

Un nuevo despertar

Reporte de Sostenibilidad 2019

cementos PROGRESO®

Un nuevo despertar,
Cementos Progreso:
Reporte de Sostenibilidad 2019

Liderazgo
Gerente General Departamento de Cemento y Materiales para la Construcción

Coordinación
Gerencia Legal Corporativo, Cementos Progreso

Redacción, coordinacion de contenido, edición, fotografías y diseño
Sustainable Strategies
www.rse.com.gt
info@rse.com.gt

Sustainable Strategies
For Visionary Companies

La reproducción total o parcial de esta publicación está prohibida por cualquier medio digital o electrónico, sin previa autorización por escrito de Cementos Progreso.

©Todos los derechos de autor están reservados
"Un nuevo despertar, Cementos Progreso:
Reporte de Sostenibilidad 2019"
Abril 2020

Oficina de Comunicaciones
+(502) 2338-9100 Ext. 5116
comunicacion@progreso.com
www.cempro.com

Índice

4 Carta de presentación
6 Sobre este reporte



10 Sobre Cementos Progreso

11 Estructura organizacional y gobernanza
12 Estrategia de crecimiento y desarrollo
13 Gestión de riesgos
15 Equipo ejecutivo
16 Nuestra historia, nuestra evolución
18 Sostenibles desde un inicio
20 Construimos juntos el país donde queremos vivir
22 Nuestras subsidiarias y productos
26 Ciclo y proceso de producción del cemento
28 Nuestras plantas
28 Planta La Pedrera
30 Planta San Miguel
32 Planta San Gabriel
36 Agregando valor a través de la Diversificación
38 Ética y cumplimiento
47 Cementos Progreso en números

Sostenibilidad en Cementos Progreso

50 Gobernanza de la sostenibilidad
50 Temas prioritarios o materiales
52 Estrategia de sostenibilidad
54 Metas de de sostenibilidad
58 Construyendo confianza
63 Mecanismo de quejas, consultas y reclamos

64 Proveedor favorito

64 Valor económico generado
67 Cultura de servicio
74 Innovación en el modelo de negocio
78 Construcción sostenible



81 Líder Ambiental

85 Gestión de agua
90 Economía circular
92 Energía y cambio climático
94 Biodiversidad



98 Empleador preferido

100 Satisfacción y bienestar laboral
103 Desarrollo de talento
105 Ética y cumplimiento
106 Salud y seguridad ocupacional

112 Ciudadano responsable

112 Construcción de confianza
114 Cadena de valor responsable
115 Derechos humanos
117 Comunidades prósperas
122 Fundación Carlos F. Novella





129 Índice estándares GRI
132 Índice Pacto Global

Carta de presentación

GRI 102-14

Amigos, clientes, colegas:

Durante 120 años, hemos acompañado a Guatemala y a Centroamérica en su camino hacia el progreso, haciendo realidad los sueños de miles de personas que ven en la construcción su nido y un medio para vivir mejor.

Este trayecto recorrido, con transparencia y madurez, nos ha convertido en la sólida familia corporativa que hoy somos; una que abraza con esperanza al futuro, convencida que aún quedan más cosas por hacer.

Cementos Progreso es producto del sueño de su fundador que tenía como propósito construir una empresa que mejorara la infraestructura y levantara una ruta hacia el desarrollo de comunidades, sociedades y de un país fuerte, independiente y próspero.
Con la conmemoración de este aniversario, también celebramos el compromiso de generaciones que heredamos la mística por la integridad y la transparencia, lo que nos ha permitido crecer y construir, de manera responsable, a lo largo de estos años.

Estos fundamentos enmarcan la visión de sostenibilidad de Cementos Progreso, la cual constituye un atributo de la compañía y un pilar estratégico de la cultura empresarial. Hacer negocios considerando los impactos, riesgos y oportunidades ambientales, económicos y sociales, en el largo plazo, ha sido parte fundamental de nuestra forma de trabajo y gobernanza. Apostamos por mantener relaciones de confianza con nuestros públicos de interés; invertimos en la gente, en los procesos y en la tecnología para ver retornos financieros y garantizar la generación del valor compartido.

A través de este reporte, elaborado de conformidad con la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), presentamos los avances obtenidos en los diversos frentes de trabajo, durante el ejercicio del 2019, año en el que trabajamos con ahínco para extender nuestros principios y mejores prácticas. Además, compartimos los diferentes retos que enfrentamos para mejorar continuamente nuestra gestión, alineados a compromisos internacionales, como Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El 2019 marca tres grandes hitos para la empresa. El primero fue entrar a la fase de operación de la planta San Gabriel, luego de pruebas y varios ajustes técnicos; lo cual nos deja con una capacidad ampliada de producción de cemento y concreto. Celebramos el logro de nuestro equipo de Ingeniería, por la construcción y puesta en marcha de esta mega construcción. Así mismo, nos congratulamos de ser un vecino más en la comunidad de San Juan Sacatepéquez, donde hemos logrado formar amistades y una red sólida de alianzas.

> Buscamos unir familias y comunidades, edificar el futuro de las ciudades y reforzar la conectividad de una región que no conoce imposibles.



Mario Montano. Presidente Junta Directiva

Otra gran meta cumplida fue haber expandido nuestra oferta de producción en la región, con el anuncio de la apertura de una planta en Belice y la adquisición de Cemento Interoceánico en Panamá. Además, obtuvimos múltiples reconocimientos, a nivel nacional



Mario Orellana. Gerente General División Cemento y Materiales para la Construcción



José Raúl González. CEO

e internacional, por nuestra buena gestión empresarial.

Sin duda, confiamos estar en el camino correcto hacia el progreso responsable. El próximo paso será continuar con el legado de más de un siglo de trabajo, reforzando alianzas y la construcción de políticas que promuevan el desarrollo de infraestructura y vivienda, a base de cemento, en la región.

De igual forma hemos operado en un contexto social y político inestable, en el cual hemos experimentado falta de certeza política, jurídica y ausencia de institucionalidad pública en nuestras áreas de operación. Al enfrentar estas situaciones complicadas, nos hemos visto en la necesidad de tomar parte en la resolución de varios temas, respetando el rol y responsabilidades que tenemos como empresa.

Estamos conscientes que nuestro trabajo impacta en los microentornos, en donde estamos presentes, por esto, seguimos buscando el fortalecimiento de las instituciones del Estado y de la sociedad civil, apoyando programas innovadores que generen los climas de inversión más apropiados, alrededor de nuestras plantas y en los países donde operamos.

Buscamos unir familias y comunidades, edificar el futuro de las ciudades y reforzar la conectividad de una región que no conoce imposibles. Quedamos atentos a sus comentarios, sugerencias y aportes a este proceso de construcción en conjunto.

Mario Montano
Presidente
Junta Directiva

José Raúl González
CEO

Mario Orellana
Gerente General División Cemento y Materiales para la Construcción

Sobre este reporte

GRI 102-5, 102-45 al 46, 102-50 al 51, 102-54

Les presentamos el reporte de sostenibilidad de Cementos Progreso para el año 2019. Aquí, resumimos la estrategia desarrollada en la empresa durante ese período, así como las prioridades establecidas y el desempeño obtenido en los ámbitos sociales, ambientales, éticos y de gobernanza, que representan los de mayor relevancia para nuestro negocio.

Este informe ha sido elaborado de conformidad con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), en su opción Esencial. El contenido se enfoca en los temas de mayor relevancia o materiales, para Cementos Progreso y sus grupos de interés, los cuales han sido determinados siguiendo los lineamientos de estos estándares metodológicos. Así mismo, el texto aborda, adicionalmente, nuestros avances en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y en los compromisos adquiridos como signatarios del Pacto Global de las Naciones Unidas, reflejados en el reporte de Comunicación de Progreso (CoP).

La información presentada en esta publicación muestra la gestión emprendida, durante el año 2019. El último reporte publicado corresponde al año 2018. Se incluyen, además, datos de años anteriores para aportar a la comparabilidad y ofrecer un mejor contexto interpretativo.

Los contenidos del informe y la cobertura del tema se detallan en los temas prioritarios o materiales en la página 51.

El alcance de este reporte no cambió en relación con el del año anterior y aborda las operaciones de Cementos Progreso y la División de Cemento y Materiales para la Construcción. Es necesario indicar que, a pesar de que este texto no cuenta con verificación externa, ha sido sometido a rigurosos procesos internos de auditoría y validación, para entregar a nuestros públicos contenidos alineados a la veracidad y fiabilidad de nuestros principios y acciones.

Como marco referencial, es necesario recordar que Cementos Progreso es una sociedad anónima, constituida bajo las leyes de Guatemala. Sus dos accionistas son empresas tenedoras de acciones conformadas bajo la ley de la República de Panamá, que concentran a Horcalsa, Mixto Listo, Agreca, Sacos del Atlántico y Construred.





