reclamación por mal uso de datos personales.





Colaboradores



Colaboradores

Makymat se compone por 62 colaboradores, (Al término del año de 2018) 32 hombres y 30 mujeres. Comprometida con los colaboradores que constituyen y hacen posible la operación de Makymat.

Se mantuvieron diferentes programas encaminados al bienestar, salud, desarrollo profesional y calidad de vida de los miembros de la organización así como actividades dirigidas a la cultura y clima organizacional. En el rubro de salud permaneció la asistencia y apoyo del IMSS para toma de presión, revisión dental, glucosa y medidas. Por otro lado a través de proveedores especializados se realizó la revisión de la visita, brindando facilidades de pagos con el proveedor del servicio para la adquisición de lentes en caso de ser necesario. Participaron 9 colaboradores en el programa de nutriología donde recibieron indicaciones para llevar una alimentación adecuada de acuerdo a cada caso en particular, obteniendo resultados satisfactorios a final de año 3 colaboradores, 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 PayMak 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, etc.

Numero de colaboradores al cierre de año 2018	
Hombres	Mujeres
32	30

Total colaboradores Mujeres por edad y sede de trabajo

Sede	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Mujeres
Oficinas Naucalpan	4	15	4	23
Almacén Tlalnepantla	2	2	0	4
Representante de Ventas Foráneos (Monterrey, Guadalajara, Querétaro)	1	1	1	3
Total	7	18	5	30

Total colaboradores Hombres por edad y sede de trabajo

Sede	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total Hombres
Oficinas Naucalpan	2	14	5	21
Almacén Tlalnepantla	2	9	0	11
Representante de Ventas Foráneos (Monterrey, Guadalajara, Querétaro)	0	0	0	0
Total	4	23	5	32

Calidad de Vida y Cultura organizacional

Como parte integral del programa de salud, se llevaron a cabo sesiones de Makyfitness brindando rutinas de ejercicio como insanity y kigboxing. Se realizaron torneos deportivos como futbolito Champions League, retas de básquet y tenis balón, en los cuales se formaron equipos hombre/mujer para jugar futbolito, basquetbol y tenis con balón respectivamente dentro de nuestra aula de calidad de vida. Realizamos sesiones de correr entre cuates; lo cual consiste en caminar, trotar o correr un sábado por la mañana en conjunto con compañeros de trabajo y familiares. Así mismo 3 colaboradores participaron en la carrera anual de Cruz Roja Mexicana Naucalpan. Además de contar con un convenio con esta institución para asistencia médica de urgencia a colaboradores que hubieran tenido algún accidente en sus actividades. Teniendo cubiertos en seguro de vida y accidentes el 100% de los colaboradores que cumplen con los criterios de la política.

Se brindaron pláticas de calidad de vida como fueron: Platica sobre tipos e intensidad de ejercicios para celebrar el día del hombre muy hombre, platica y ejercicios de practica sobre defensa personal para el día de la Mujer Makymat, plática y campaña mensual sobre la importancia del Testamento “no heredes problemas”; plática sobre seguridad al transitar por la calle, auto, transporte público, etc.; plática sobre cultura financiera y del ahorro, así como diferentes comunicados relacionados con la salud, se consideró importante brindar una plática sobre el voto informado la cual fue otorgada por el director de Sociedad en Movimiento y colaborador de la USEM (Unión Social de Empresarios de México) con la finalidad de incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable e invitar a los colaboradores a informarse, razonar su voto y elegir la opción que consideraran cumple con sus expectativas en la jornada electoral de 2018. Para todas las pláticas de calidad de vida se hace extensiva la invitación a familiares de colaboradores para contar con su asistencia.



En lo concerniente a nuestras tradiciones y costumbres nacionales, llevamos a cabo la celebración de Día de muertos a través de la realización y premiación de calaveritas literarias, celebración de día de reyes partiendo la tradicional rosca, como parte de la convivencia y cultura organizacional se llevaron cada mes comidas organizadas por cada una de las áreas, y viernes saludable al proporcionar una colación saludable en el transcurso del día. Para todas estas actividades se monitorea 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 anual del 3.35% y acumulado del 2.3% en 2018.



Durante nuestro festejo de fin de año se reconocieron a los colaboradores que cumplieron años colaborando en la organización, éste reconocimiento se entrega de acuerdo a la antigüedad del colaborador. Específicamente a aquellos colaboradores que hayan cumplido en múltiplos de 5 años en la Empresa y se entrega un obsequio según corresponda a los años cumplidos. En 2018 se reconocieron a 7 colaboradores por los años laborados en Makymat.



Prestaciones

Respecto a las condiciones de trabajo y protección Social, Makymat da cumplimiento a las regulaciones laborales del país, más diferentes prestaciones propias de la organización. Nuestro 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, Bono de productividad del mes de mayo y la Compensación de acuerdo a desempeño SIC (Sistema Integral de Compensación). Nuestra jornada laboral comprende los horarios de 7.30 a 17:00 y 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.

Existen prestaciones específicas para colaboradores que han obtenido planta, buscando que en no más de 3 meses se defina si se otorga el contrato por tiempo indeterminado. Estas prestaciones son:

Prima por Fallecimiento de Trabajador. Cuando algún trabajador fallece, la Empresa, aparte de las prestaciones del Seguro Social, ayuda a los beneficiarios con el seguro de vida a nombre del trabajador, entregando a los beneficiarios designados el % que les corresponde.

Defunción de Familiares. Cuando alguno de nuestros colaboradores sufre la pérdida de algún familiar en 1er grado (padre, madre, esposa e hijos), puede faltar a sus labores 3 días con goce de sueldo y se le proporciona una cantidad en efectivo para gastos de defunción que será equivalente a 11 días de su salario base en efectivo, previa presentación del acta correspondiente.

Matrimonio. Cuando el trabajador contrae matrimonio por primera vez, tiene derecho a disfrutar de 3 días de vacaciones con goce de sueldo y 5 días de salario base en efectivo y para poder disfrutar de ella es necesario presentar el acta correspondiente, y solamente se hará una vez para cada colaborador. No se requirió del uso de ésta prestación durante 2018

Nacimiento. La Empresa concede al trabajador 3 días de asueto por el nacimiento de un hijo y tres días de salario base en efectivo. Se requiere la previa presentación de la copia fotostática de nacimiento y de matrimonio. Se dio el beneficio de esta prestación durante 2018 a un colaborador.

Exámenes Médicos. Makymat contrató a Laboratorio especializado para la realización de estudios médicos a pagar en la proporción empresa-colaborador, éstos exámenes básicos recomendados por las instituciones médicas competentes fueron: examen general de orina, examen coproparasitoscópico, química sanguínea, biometría Hemática y exudado faríngeo. Los exámenes médicos son aplicables al personal operativo de Almacén independientemente de la contar con contrato de planta o no a la fecha de su realización, posteriormente se llevó a cabo consulta médica para revisión de resultados y se tomen las medidas necesarias por parte del colaborador, siendo condicionante la toma de acciones para que se realice el estudio del siguiente año.

Prestación una vez obtenida la planta	Derecho a la prestación		Prestación efectiva	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Prima por Fallecimiento de Trabajador	1	0	1	0
Permisos por pérdida de familiar en 1er grado	0	0	0	0
Permisos por contraer matrimonio	1	0	1	0
Permisos por maternidad/paternidad	1	0	1	0
Exámenes Médicos	31	21	31	21

Seguridad.

En materia de seguridad en el trabajo el objetivo principal es que se tomen medidas de prevención por lo que se mantuvo capacitación sobre seguridad y prevención de accidentes al personal de almacén. Contamos con el correspondiente programa de protección Civil que contiene las normas en materia de Seguridad e Higiene y Procedimientos de Seguridad así como Información relevante del tema. Así mismo mantenemos cursos de manejo de montacargas y Convenio con Cruz Roja para una atención inmediata en caso de presentarse alguna eventualidad.

Accidentes de Trabajo											
Sede	Tipo de accidente	Número de eventos		<u>Cantidad de Personal lesionado</u>		<u>Días perdidos</u>		<u>Tasa de ausentismo laboral por accidentes</u>		<u>Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional</u>	
		Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Oficinas Naucalpan	Lesión hombro dislocado por trayecto	1	1	1	1	15	60	3%	1.14%	0	0
	Lesión en muñeca por trayecto										
Almacén Tlalnepantla	Montacargas	2	0	2	0	2	0	0.9%	0	0	0
	Machucón de mano	1	0	1	0	4	0	0.12%	0	0	0
	Lumbalgias	2	0	2	0	2	0	0.9%	0	0	0
Rep. de Ventas Foráneos	Ninguno	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	0
Total		6	1	6	1	23	60	4.52%	1.14%	0	0

Capacitación, Educación, Compensaciones.

Se mantuvo programa de capacitación, cuyo cumplimiento fue monitoreado de manera mensual, obteniendo un promedio anual de cumplimiento del 95%, en este programa se establecieron los cursos necesarios y requeridos de acuerdo a una detección de necesidad de capacitación de cada puesto, y que fueron impartidos a corto, mediano o largo plazo. Durante 2018 se impartieron cursos con un promedio de 13.77 horas capacitación por colaborador, reportando un total de 2,231.5 horas de capacitación.