Los principios de calidad son: precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

En algunos casos, esta memoria no contempla datos de todos los negocios y operaciones, por lo que seguimos trabajando para mejorar nuestros procedimientos de recopilación de información. En general, el reporte excluye data de operaciones adquiridas o vendidas durante el año declarado, en Belice o Panamá; y de operaciones que no son controladas y administradas por la empresa. Sin embargo, el contenido referirá a esas cuando la situación lo amerite.

A esta publicación, hemos agregado declaraciones futuras sobre los compromisos de Cementos Progreso, con base en la información actual de la empresa. No obstante, en el transcurso de los acontecimientos futuros, las declaraciones aquí presentadas pueden llegar a diferir de los resultados reales de la operación para el siguiente período. Adicionalmente, procuramos mejorar de manera continua los sistemas de captura y procesamiento de información, lo cual podrá resultar en ajustes de data previamente reportada. Estos casos han sido señalados en el cuerpo de este reporte para clarificar contextos.

La elaboración de este reporte es liderada por el Gerente General del Departamento de Cemento y Materiales para la Construcción y coordinada por la Gerencia Legal Corporativa de Cementos Progreso. Este trabajo se realiza en estrecha colaboración con las distintas gerencias y líderes en la compañía, quienes estuvieron a cargo de recabar y validar la información reportada. La memoria cuenta con la asesoría de expertos externos para la redacción, diseño y revisión del cumplimiento de los principios y estándares del GRI; además es validado y aprobado por el Comité de Riesgo, Cumplimiento y Sostenibilidad y por la Junta Directiva de la empresa.

Más información sobre Cementos Progreso se encuentra en **www.progreso.com**.

Le damos la bienvenida a comentarios, retroalimentación o sugerencias acerca de este reporte o de nuestra gestión. Estos podrán ser enviados a la oficina de Comunicación, al correo comunicacion@progreso.com o al teléfono +(502) 2338-9100 Ext. 5116.



Cementos



Progreso

Sobre Cementos Progreso

GRI 102-1, GRI 102-3, GRI 102-6

PROPÓSITO TRASCENDENTE

Construir juntos el país donde queremos vivir.

VISIÓN

Compartimos sueños, construimos realidades.

MISIÓN

Producimos y comercializamos cemento y otros materiales para la construcción, acompañados de servicios y de alta calidad.

Hace 120 años (en 1899), don Carlos Federico Novella Kleé puso la primera piedra de nuestra empresa en la Finca La Pedrera, ubicada en la zona 6 de la ciudad capital. Somos una empresa familiar, vinculada permanentemente al desarrollo sostenible de Guatemala.

Fuimos pioneros de la industrialización del cemento en este país y, por más de un siglo, hemos dado respuesta a su creciente actividad constructora. Esto nos ha permitido producir y distribuir cemento, entre otros materiales, hasta especializarnos en brindar soluciones para la construcción por medio de una experiencia de servicio en constante profesionalización en todo el territorio nacional y Centroamérica.

Toda gran empresa comienza con una **visión y un visionario.**



Pertenecemos a un grupo cuyo negocio central es Cementos Progreso. Actualmente, nuestra sede y oficinas corporativas están ubicadas en el corazón de la capital guatemalteca, en el Centro Gerencial Las Margaritas. Contamos con inversiones varias y operamos comercialmente en Guatemala, México, Belice, San Salvador, Honduras, Costa Rica, Nicaragua y Panamá.

"Compartimos sueños, construimos realidades" sigue siendo la misma visión que, desde hace doce décadas, ha inspirado nuestras acciones.



CELEBRANDO 120 AÑOS DE OPERACIÓN

120 AÑOS
TU HISTORIA
CONSTRUYE LA NUESTRA

Estructura organizacional y gobernanza

GRI 102-18 al 20, 102-22, 102-26

Nuestra estructura de gobernanza está alineada con nuestros valores y, como empresa familiar, buscamos alinear la capacidad de crecimiento e innovación con los atributos y tradiciones que nos han permitido el crecimiento hasta ahora.

La Junta Directiva es nuestro órgano de gobernanza superior y está a cargo de gestionar temas estratégicos y dictar políticas, en un modelo que busca facilitar el proceso de toma de decisiones.
La Junta Directiva tiene once miembros. Estos directores fueron elegidos en el 2018, por la Asamblea de Accionistas para un período de dos años.

Este órgano de gobierno tuvo ocho reuniones ordinarias, en 2019, y es asesorada por cuatro comités.

Comité de Finanzas y Tesorería: Construye y analiza escenarios financieros de mediano y largo plazo, proponiendo políticas, programas y planes para asegurar las inversiones, flujo y liquidez.
Este comité –compuesto por cuatro integrantes- valida el presupuesto anual, la definición de la estructura financiera y de capital.

Comité de riesgo, cumplimiento y sostenibilidad: Supervisa la identificación y gestión de los riesgos. Desde aquí, se realiza la evaluación de riesgos corporativos, ambientales y sociales. Aborda agendas de debida diligencia y proactivamente busca ser líder en materia de sostenibilidad, alineado con los valores del COVEC. También, supervisa auditorías internas y externas, que buscan el cumplimiento interno. Este foro está a cargo de la estrategia de sostenibilidad y su seguimiento. Durante el 2019, se revisó la efectividad de dicho comité, específicamente en su capacidad de gestionar riesgos y oportunidades. Esto resultó en ajustes en cuanto a la periodicidad de reuniones, alcance y abordaje del trabajo del comité.

Esta instancia está compuesta por cuatro integrantes.

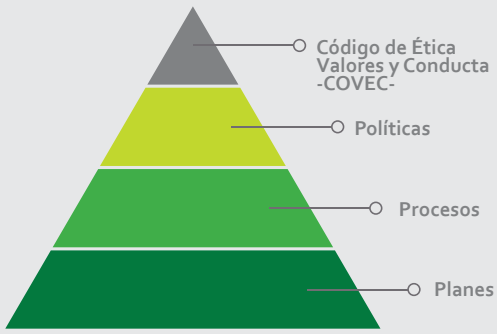
Comité de Gobernanza: Supervisa los temas relacionados con el gobierno de la organización, las estructuras macro y la gestión del talento para garantizar la sostenibilidad de las operaciones, con el talento correcto.
Este comité esta compuesto por cuatro integrantes. Comité de riesgo, cumplimiento y sostenibilidad

Comité de Nominación y Compensación: Es el responsable, entre otras cosas, de presentar a consideración los nombres de las personas que, a su juicio, deban ser designadas para ocupar cargos dentro de los dos primeros niveles jerárquicos, así como su remoción; establecer y modificar cualquier plan de incentivos para colaboradores; realizar las consultas que, en su caso, deban hacerse a expertos independientes en materia de compensaciones, desarrollo organizacional, estudios del mercado laboral y todos aquellos que se relacionen con estos temas; proponer los esquemas de remuneración de los primeros cuatro niveles jerárquicos, entre otros.
Este comité está compuesto por 4 integrantes.

El COVEC – Código de Ética, Valores y Conducta provee la base de la gobernanza interna y delimita nuestro compromiso con la construcción sostenible. Así también, éste delimita las expectativas de todos los que son parte de Cementos Progreso, y-o que trabajan relacionados con la empresa.

Adicional al COVEC, la empresa cuenta con políticas, procesos y planes que identifican riesgos y oportunidades, delimitan alcances, definen las expectativas e intenciones de la empresa..

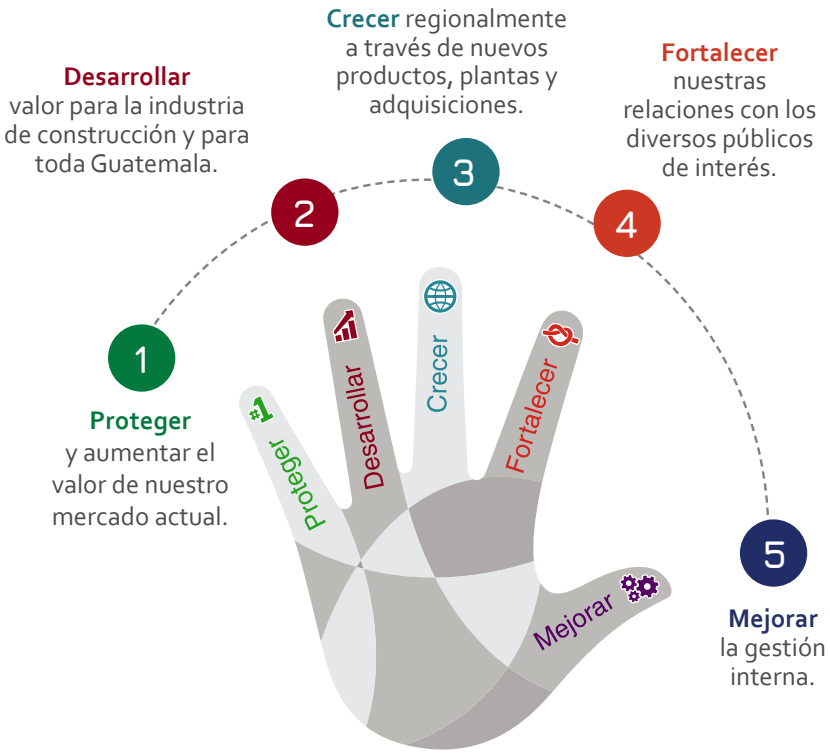
Jerarquía de gobernanza



Estrategia de crecimiento y desarrollo

GRI 201-2

La estrategia de crecimiento y de desarrollo de negocios de Cementos Progreso fue lanzada en 2019 y tiene vigencia hasta el 2025. Se basa en cinco pilares o dedos de una mano y busca asegurar que Cementos Progreso sea el líder regional de la industria de cemento, materiales de construcción y cal, con posiciones de liderazgo en el mercado y rentabilidad atractiva y sostenible.



Cementos Progreso confía en el aumento de la necesidad del cemento.

El vínculo de la estrategia de negocios con la sostenibilidad se ve directamente relacionado con la búsqueda de fortalecer las relaciones con los publicos interesados, y de querer agregar valor a la industria y al país.

Cementos Progreso confía en el aumento de la necesidad del cemento, visualizando los requerimientos de desarrollo de la región. Creemos que la necesidad de cemento y concreto para construir países es una oportunidad de crecer para nuestra empresa y de incidir sobre la agenda global de desarrollo.

Para cumplir esta estrategia, dependemos de una serie de factores externos que podrán afectar el desempeño futuro de la empresa. De estos los principales son:

- **Desafíos políticos y regulatorios**: incertidumbre sociopolítica y modificaciones frecuentes a la regulación laboral, tributaria, social y ambiental y de otra índole.
- **Mayores expectativas sociales:** entender las expectativas sociales y ambientales, por parte de la sociedad hacia la empresa.
- **Productividad:** mejorar la productividad de nuestros procesos a través de la innovación, capacitación, cultura de trabajo, entre otros.
- **Aumento de mercado:** el crecimiento continuo de la demanda del cemento y el concreto para satisfacer demandas de construcción.
- **Logística e infraestructura:** necesidad de contar con mejor infraestructura vial y de logística para para transportar nuestros productos hacia los clientes. Específicamente este es un reto para la Planta San Gabriel, donde aún no se cuentan con carreteras de acceso.
- **Cambio Climático:** necesidad de reducir el consumo energético de la empresa genera riesgos sociales y financieros. A la vez, la necesidad de construir la adaptación y resiliencia climática para afrontar cambios en las necesidades de la operación.

Gestión de riesgos

GRI 102-11 y 102-15

La gestión de los riesgos es un aspecto central de nuestra empresa, así como la adopción de medidas de control para disminuir la probabilidad de ocurrencia de éstos. Para facilitar esta gestión hemos definido, en términos generales cuatro herramientas principales. Primero, contamos con un comité de la Junta Directiva que monitorea los riesgos y asegura su adecuada gestión, Comité de Riesgo, Cumplimiento y Sostenibilidad. Segundo, contamos con una Política de Riesgos que define lineamientos de cómo realizar el análisis, evaluación, tratamiento y monitoreo adecuado de los riesgos. Tercero, mantenemos un Mapa de riesgos actualizado que contiene la identificación y valorización de los riesgos de la empresa, incluyendo aquellos ambientales y sociales. Finalmente, contamos con una Política de Auditoría que reglamenta la función de la auditoría interna e informa a las distintas áreas la dirección que deben seguir, para la ejecución de sus labores.

Cementos Progreso está adscrito al Pacto Global de las Naciones Unidas, organización a la que informa anualmente acerca de su progreso (CoP) en el cumplimiento de los diez principios universales que promueve.

Uno de ellos, el Principio 7, establece que: "Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca al medioambiente".

Esto se integra a nuestros procesos de gestión de riesgos.

> *"La sostenibilidad es mucho más que una gestión de riesgos, es una forma de ser empresa que toma en consideración las oportunidades de construir un país donde queremos vivir desde la empresa."*
>
> Mario Montano
> Presidente de la Junta Directiva



Equipo ejecutivo

GRI 102-19 y 102-20

Nuestro equipo ejecutivo brinda asesoría estratégica a la Junta Directiva de Cementos Progreso e impulsa la cultura de liderazgo ético que promovemos en todos los ámbitos de la empresa. Contamos con profesionales de gran talento, expertos en sus áreas, con capacidad para movilizar a nuestros colaboradores; identificar retos y oportunidades en nuestro sector industrial y crear valor para nuestros públicos interesados.



Una muestra de nuestros líderes:

1. **Luis Alberto Castillo**
   Gerente de Optimización
2. **Ana Obregón**
   Gerente de Negocios de Cal
3. **Mario Estuardo Orellana**
   Gerente General División Cemento y Materiales para la Construcción
4. **Adolfo Gramajo**
   Gerente de Negocio Cemento
5. **José Raúl González Merlo**
   CEO Progreso
6. **Mauricio Castillo**
   Gerente Sacos del Atlántico
7. **Astrid Pellecer**
   Gerente de Negocio Concreto
8. **Carlos Manuel de León**
   Gerente de Desarrollo de Negocios y Estrategia
9. **Gianluca Beverini**
   Gerente de Agreca
10. **Juan Pedro Godoy**
    Gerente Unidad Canales de Distribución
11. **Laura Castañeda**
    Gerente Legal Corporativo
12. **Héctor Estuardo Ortiz**
    Gerente de Organización y Desarrollo Humano
13. **Jorge Mario Mena**
    Gerente de Finanzas y Tecnología
14. **Luis Adolfo Chacón**
    Gerente Asuntos Corporativos
15. **Carlos Adolfo Montepeque**
    Gerente de Análisis y Prospección.

Nuestra historia, nuestra evolución

GRI 102-2

En 1899, la Ciudad de Guatemala tenía tan solo 90,000 habitantes y se encontraba en pleno crecimiento social y económico. Las edificaciones aún conservaban una fuerte influencia colonial y los principales materiales de construcción eran el ladrillo y el adobe. El desarrollo industrial de la época fue el escenario ideal para que, el 18 de octubre de ese mismo año, una empresa familiar, impulsada por el ingeniero Carlos F. Novella Klee, diera inicio a la producción de cemento en Guatemala.



La finca La Pedrera, un terreno de 150 hectáreas, lleno de planicies, cerros y barrancos dedicado a la producción de cal, dio lugar a la primera planta de la compañía, colocándonos como pioneros en Latinoamérica, en un sector productivo que también iba despertando en Brasil y Cuba.

Unos años después, la reconstrucción que vivió la Ciudad de Guatemala, luego del terremoto de 1917, convirtió al cemento en un material indispensable para levantar nuevamente la infraestructura y propiciar el desarrollo. A pesar de que se vivía un momento trágico en nuestra sociedad, hubo un aumento importante de producción y demanda. La producción alcanzaba los 500 sacos diarios y se habían iniciado las ampliaciones de la fábrica, las cuales continuarían durante cuarenta años más.

Durante las siguientes décadas, fuimos encontrando muchos desafíos, como huelgas laborales, crisis económicas internacionales y un segundo terremoto. Sin embargo, nuestra perseverancia y la innovación tecnológica se mantuvieron constantes en la empresa y nos permitieron un crecimiento continuo. Luego del aumento demográfico nacional, en 1974, inauguramos nuestra segunda planta de cemento en Sanarte, en el departamento El Progreso, en la región nororiente del país. Se le conoce a esta como planta "San Miguel", mismo nombre de la finca donde está ubicada. La construcción de una segunda línea de producción se realizó en 1979 y una tercera línea en 1998, con el fin de abastecer a todo el mercado nacional.

De forma paralela a todo el esfuerzo puesto en la maquinaria y el equipo, siempre tuvimos la convicción de invertir, principalmente, en nuestro capital humano. La esencia de nuestra cultura nació en los valores que, desde un inicio, caracterizaron a la Familia Novella y que se mantienen intactos. El crecimiento de la empresa, ha sido paralelo al de nuestra comunidad, y con ello los beneficios a nuestros colaboradores y sus familias. Inspirados en un profundo sentido de humanidad proporcionamos servicios médicos, escuelas, salarios superiores al promedio, capacitación en seguridad laboral, entre otras ventajas. Este ha sido el patrimonio y legado de quienes tienen el privilegio de pertenecer a nuestra organización.