Capacitación por Categoría Laboral 2018	Total capacitación categoría 2018	horas por	% horas capacitación del total de horas	Horas capacitación Hombres	Horas capacitación Mujeres
Nivel Directivo	13		1%	13	N/A
1er. Nivel Ejecutivo	80		4%	80	N/A
2do. Nivel Ejecutivo	134		6%	69	65
1er. Nivel Operativo	345		15%	175	170
2do. Nivel Operativo	1,602.5		72%	852.5	750
3er. Nivel Operativo	34.5		2%	30.5	4
Nivel Staff	22.5		1%	N/A	22.5
Total	2,231.5		100%	1220	1011.5

Cantidad de colaboradores por categoría laboral y edad

Sede	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								
Gerencia General	0	0	1	1	0	0	0	0
1er. Nivel Ejecutivo								
Gerencia Comercial, Contralor	0	1	1	2	0	0	0	0
2do. Nivel Ejecutivo								
Coordinadores que reportan a Gerencia General	0	2	0	2	0	1	0	1
1er. Nivel Operativo								
Jefaturas, Coordinadores que no reportan a Gerencia General, algunos Encargados de área	0	2	1	3	0	6	0	6
2do. Nivel Operativo								
Encargados de área, Auxiliares de área, Almacenistas, Controladores de movimientos de almacén, Representantes de ventas, Subcontadores, Administradores de Inventarios	4	17	1	22	6	10	3	19
3er. Nivel Operativo								
Auxiliares de almacén, mensajería	2	0	0	2	0	0	1	1
Nivel Staff								
Secretarías/Asistentes	0	0	0	0	0	2	1	3
Total	6	22	4	32	6	19	5	30

Esta pendiente de aplicar la política de apoyo educativo con la que se puede financiar hasta el hasta el 100% de la matrícula escolar a los colaboradores que deseen tomar una licenciatura, maestría o diplomado, siendo una política aplicable para los colaboradores que tengan una antigüedad mínima de 4 años, y considerando una calificación promedio de 8 en sus evaluaciones de desempeño y no tener más de 3 faltas injustificadas en el año en curso o anterior.

Apoyo a la Educación	Cantidad de colaboradores que tienen derecho a solicitar el apoyo	Cantidad de colaboradores que han hecho efectivo el beneficio
Hombres	14	0
Mujeres	7	0

Durante 2018 se tuvo una calificación promedio general de todos las evaluaciones del Sistema Integral de Compensación del 90% el cual evalúa el desempeño del colaborador de manera cuatrimestralmente el cual corresponde al 13% de la remuneración total que se le paga al colaborador, esta evaluación esta alineada a Objetivos del Sistema de Gestión, metas del Sistema de Gestión, Metas estratégicas del año en curso, Indicadores de Proceso, Indicadores de Relación Cliente-Proveedor Interno, Indicadores de Actitud frente al trabajo, Proyectos, Actividades o Tareas Especiales.

De acuerdo a nuestra Política para determinar los lineamientos de jubilación con base a la ley del IMSS y leyes correlativas, ningún colaborador durante 2018 requirió de llevar a cabo proceso de jubilación ya sea solicitar pensión por Cesantía en Edad Avanzada (a partir de los 60 años) o pensión de Vejez (65 años).

Coordinación del 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	0	0
Mujeres	0	0

Como parte del programa de apoyo a la educación se brindó reconocimiento a hijos de colaboradores cuyo promedio escolar fue mínimo de 8.5, en nivel pre primaria, primaria y secundaria obsequiando útiles escolares de acuerdo a lista oficial de la SEP, y a nivel medio y superior el reembolso de la compra de libros requeridos en el ciclo escolar por un monto de 800 pesos. Se reconocieron a 24 hijos de colaboradores (7 pre primaria, 12 primaria, 2 secundaria y 3 nivel medio superior) contando con la participación de “Profesor Chiflado” quienes hicieron de ésta entrega un momento de entretenimiento y conocimiento a través de sus diferentes y divertidos experimentos.



Se registraron 16 ideas de mejora en 2018 las cuales fueron propuestas e implementadas por los colaboradores cuyo impacto se puede ver reflejado en infraestructura, costos o en la operación, teniendo una retribución en vales de despensa de acuerdo al rubro en el que tuvieron el impacto. Las Ideas de mejora pueden ser sugerencias o proyectos implementados por el personal como producto de juntas de trabajo o requerimientos especiales solicitados por Gerencia General o Jefes de departamento y no necesariamente son sujetas a reconocimiento. Teniendo el reconocimiento y gratificación a 2 personas por las ideas de mejora implementadas.