Durante estos últimos diez años, nos hemos enfocado en la apertura de una tercera planta de cemento, en el municipio de San Juan Sacatepéquez. La planta "San Gabriel" celebró su primer clínker o inicio de operaciones en

diciembre de 2018; el año pasado celebramos haber alcanzado su funcionamiento pleno. Ha sido una década de importantes retos, trabajando hombro a hombro con la comunidad, escuchando a los pobladores y trazándonos metas de crecimiento mutuo. Estamos orgullosos de haber generado fuentes de empleo, además de programas, en conjunto con las autoridades locales, de desarrollo económico, social y ambiental.

Guatemala sigue creciendo y fortaleciendo vías para el desarrollo. El consumo de cemento actual es de 193 kilogramos per cápita y se estima que, en los próximos veinte años, el país necesitará edificar dos millones de viviendas. Aunque hemos operado en un contexto político inestable e impredecible, nuestra convicción por construir un mejor futuro para Guatemala continúa firme, como el primer día de nuestra operación. De igual forma, la experiencia adquirida nos empuja a buscar nuevos planes de expansión hacia Panamá, Belice, Honduras, Colombia y el sur de México. Tras estos 120 años, llenos de pasión y compromiso, nos sentimos orgullosos de nuestro origen y trayectoria, honrando la memoria de un visionario guatemalteco que soñó con una empresa para construir el país donde queremos vivir.

Aunque hemos operado en un contexto político turbulento e impredecible, nuestra convicción por construir un mejor futuro para Guatemala continúa firme, como desde el primer día de nuestra operación.



Sostenibles desde un inicio





1899

Carlos F. Novella y Cía.

Fundada por Carlos F. Novella, como la primera compañía cementera en Guatemala.

1901

Fábrica La Pedrera

Inicia la comercialización de cemento y cal.

Inicia operaciones

Mixto Listo

1954

1956

Instalación de horno rotativo

Allis-Chalmers instalado en la fábrica La Pedrera para producción de clínker.

F. L. Smidth y sus equipos auxiliares para producción de clínker.

Instalación de nuevo horno rotativo

1964

1974

Inicia Planta San Miguel

Con la primera línea de producción de clínker.

Se inaugura la segunda línea de producción de clínker en Planta San Miguel.

Segunda Línea

1979

1986

SAMCARSA

Inicia operaciones. Actualmente es Sacos del Atlántico.



1917 - La Ciudad de Guatemala se vio sumamente destruida a causa de los terremotos. El cemento se volvió indispensable para la reconstrucción de la capital. Frente a este aumento de demanda, la empresa trabajó con capitalinos en programas de reconstrucción de la ciudad, para viabilizar vivienda digna lo más rápido posible.

1930s - Durante la recesión económica de los años treinta en Estados Unidos, también hubo una contracción en la demanda y seria caída en las ventas del cemento en Guatemala. Para enfrentar la paralización, la empresa aprovechó la labor de algunos trabajadores para la siembra de árboles, que resultó ser el inicio de uno de los primeros programas guatemaltecos de reforestación.



Se crea
Fundación Carlos F. Novella

1986

Primer horno de producción de cal en San Miguel.
HORCALSA

1990

1998
Tercera Línea
Se inagura la tercera línea de clínker, en la Planta San Miguel.

División de agregados localizado en la Pedrera.
AGRECA

1999

2005
Primer horno de producción de cal en San Miguel.
HORCALSA

2006
Predosificados
Inicia operaciones

Primera franquicias

2009

2010
Tercer horno de producción de cal en San Miguel.
HORCALSA



2018
Planta San Gabriel
Se finaliza la construcción de la planta.

2019
Cementos Interoceánico
Inversión en la planta de producción de cemento en Panamá.

Construimos juntos el país donde queremos vivir

GRI 203-2

Nuestro cemento, concreto, cal, agregados y soluciones para la construcción, en alianza con nuestros clientes, son un dínamo en la construcción del país donde queremos vivir. Entre muchos otros sueños, estamos presentes en la construcción de:



Atendemos los mercados del sur de México, Centroamérica y Panamá

GRI 102-4 y 102-7



2
plantas:
San Miguel
y San Grabriel

cementos PROGRESO®

HORCALSA®

La Pedrera:
- Oficinas administrativas
- Planta de predosificados
- Canteras en proceso de cierre y rehabilitación

6
plantas

AGRECA

15
plantas

ML MIXTO LISTO®

1
plantas

SACOS DEL ATLANTICO

+400
puntos de venta

ConstruRed

14
tiendas

CONSTRUFÁCIL

*Todos los indicadores son para las operaciones en Guatemala.

Nuestras subsidiarias y productos

GRI 102-1 y 102-2

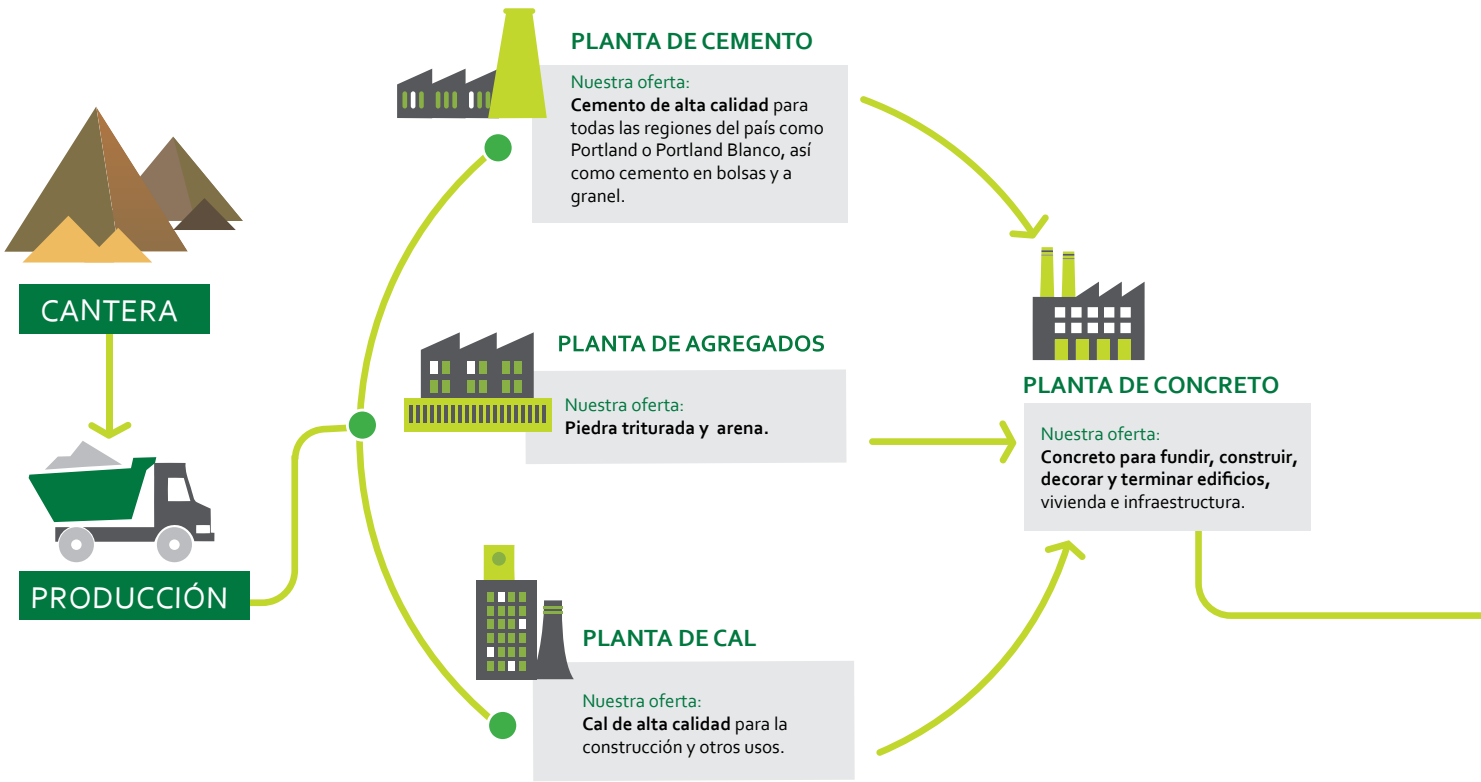
Cementos Progreso comercializa múltiples productos, servicios y soluciones para la construcción. Enfocados en agregarles valor a nuestros clientes, nos hemos integrado verticalmente como una empresa proveedora de servicios para la construcción.

Nuestra red de operación produce, distribuye y mercadea cemento, concreto, pre-dosificados, cal, agregados, materiales, servicios y soluciones para trabajos de edificación.
Nuestro reto es continuar proveyendo mejores soluciones y experiencias para los clientes y mercados a los que servimos. Hacia este fin, ajustamos la oferta, continuamente, para atender necesidades puntuales.