Clima Laboral

En relación al clima laboral, se aplicó encuesta de Clima Laboral al 95.38% del personal activo de 2018, resultados que fueron presentados a líderes de área en reunión de Planeación Estratégica, el Liderazgo se midió de acuerdo al Modelo de la organización el cual establece 5 dimensiones o enfoques del líder, como son enfoque de negocio, desarrollo de su personal, trabajo de acuerdo a procesos/resultados e Integración a Cultura Organizacional y Comunicación con Grupos de Interés.

Resultados de Encuesta de Liderazgo		
Dimensión	2017	2018
Estratégico	86%	89%
Transformador	87%	88%
Operativo	91%	89%
Premium	89%	86%
Personal	96%	92%
Total	90%	89%

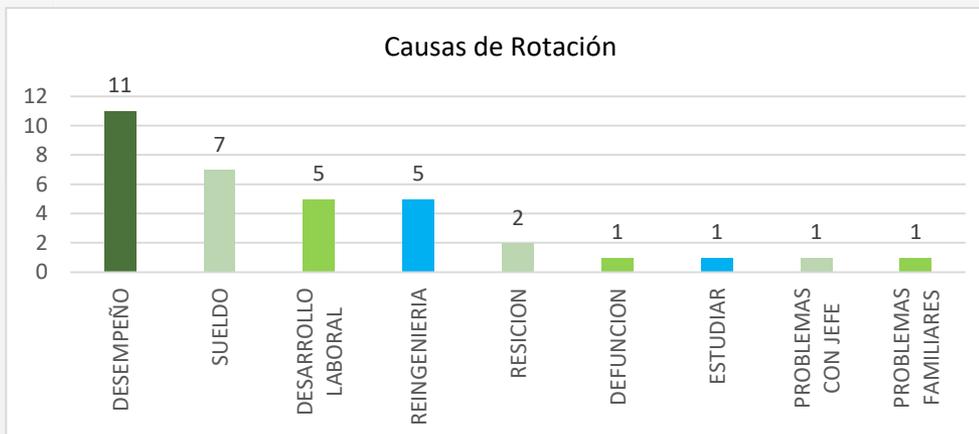
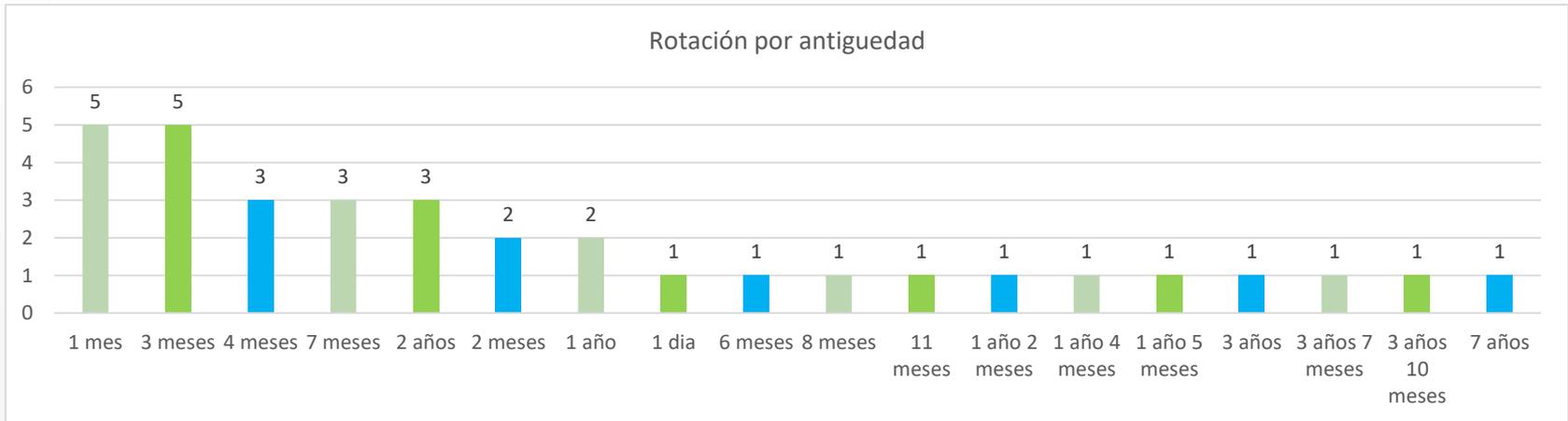


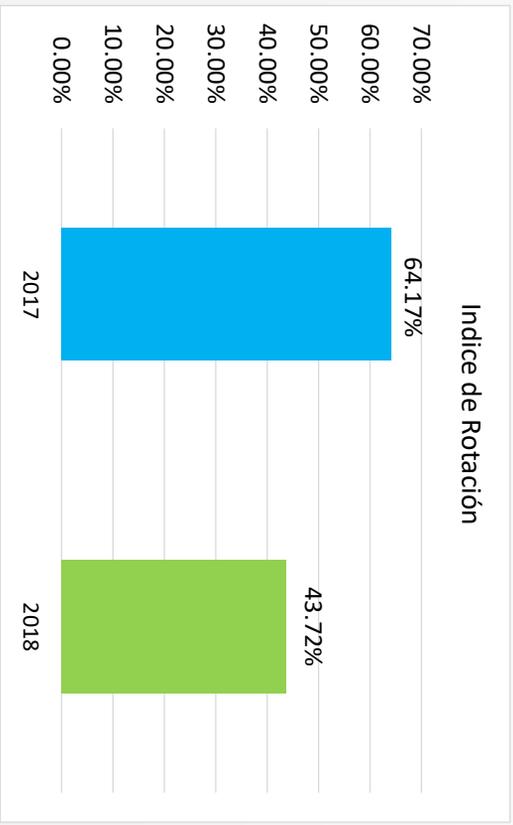
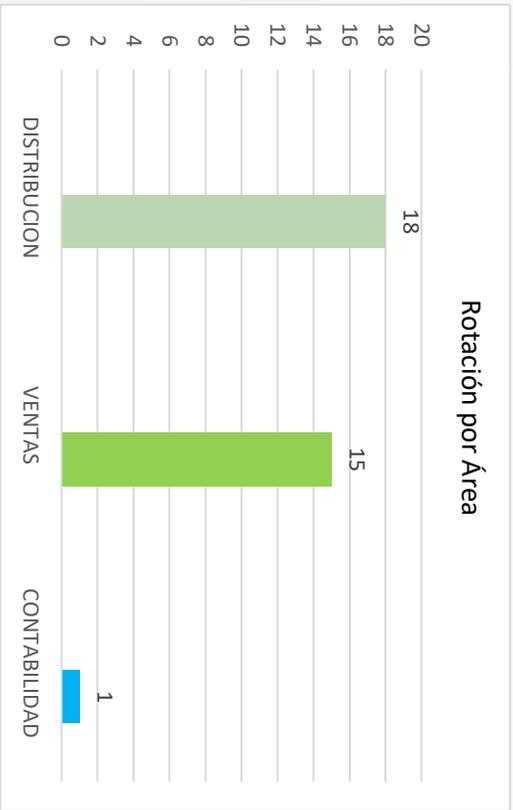
Resultados de Encuesta de Clima Laboral

Dimensión	2017	2018
Generalidades	91%	91%
Condiciones de Trabajo/Ergonomía	97%	76%
Relaciones Interpersonales	91%	93%
Comunicación	88%	90%
Capacitación	90%	92%
Liderazgo	90%	89%
Compensación variable	93%	93%
Reconocimiento/satisfacción Laboral	93%	95%
Nuevo Ingreso	90%	93%
Cultura Organizacional	71%	90%
Total	89%	90%

Rotación .

Durante 2018 la rotación tuvo un índice del 43.72% y un promedio del 3.64% realizándose la contratación de 35 colaboradores en el año. Factores de esta rotación se analizaron y compartieron con Coordinadores de área en junta de Planeación Estratégica, determinándose las variantes de la rotación: causas, departamentos, puestos, antigüedad, renuncia voluntaria o rescisión por desempeño no satisfactorio. Así mismo, se estimó que el costo de la rotación es de aproximadamente de \$11,500 pesos por persona que se retira de la organización. Esta cifra es un cálculo conservador con el fin de concientizar a la organización que la rotación tiene un costo cuantitativo.





C=Contrataciones en 2018																
R=Rotación en 2018																
Sede	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	
	C	R	C	R	C	R	C	R	C	R	C	R	C	R	C	R
Oficinas Naucalpan	2	2	2	3	0	2	4	7	4	6	5	2	0	0	9	8
Almacén Tlalnepantla	5	5	6	12	0	0	11	17	2	0	0	0	0	0	2	0
Representante de Ventas Monterrey	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0
Representante de Ventas Guadalajara	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0
Representante de Ventas Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Representante de Ventas Mérida	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
Total	7	7	8	16	0	3	15	26	7	6	6	2	1	0	14	8



Medio Ambiente



Huella de Carbono.