> *"Llevamos más de 120 años creciendo e innovando en brindar productos y soluciones que mejoran la calidad de vida de personas, a través de la construcción de vivienda e infraestructura. Nuestro compromiso es seguir creando valor para la empresa y a todos los que han confiado en nosotros y nos han hecho crecer."*
>
> José Raúl González Merlo, CEO Progreso

Integración vertical del negocio

GRI 102-9



Productos y servicios ofrecidos



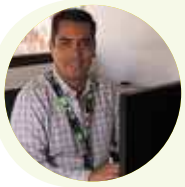
Productos relacionados: Trabajamos con clientes para ofrecer productos complementarios y resolver sus dudas e inquietudes inmediatas. Algunos artículos que hemos ofrecido son concreto para: carreteras, *blocks* (ladrillos), cemento graduado a las necesidades del cliente, entre otros.



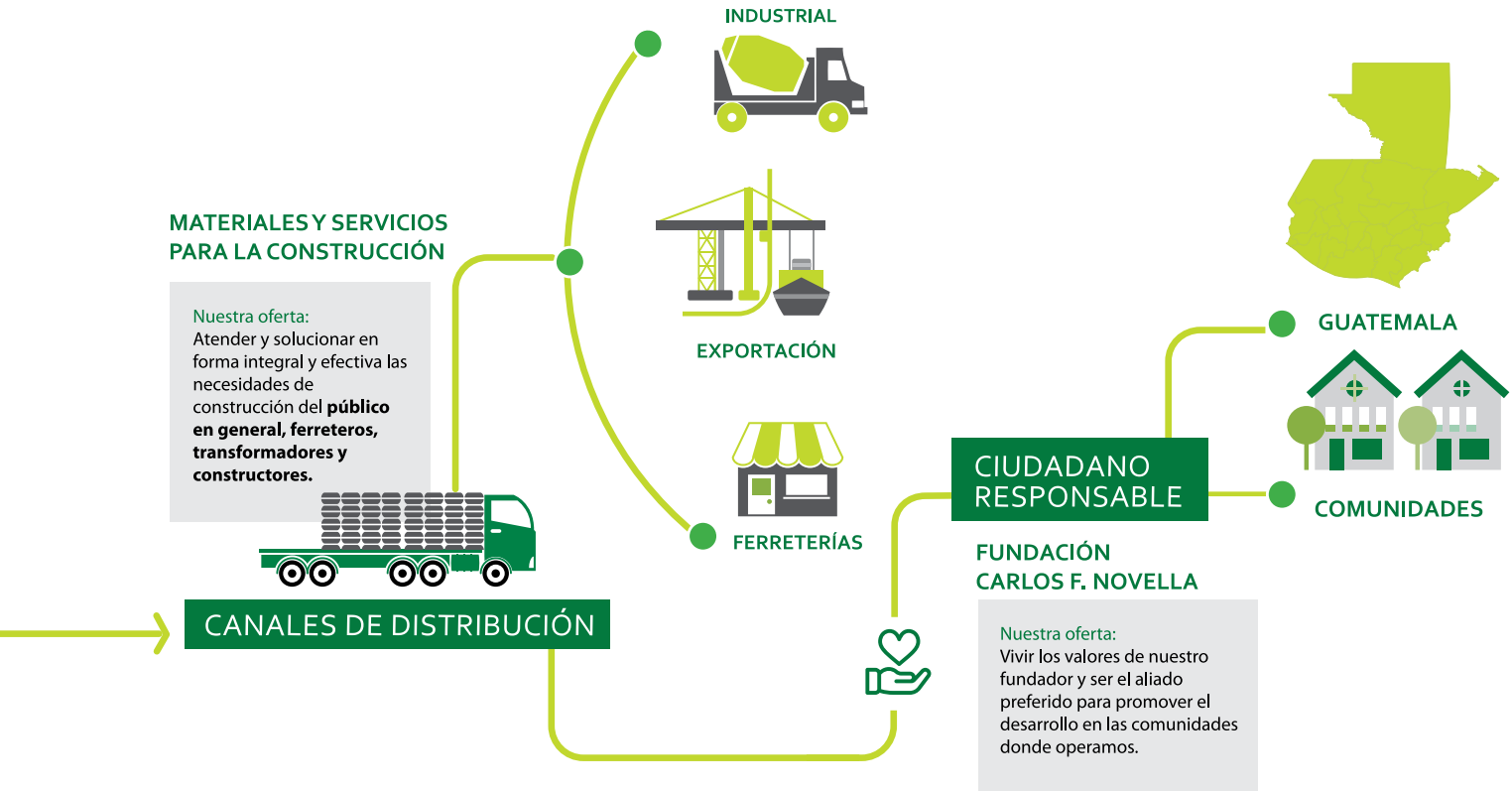
Soluciones y servicios: Nuestro portafolio de servicios de construcción continúa aumentando, debido a nuestra capacidad de responder a las necesidades de vivienda, infraestructura, servicios de construcción sostenible, capacitación, financiamiento, conocimientos técnicos, entre otros requerimientos.



Atención personalizada: Comenzamos a atender al consumidor final vía centros de asesoría, cuyo objetivo es hacer realidad sus sueños de tener una vivienda propia, derribando las principales barreras para no hacerlo: financiamiento, diseño y mano de obra.



Respuestas digitales: Estamos usando redes sociales, plataformas digitales y desarrollando aplicaciones que agilicen nuestra reacción inmediata ante requerimientos de los solicitantes, con el fin de proporcionarles información ¨en sus manos¨ sobre el estatus de sus órdenes o pedidos en Construred y Construfacil.



Para la elaboración de este reporte, consolidamos la gestión de empresas subsidiarias y marcas con las que lideramos el mercado, tales como: Cementos Progreso, Mixto Listo, Horcalsa, Agreca, CETEC, Sacos del Atlántico, ConstruRed y Construfácil. Vale indicar que las diversas operaciones de nuestra cartera cuentan con sus propias plantas, centros de distribución, flotas y más.

cementos PROGRESO®

Somos la empresa líder en la producción y comercialización de cemento, en Guatemala. Nuestros productos son elaborados con estándares mundiales de calidad. Para eso contamos con un sistema de control de calidad que cuenta con un laboratorio y tecnología de punta, que asegura que cada cemento producido en nuestras plantas cumpla con las propiedades óptimas para un buen desempeño.

Mantenemos una oferta diversa: desde el cemento hidráulico para el uso general, UGC, hasta cementos especializados. Nuestras tres plantas de producción son San Gabriel, San Miguel y la originaria La Pedrera.

La variedad de cementos en el mercado responde a las características climáticas de Guatemala. Nuestros productos son de alta calidad, diseñados para trabajos específicos por desempeño, de acuerdo con normas nacionales e internacionales.

Nuestro producto es cemento hidráulico, ASTM/COGUANOR.

MIXTO LISTO®

Mixto Listo es una empresa subsidiaria de Cementos Progreso, en donde producimos concreto para la construcción de vivienda e infraestructura sostenible. Durante el 2019, entregamos 725,540 metros cúbicos de concreto, distribuidos por todo Guatemala.

Contamos con más de 65 años de experiencia en el mercado, los cuales nos han permitido acumular confiabilidad y conocimiento sobre el giro de nuestro negocio.

Hoy, Mixto Listo es un aliado indispensable de los constructores y desarrolladores del país. Se calcula que nueve de cada diez edificios construidos en estos últimos cincuenta años, en Guatemala, han sido levantados con nuestro concreto.

Contamos con un sistema de información de alta tecnología llamado Command Alkon, diseñado exclusivamente para el despacho de concreto. Mixto Listo mantiene un Departamento Técnico especializado en asegurar la calidad de las mezclas de concreto que se entregan diariamente a los clientes, en todo el país. El 100% del personal posee una certificación del American Concrete Institute (ACI), que tiene validez internacional para realizar pruebas de hormigón en obras, ensayos de resistencia y agregados, así como supervisión de obras de concreto.

Nuestro producto es concreto.

HORCALSA®

La cal fue el primer producto que produjo el grupo. Horcalsa es la marca bajo la que se comercializa la cal producida en las operaciones de Cementos Progreso.

En los últimos años, hemos ampliado el uso de la cal en diversas industrias y en la construcción, para abrir un mayor espacio en el mercado regional para nuestra marca Horcalsa.

En la actualidad, atendemos clientes en Centroamérica, El Caribe y parte de Sudamérica. Además de la industria de construcción, vendemos nuestro producto a la industria azucarera, agrícola, camaroneras, mineras; así como para usos ambientales como tratamiento de agua, de desechos líquidos o sólidos. Ofrecemos productos como cales cálcicas calcinadas o hidratadas, cales dolomíticas calcinadas.

Nuestro producto es la cal.