Realizamos la cuantificación del total de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) que son liberadas directa o indirectamente a la atmósfera como consecuencia del desarrollo de nuestras actividades, por lo que mediante la metodología internacional GHG protocol para calcular las principales emisiones de GEI; se realizó el cálculo de la huella de carbono organizacional la cual consiste en el cálculo de las emisiones directas (Alcance 1 Fuentes fijas y móviles de la organización) en las cuales intervienen consumo de combustible fuentes fijas, móviles en instalaciones, consumo de carburante fuentes móviles de propiedades de Makymat, emisiones difusas por el uso de refrigerantes y las emisiones indirectas (Alcance 2 consumo de energía eléctrica y otras emisiones) en las cuales intervienen consumo de energía eléctrica, emisiones de traslados de colaboradores de Makymat, emisiones de desplazamientos de avión, emisiones de distribución contratada de Materia prima.

Con el objetivo de mitigar parte de la huella de carbono que emitimos por nuestra operación se sembró un jardín (sistema de naturación) en terreno vecino de la Iglesia San Luis Obispo teniendo como resultado de la medición de las plantas una mitigación o absorción de CO₂ de 410 tCO₂ medición que estima la cantidad de carbono que potencialmente se puede fijar de acuerdo al tipo de especie; calculándose altura promedio, ancho promedio, volumen promedio de cada espacio donde se plantó la vegetación para determinar el contenido de materia orgánica y la absorción de CO₂, realizándose el cálculo a través del método determinación de materia orgánica por calcinación, el cual consiste en calcular la cantidad de carbono capturado a partir de la materia orgánica de la especie seleccionada.



Alcance	Descripción	Fuentes de datos	Dato de Actividad Anual 2017 [tCO2e]	Dato de Actividad Anual 2018 [tCO2e]
Alcance 1	Fuentes fijas y móviles de la organización			
Consumo de combustible fuentes fijas, móviles en instalaciones	Consumo de combustible de gas Lp, para laboratorio	Factura de proveedores de gas Lp en 10m3/lt	0.10	0.05
Consumo de carburante fuentes móviles de propiedades de Makymat	Gastos asociados al consumo de combustibles	Gastos de litros de gasolina facturados Makymat	108.40	76.12
Emisiones difusas por el uso de refrigerantes	Consumo de refrigerantes en sistemas de climatización (R22, R424, R407,R410, R134A, R426 A)	Información del área de facturación, encargada de facturar mantenimientos	0.26	1.49
Alcance 2	Consumo de Energía Eléctrica y otras Emisiones			
Consumo de energía eléctrica	Consumo de energía eléctrica, servicio prestado por Comisión Federal de Electricidad	Kwh especificaciones en recibos de proveedor de servicio de energía eléctrica	48.32	50.08
Emisiones de colaboradores de Makymat	Kilómetros recorridos de los colaboradores, domicilio a Makymat	Registro de dirección	58.15	70.65
Emisiones de desplazamientos de avión	Km de viajes de colaboradores Makymat a fines de negocios	Registro de facturas de desplazamiento de colaboradores	167.46	162.95
Emisiones de distribución contratada de M.P.	Kilómetros recorridos de los fletes contratados externamente por Makymat	Bitácora de embarques de Makymat, CEDIS Tlanepark	391.10	685.19
		Total [tCO2e]	773.80 tCO2e	1046.56tCO2e
		Total [tCO2e] MITIGADAS	333.83Ton de Co2 (julio 2016 -julio 2017)	410.67Ton de Co2 (julio 2017-julio 2018)

Como parte de nuestra mitigación prevaleció el programa de reforestación en la Universidad Fidel Velázquez; contando con el apoyo de profesores especializados en el área ambiental quienes indicaron lugar y especies de árboles endémicos al sitio para ser plantados así mismo brindaron previamente una Plática “Como plantar correctamente un árbol y un Video de concientización; logrando plantar 350 árboles entre fresnos y cedros. Esta actividad se llevó a cabo gracias al donativo de 300 árboles del vivero de CEMEX quienes son nuestros vecinos y apoyaron esta reforestación, así mismo fue posible por la participación de alumnos de la universidad, colaboradores de Makymat y sus familiares, quienes como voluntarios hicieron posible el plantar estos árboles. De igual manera en materia de cuidado de áreas verdes cada viernes una brigada de voluntarios se mantuvo a cargo de la limpieza (recogiendo la basura) del jardín Veterinario ubicado en la esquina de la organización.