AGRECA

Nuestra subsidiaria, Agregados de Centroamérica, S.A. (Agreca), manufactura agregados limpios de la más alta calidad.

Los productos que vendemos incluyen piedrín triturado con diferentes granulometrías y arenas de material rocoso de alta densidad para la producción de concretos tanto hidruálicos como asfálticos y otros compuestos claves de la construcción. Bases trituradas de diferentes granulometrías para sustitución de suelos, y bases de carreteras.

Adicionalmente ofrecemos servicios de fabricación de agregados en sitio para proyectos de infraestructura. Dichos servicios pueden incluir todas las etapas del proceso de fabricación de agregados o cualquiera de ellas a necesidad del cliente; desde la extracción de materia prima hasta la fabricación y despacho de los agregados .

Nuestros productos incluyen todos los agregados pétreos de alta densidad necesarios para la construcción.

Nuestros productos son los agregados para la construcción.

SACOS DEL ATLANTICO

Sacos del Atlántico es una subsidiaria de Cementos Progreso, que fabrica bolsas multipliegos de alta calidad y extensibilidad para el cemento. A través de esta empresa, atendemos a diversas cementeras en Centroamérica y El Caribe. De igual manera, vendemos sacos a otras industrias en la región.

Contamos con la tecnología más moderna, personal experimentado y una ubicación estratégica. Trabajamos con los estándares más altos de gestión. Nuestra planta está ubicada en Río Hondo, departamento de Zacapa, en Guatemala.

Nuestros productos son bolsas multipliegos de papel.

ConstruRed

Nuestra franquicia ConstruRed constituye la cadena de venta de materiales de construcción más grande de Guatemala. Tenemos más de 400 puntos de venta, a nivel nacional.

ConstuRed inició con el objetivo de brindar acceso a materiales de construcción y asegurar que cada persona que desee construir pueda edificar, remodelar, ampliar o mejorar su hogar con las herramientas necesarias, con calidad y a precios justos. Hoy en día estamos orgullosos de proveer un servicio integral para la construcción a nuestros clientes.

Nuestro servicio es una franquicia de servicios integrales para la construcción.

CONSTRUFÁCIL

Parte de nuestra fanquicia Construred, cuenta con 14 tiendas ubicadas a lo largo del país. La proyección es expandirnos de acuerdo con los nodos de desarrollo establecidos en Guatemala.

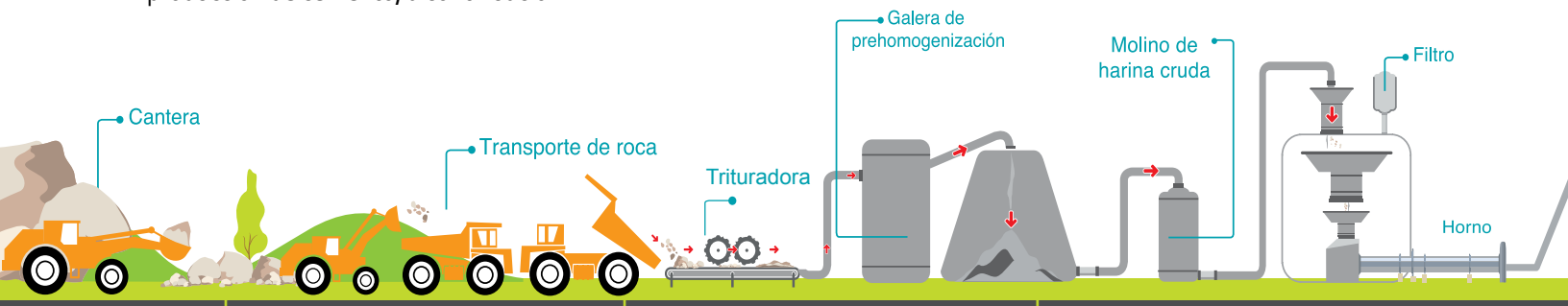
Nuestra cadena de tiendas vende materiales de construcción, ferretería, eléctricos y acabados, atendiendo directamente a constructores, albañiles y personas que deseen realizar mejoras en sus hogares.

Nuestro servicio es una franquicia de venta de materiales de construcción.

Ciclo y proceso de producción del cemento

GRI 102-9

El proceso de producción de cemento ha variado un poco entre las plantas La Pedrera, San Miguel y San Gabriel, debido a las tecnologías utilizadas. Sin embargo, en términos generales, describimos los pasos para la producción de cemento, a continuación.



Paso 1

Con maquinaria se extrae la materia prima, que consiste en piedra caliza y esquistos o marjas de canteras.

Paso 2

Luego de transportar la materia prima, se reduce el tamaño de ésta a través de la trituración y pulverización. Posteriormente, se realiza una mezcla de los elementos con base en el tipo de cemento que se desea y se lleva a la galera de prehomogenización.

Paso 3

Durante este proceso, la mezcla prehomogenizada se pulveriza y da como resultado un polvo fino llamado harina cruda.

Algunos de nuestros productos:



CAL



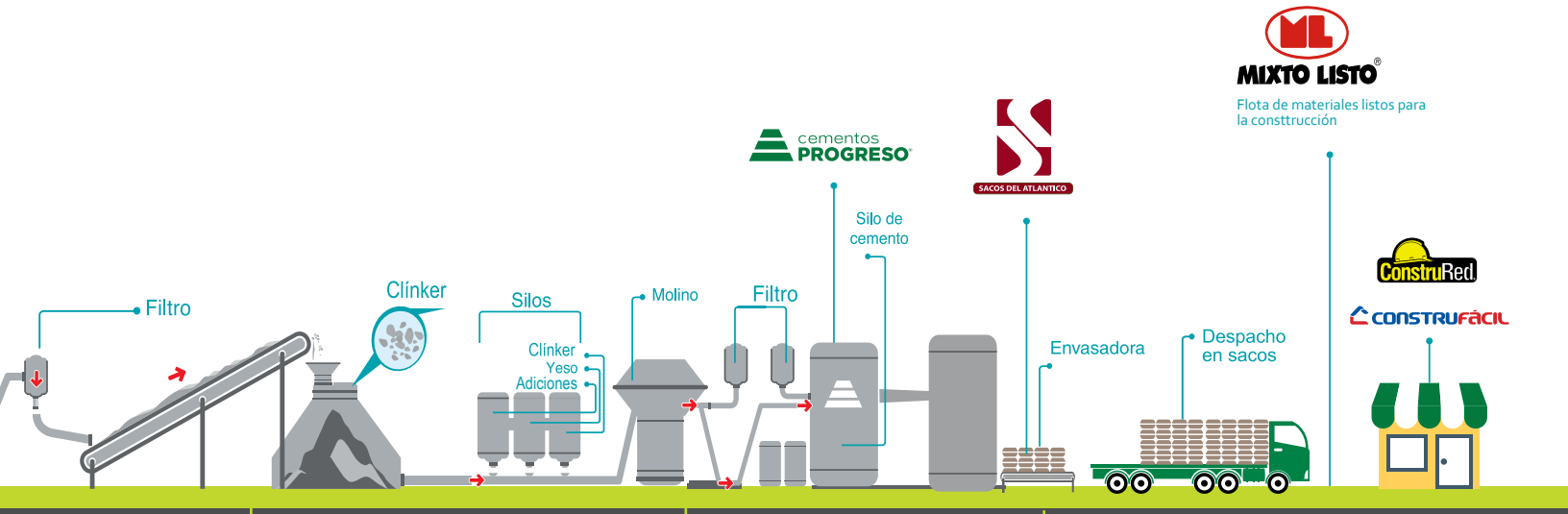
CALIZA



CEMENTO



CLÍNKER



Paso 4

La harina cruda pasa por hornos rotatorios que la calcinan a altas temperaturas. Enseguida, se llevan a cabo reacciones químicas con la mezcla, se enfría y el producto es un material gris oscuro, también conocido como clínker.

Paso 5

El clínker es molido y mezclado con materiales tales como yeso o puzolana, dando paso al producto final conocido como cemento.

Paso 6

Por último, el cemento pasa a silos donde se empaca en sacos o almacena en pipas y se distribuye para todo el país. En todos estos pasos, se observan estrictos controles de calidad, con los que se asegura cumplir y superar las normas nacionales e internacionales para los distintos tipos de cementos.



PIEDRÍN



TOBA



ARENA



CONCRETO

Nuestras plantas

GRI 102-7

Planta La Pedrera

La Pedrera está en el proceso de cierre de sus dos canteras y del complejo industrial, posterior a haber operado por más de un siglo. Durante el 2019, continuaron los trabajos para estabilizar y revitalizar las áreas intervenidas y se continuó con los estudios del proyecto ¨Ciudad Pedrera¨, un proyecto de usos mixtos que incluye: vivienda, comercio educación y recreación para esta zona.

El complejo La Pedrera aún posee una planta de producción de predosificados (cementos y morteros secos) y de cal. Dentro de la finca, además de la planta, existen otras instalaciones como la capilla Nuestra Señora de Lourdes, el back-office de Progreso, el centro médico y dental, comedor para colaboradores, la Asociación para el Progreso de los Trabajadores, el Centro de Procesamiento de Datos, el Museo Carlos F. Novella y el Complejo Deportivo Cementos Progreso (que incluye al Estadio Cementos Progreso).

La Pedrera fue fundada en 1899, como la primera planta de producción de cemento en Guatemala y en Centroamérica. Fue una de las primeras fábricas de este tipo en América Latina. Inicialmente, se ubicó en las afueras de la capital del país; ahora se sitúa en la zona 6 de la Ciudad de Guatemala. Cuando empezó, la planta tenía una capacidad de producción de cien sacos diarios para el consumo nacional. Tras el terremoto de la década de los veinte, la demanda del cemento aumentó, lo que permitió realizar una ampliación en la manufactura. Esto facilitó la exportación temporal del producto a El Salvador y Honduras.

> *"No pensamos solamente en el cierre de los instrumentos ambientales de La Pedrera; ahora nos tiene ilusionados transformar la finca en un oasis urbano, en la Ciudad de Guatemala."*
>
> Juan José Morales, Gerente de Inmobiliaria La Pedrera.



Planta La Pedrera



Nuestras plantas

GRI 102-7

Planta San Miguel

En el 2019, la planta San Miguel cumplió 45 años de haber iniciado operaciones, con el objetivo de suplir las necesidades de cemento en el país, que sobrepasaban la capacidad de producción de La Pedrera. Este complejo productivo es, en la actualidad, la fábrica central de cemento de Guatemala. Se encuentra ubicada en Sanarate, El Progreso, a 45 kilómetros de la Ciudad de Guatemala.

Hoy en día, la capacidad de fabricación anual es de aproximadamente 2 millones de toneladas de clínker, 3 millones de toneladas de cemento y 300,000 toneladas de cal.

San Miguel es una planta que produce cero desechos y cero vertidos de aguas residuales a cuerpos de agua.

La planta San Miguel está respaldada por la certificación de sus sistemas de gestión, según las normas internacionales ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 50001:2011 y OHSAS 18001:2007. Nos enorgullece afirmar que San Miguel es una planta que produce cero desechos y cero vertidos de aguas residuales a cuerpos de agua. Esta infraestructura posee un programa de compostaje de residuos orgánicos, mediante el cual se produce abono orgánico que es utilizado en nuestros viveros y jardines. Es en San Miguel donde están las instalaciones de Proverde, centro de acopio y procesamiento de diferentes tipos de desechos utilizados para combustión en el horno de cemento, como combustibles alternativos.

Además de la planta de producción, las instalaciones cuentan con canteras, oficinas administrativas, un centro médico, servicio de ambulancia, comedor, dormitorios, áreas verdes, una tienda de la Asociación Solidarista, un vivero de producción con una capacidad de 1.3 millones de árboles al año y un sistema de tratamiento de aguas residuales tipo *wetland*, con el que se reutiliza el agua dentro de la planta. Adicionalmente, contamos con la sede del colegio Enrique Novella Alvarado (ENA), reconocido entre los mejores centros académicos del país. En este lugar, estudian los hijos de nuestros colaboradores, vecinos de Sanarate y de las comunidades aledañas.



Planta San Miguel

CAPACIDAD ANUAL DE FABRICACIÓN

3 millones
toneladas de cemento

300,000
toneladas de cal

> *Más allá de ser una empresa con plantas de producción, somos una familia, y celebrar los 45 años de la planta San Miguel -en familia- es un privilegio.*
>
> Francisco Castañeda,
> Gerente de Planta San Miguel.



Nuestras plantas

GRI 102-7

Planta San Gabriel

Hace diez años, empezamos la construcción de la planta San Gabriel, ubicada a 35 kilómetros al noroeste de la ciudad de Guatemala, en Cruz Blanca, San Juan Sacatepéquez. La capacidad central de producción de Cementos Progreso estaba centralizada en la planta San Miguel, la cual estaba llegando a su límite. La nueva planta San Gabriel tiene la capacidad de suplir la demanda de cemento para seguir creciendo y cumpliendo con los requisitos del mercado futuro.

La Planta San Gabriel logró su primer clínker, en diciembre de 2018. Nuestro mayor logro de este año fue regular la fase de producción de esta planta, para entrar al ciclo de operación. En el área operativa, trabajan entre 290 a 300 colaboradores, de los que más del 50% son originarios y residen en el área de influencia de la planta.

La capacidad de fabricación es aproximadamente 8400 toneladas de cemento diarias, que en el 2019 sumaron más de 300,000 toneladas producidas y despachadas.

La planta San Gabriel logró su primer Clinker en diciembre de 2018.

> *La gratitud que sentimos hacia los vecinos que nos han apoyado en el proceso de apertura de la planta San Gabriel, trasciende al orgullo de iniciar la producción de una nueva planta.*
>
> Heber Barrios,
> Gerente de Planta San Gabriel .

CAPACIDAD ANUAL DE FABRICACIÓN

2,3 millones

toneladas de cemento



Planta San Gabriel



CASO

Despertar de la planta San Gabriel





Entre las verdes y frías montañas de San Juan Sacatepéquez, nuestra planta San Gabriel inició formalmente operaciones en 2019, luego de haber logrado un primer clinker de prueba en diciembre de 2018, lo que significó un hito memorable para la historia reciente de Cementos Progreso. La planta es una megaconstrucción difícil de cuantificar y calificar sus dimensiones, a simple vista. Los silos más grandes de Centroamérica sobresalen entre curvas montañosas, cubiertas de especies coníferas originarias de la zona.

Ubicada en la finca San Gabriel Buena Vista, en San Juan Sacatepéquez, es la planta de producción de cemento más grande de la región y una de las más modernas de Latinoamérica. Durante el levantamiento de esta estructura, enfrentamos múltiples retos técnicos, financieros y sociales. El proceso para convertir los materiales extraídos de la cantera -hasta llegar a la fase de empaque y distribución de cemento- fue mejorado significativamente, utilizando la mejor la tecnología y pensando en un entorno sustentable y ecológico. Esto nos permitió superar la meta de producción en 2019 que alcanzó más de 300, 000 toneladas.

Para Cementos Progreso, San Gabriel constituye un enorme símbolo de confianza.

Los desafíos sociales que enfrentamos durante las primeras fases del proyecto nos permitieron generar una serie de diálogos con las poblaciones a nivel local, nacional e internacional, para dar a conocer las intenciones y el futuro proceso de operación. Parte de asegurar la preservación y respeto a la cultura local, fue la ejecución de los rituales de "permiso a la madre tierra" para iniciar las actividades, según se acostumbra en las tradiciones mayas. Estos diálogos, sin duda, mejoraron nuestras relaciones comunitarias, pues hemos establecido alianzas de trabajo con Municipalidades anfitrionas, Comités



+300,000

toneladas producidas y despachadas en el 2019.

Seguimos trabajando con comunidades, autoridades, iglesias a nivel local, así como facilitadores nacionales e internacionales cómo lo han sido el Sistema Nacional de Diálogo de la Presidencia de la República, la Embajada de Alemania en Guatemala, Programa de Naciones Unidas, entre otros para mantener este nivel de confianza.

900
hectáreas de área tota

1 Millón
de árboles plantados

500
empleos directos

50%
de colaboradores son de la región

Comunitarios de Desarrollo (Cocodes) y líderes de la zona para fortalecer los programas de educación y capacitación técnica para los pobladores vecinos, entre otros actores. El programa 'Capacitación en Progreso', por ejemplo, ha brindado capacitación técnica a más de 3,500 personas en oficios como albañilería, electricidad, soldadura, gastronomía, repostería, manualidades, microempresas, floristería y más actividades. Estamos agradecidos con las comunidades aledañas por su apertura al diálogo y confianza, que nos han permitido la construcción de confianza que hoy gozamos.

Uno de los principales retos de esta operación ha sido lo logística de acceso a esta planta. No existen carreteras o rutas nacionales que accedan a ella. En 2019, Cementos Progreso dependió de rutas de acceso, caminos alternos y de la buena voluntad de las comunidades para darle la bienvenida al tránsito de los camiones de la empresa y sus proveedores, para lograr ingresar la materia prima y extraer el producto terminado: cemento. Para dar una respuesta contundente a este reto, esperamos que a inicios del 2020 se le dé apertura a la carretera privada de acceso a la planta y que, durante ese mismo año, se inicie la construcción de una vía pública con mayor capacidad de interconexión con el país y sus distintas regiones.