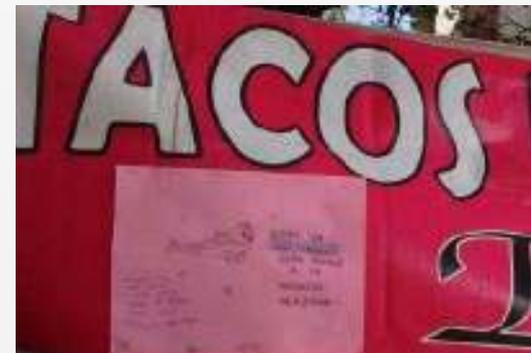




árboles 2017	árboles 2018
198	350

Colaboradores asistieron a reforestar 2017	Colaboradores asistieron a reforestar 2018
13	21

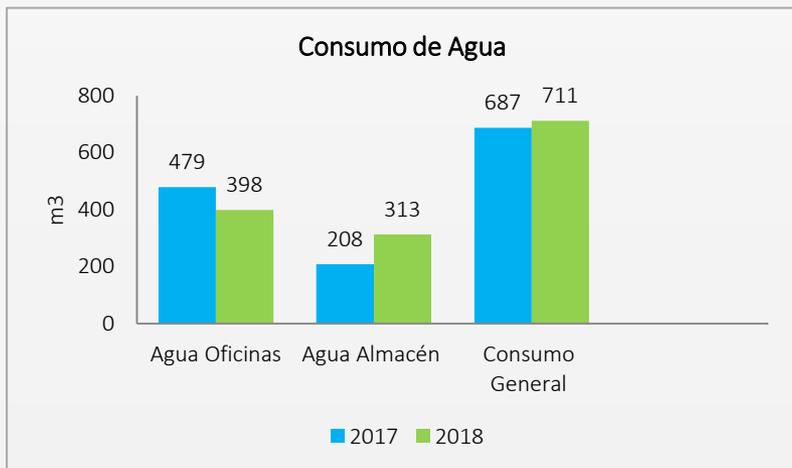
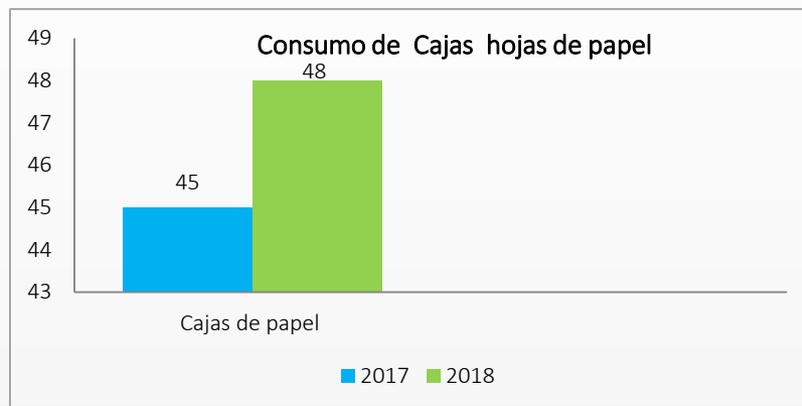
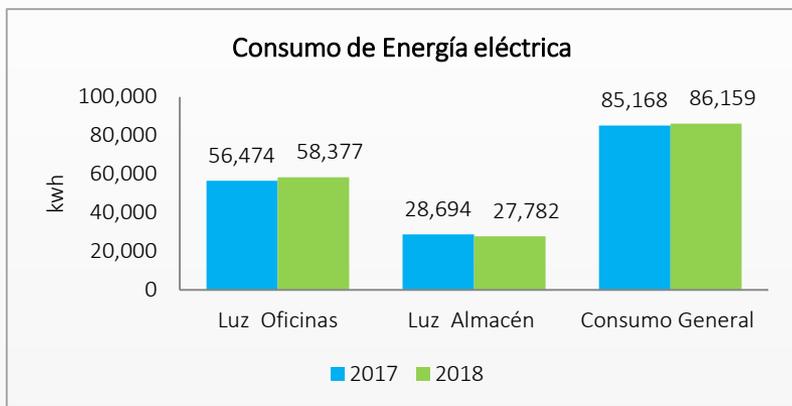
Mantuvimos difusión de acciones contra el cambio climático a través de “Una hora por el planeta” donde se difunde a nuevos ingresos la proyección de un video sobre las consecuencias que el cambio climático está generando en el medio ambiente, además de repasar las materias de ISO 26000 y enfatizando en este evento la materia de medio ambiente. Se realizó difusión de campaña en pro del cuidado de la vaquita marina invitando a todos los colaboradores y familia a realizar un dibujo sobre esta especie y su habitat, colocando este dibujo en espacios públicos para mayor alcance.



Consumos.

Para el almacenamiento y distribución de nuestro producto requerimos de materiales como el cartón, tarimas y playo; del cual se lleva el monitoreo de consumo y su requisición es de acuerdo a las necesidades de uso. Teniendo un consumo en 2018 de 8,000 hojas de cartón, 9,549 tarimas y 1,550 rollos de playo.

Mantenemos el monitoreo de consumos de energía eléctrica y agua en nuestro almacén y oficinas, registrándose de manera global un aumento de 1 % de consumo de energía eléctrica y un aumento 3 % de en consumo de agua, comparándose contra lo consumido en 2017.



A través de las convocatorias de reciclaje realizadas por la Secretaria del Medio Ambiente de la Ciudad de México, y de empresa especializada se realizó entrega de 223 equipos eléctricos y/o electrónicos, 26 toners y 24 kg de pilas usadas, todo ello recaudado a través de campaña interna permanente donde tanto aparatos de colaboradores como de la organización entregan estos artículos para un reciclaje o disposición adecuada y no contaminen el ambiente.

Contribuimos con la separación y venta de 24 kg de PET y lo recaudado se depositó en la alcancía permanente de la Cruz Roja en beneficio de esta institución.

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





Comunidad



A través de la realización de juntas vecinales se mantuvo comunicación con la comunidad de nuestro entorno, donde se trataron diversos temas de interés y de importancia de todos como lo fue seguridad y limpieza en las calles y trámites municipales, estas reuniones se mantuvieron con representantes de empresas, residentes, autoridades y seguridad pública del municipio. Producto de éstas reuniones se llevaron a cabo dos jornadas de limpieza durante el año en la calle San Luis Tlatilco.

En apoyo a la educación y promoción de la lectura se realizó colecta de 196 libros de diversos niveles y temas escolares y estos fueron entregados a la Asociación Para leer en libertad A.C. en apoyo a bibliotecas comunitarias para que a través de la Asociación sean llevadas o enviadas a centros comunitarios, escuelas y otras organizaciones que lo requieran.

De igual manera en apoyo a la educación se entregaron 9 CPU a Escuela Telesecundaria No 9 Lic. Benito Juárez García para realizar las implementaciones necesarias a los mismos y sean de uso en la sala de cómputo de la escuela.



Se realizó entrega de muestras de nuestros productos para cárnicos, alimentos procesados, confitería, lácteos y panificación a la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Lasalle, en beneficio de la campaña de elección de la planilla para la representación estudiantil de la Facultad.

Makymat mantuvo el apoyo al programa PYMES UNICEF como una forma de integrar a más niños al sistema educativo, evitar trabajo infantil y la promoción de sus derechos.

Además de la limpieza en jardín veterinario realizada cada viernes por voluntarios de la empresa, ayudamos en medida de nuestras posibilidades al Hospital Veterinario a través de donativos de material de curación así como la entrega de 1 CPU proporcionando mantenimiento a este equipo en caso de ser necesario. El convenio con el Hospital veterinario nos permite colocar autos en su estacionamiento a cambio de poner nosotros una persona que cuide y limpie el lugar.

Se realizó donación de portón que se encuentra a la entrada de la Iglesia San Luis Obispo al comité que integra la administración.

Como primer paso en tema de Igualdad de Oportunidades de empleo llevamos a cabo una Platica con Asociación "Éntrale" y área de Recursos Humanos para inclusión laboral de personas con alguna discapacidad y se dio de alta a Makymat en el portal de búsqueda de empleo de esta Asociación donde se subió la vacante de "becario de verano". Teniendo el compromiso de considerar esta plataforma para el proceso de reclutamiento del personal.



Se llevó a cabo la entrega de 27 kg de tapas de plástico en beneficio de Alianza Anti Cáncer infantil dedicados a brindar servicios de salud y asistencia social a niños y jóvenes con cáncer de escasos recursos económicos a través de la recolección de material reciclable.

Con el apoyo del Consejo Estatal de la Mujer y la identificación de grupos de mujeres emprendedoras de la comunidad de Tequixquiac Estado de México, se brindó capacitación a 10 mujeres sobre la elaboración de chorizo, carne de hamburguesa, bálsamo labial y crema corporal con la finalidad de que realicen ellas mismas estos productos con miras a un emprendimiento.



- En temporada invernal se llevó a cabo la entrega de ropa y juguetes, los cuales fueron donados durante todo el año por los colaboradores de la empresa, esto se llevó a cabo en la comunidad Ejidal Adolfo López Mateos, Tequixquiac, Estado de México con la colaboración del Consejo Estatal de la Mujer, se entregaron aproximadamente 640 prendas de vestir en esta jornada, destacando la participación de 6 colaboradores como voluntarios para realizar ésta entrega y para el traslado del donativo se contó con el apoyo de líneas de transporte Escobar y San More quienes brindan servicio a Makymat.





Dirección
Calle San Luis Tlatilco 6-A Col. San Luis Tlatilco,
Naucalpan
C.P. 53580

Página Web
www.makymat.com

Teléfono
+52 (55)53129530

Facebook
Makymat

Correo electrónico
ventas@makymat.com