Durante 2019, más de 3,000 personas visitaron las distintas instalaciones de la planta, donde estudiantes, vecinos, profesionales, funcionarios de gobierno y visitantes en general vivieron el proceso de producción de cemento y observaron directamente todo el trabajo que realizamos.

Para Cementos Progreso, San Gabriel constituye un enorme símbolo de confianza. Es el proyecto guatemalteco más grande financiado por capital 100% local, que está invirtiendo en el desarrollo del país, creando oportunidades de crecimiento y prosperidad de manera inclusiva y sostenible.

Seguimos trabajando con comunidades, autoridades, iglesias a nivel local, así como facilitadores nacionales e internacionales cómo lo han sido el Sistema Nacional de Diálogo de la Presidencia de la República, la Embajada de Alemania en Guatemala, Programa de Naciones Unidas, entre otros para mantener este nivel de confianza.

La planta San Gabriel ha generado desarrollo y bienestar para el municipio de San Juan Sacatepéquez y del país. Algunos ejemplos de ello son los siguientes:

1. La construcción de una nueva planta de cemento.
2. Programas de reforestación.
3. Apoyo al plan de desarrollo municipal.
4. Construcción de una carretera privada, que optimiza el traslado de producto y de buses para colaboradores.
5. Planes de desarrollo participativo y proyectos con las comunidades vecinas.



Agregando valor a través de la diversificación

El 2019 fue un año crítico en cuanto a la ampliación geográfica de nuestras inversiones, siempre relacionadas con nuestro negocio central: el cemento y materiales de construcción. Belice y Panamá abrieron brecha para el crecimiento de la compañía, en el mediano y largo plazo.

El plan de negocio de Cementos Progreso es seguir fortaleciendo su presencia regional en Centroamérica, México y el norte de Sudamérica.

El plan de negocios de Cementos Progreso es seguir fortaleciendo su presencia regional en Centroamérica, el sur de México y el norte de Sudamérica, particularmente, en Colombia.

Panamá

En noviembre de 2019, se adquirió el 100% de la empresa Cemento Interoceánico en Panamá adicional a esto se adquirieron 3 Plantas de Concreto y otra Planta de Molienda de Cemento.

Los negocios descritos conforman lo que hoy es Cementos Progreso Panamá. Dicha empresa cuenta con una planta de molienda de cemento ubicada en el la Chorrera en la provincia de Panamá Oeste a una hora del centro de la Ciudad de Panamá; con una capacidad de producción anual de 300,000 toneladas de cemento y con posibilidad de ampliar su producción. Las plantas de concreto ubicadas en importantes centros urbanos como Ciudad de Panamá, Colón y la región de Provincias Centrales. Por último la Planta de Molienda de Cemento, ubicada en la Provincia de Chiriquí, la cual cuenta con una capacidad de producción anual de 100 mil toneladas de cemento.

Cemento Interoceánico lleva más de 13 años supliendo el mercado de Panamá y esperamos integrar exitosamente este negocio para crear valor sostenible en el mercado panameño.

CEMENTO INTEROCEANICO
mejora tu país.



Belice

Durante 2019, se inició la construcción de una planta de molienda de Cemento en Belice para así atender ese mercado de una forma local que nos permita acercarnos más a nuestros clientes. Se espera que para el 2020 se pueda iniciar operaciones en esta nueva planta, con la capacidad de producción de 100 mil toneladas, inicialmente. En la actualidad, se exporta cemento y cal a este país vecino.



> *Este año hemos dado un paso importante en el crecimiento internacional de Progreso, consolidando nuestro liderazgo en Centroamérica. Ahora vienen nuevos retos en asegurar una exitosa integración de los negocios de Panamá y Belice, así como continuar fortaleciendo las competencias del negocio de Honduras, para brindar a nuestros clientes y consumidores la calidad y confianza que caracterizan a Cementos Progreso.*
>
> Carlos de León,
> Estrategia y Desarrollo de Negocios

Honduras

Desde 1997, Progreso cuenta con una importante participación accionaria en la empresa Cementos del Norte, con una capacidad de producción de 1 millón seiscientas mil toneladas de cemento, ubicada al norte de San Pedro Sula, en dirección a Puerto Cortés. En 2019 Cementos del Norte tuvo ventas superiores a USD 150 millones.

Actualmente se ha estado apoyando en fortalecer las competencias comerciales de este negocio para brindar la mejor propuesta de valor a nuestros clientes.



Ética y cumplimiento

GRI 205-2 al 3, 307-1

COVEC
Código de valores, ética y conducta

Cumplimiento

Estamos comprometidos con ser un ciudadano responsable, en los países donde operamos. Cumplimos las diversas leyes y regulaciones que le aplican a la empresa, para que esta pueda operar. Monitoreamos legislaciones nuevas que puedan ser emitidas y que incidan sobre nuestro negocio a futuro con el fin de preparar a la organización para su cumplimiento. Adicionalmente, colaboramos con asociaciones gremiales y la sociedad civil para revisar nuevas leyes y reglamentos, que aporten al desarrollo de nuestro trabajo y nuestro mercado.

En 2019, no recibimos multas ni sanciones por parte del Estado ni sus dependencias.

Durante el período reportado, le dimos la bienvenida a representantes del Ministerio de Ambiente, Ministerio de Trabajo y del Ministerio de Energía y Minas a nuestras instalaciones, para que conocieran nuestras operaciones y ver, de primera mano, la gestión que realiza nuestro equipo para asegurar el cumplimiento de las diversas leyes y reglamentos que nos rigen.





Nuestro enfoque en cumplimiento también aborda la lucha contra la corrupción, ya que esta es una de las batallas más grandes de las sociedades y un reto importante en nuestra industria. Las amenazas de soborno y corrupción tienen implicaciones comerciales tangibles. Aún más, el riesgo de ser expuesto al soborno tiene el potencial de destruir un elemento irrecuperable: la confianza.

Es por ello que mantenemos un constante monitoreo de las actividades y cargos de posiciones sensitivas; también hemos establecido medidas para garantizar a los colaboradores, clientes, proveedores y público en general nuestro compromiso con la transparencia y prácticas anticorrupción, en Guatemala. Tenemos una política enfocada en la anticorrupción, que se imparte por modalidad presencial y virual a nuestros colaboradores, este año llegamos al 90% de ellos.

En el 2019, realizamos esfuerzos importantes para preparnos parala certificación de la norma ISO 37001, sobre Antisoborno. Para lograr esta meta, fortalecimos al equipo de cumplimiento asignado a promover la ética en la empresa. Con él, revisamos más de ciento cincuenta procesos de gestión de riesgos, controles de auditoría, protocolos, procedimientos, matrices de riesgos y demás para alinearlos con los requerimientos de dicha normativa. Adicionalmente, trabajamos en una reestructuración del Comité de Riesgo, Cumplimiento y Sostenibilidad para ajustar su gestión a las mejores prácticas identificadas que soporten la estructura actual.

> *"Este año hicimos cambios estructurales importantes para mejorar el clima organizacional en áreas focalizadas, aplicando políticas claras donde hemos tenido mayor cantidad de denuncias éticas en el pasado. Ahora, los colaboradores tienen distintas herramientas de comunicación e incentivamos el reconocimiento de las buenas conductas. Al dar esa milla extra, se refuerzan los valores corporativos y ayuda a todos a ser mejores."*
>
> Christie Ippisch,
> Oficial de Cumplimiento Corporativo

Anticorrupción y ética (COVEC)

GRI 102-16 al 17, 205-2 al 3

Los colaboradores siempre han sido el activo más importante de Cementos Progreso. Una de nuestras principales premisas es promover el desarrollo integral de cada uno de ellos, lo cual solo es posible poniendo en práctica nuestros valores.

Todas nuestras acciones se rigen por la lealtad, responsabilidad, justicia y transparencia.

El COVEC o Código de Ética Valores y Conducta, es el principal punto de referencia para la toma de decisiones y ejercicio de nuestro trabajo cotidiano. Todas nuestras acciones se rigen por la lealtad, responsabilidad, justicia y transparencia. Buscamos generar un ambiente de trabajo donde los colaboradores se sientan dignos y respetados. Contamos con un sistema de recepción, seguimiento y resolución de denuncias internas. Nuestra experiencia nos permitió identificar que el clima organizacional mejoraba conforme íbamos poniendo mayor atención a la resolución de denuncias por incumplimientos al COVEC.

Creemos que nuestra cultura corporativa ha sido pieza clave de nuestra larga trayectoria y nos ha hecho acreedores al World's Most Ethical Company, por sexto año consecutivo. Un reconocimiento otorgado por Ethisphere Institute, que ha catalogado a Cementos Progreso como una de las empresas más éticas del mundo, junto a 128 compañías de 21 países y 50 diferentes sectores. Este reconocimiento es el resultado de una evaluación integral de la posición de las empresas en sus programas de cumplimiento comparándolas con más altos estándares internacionales.

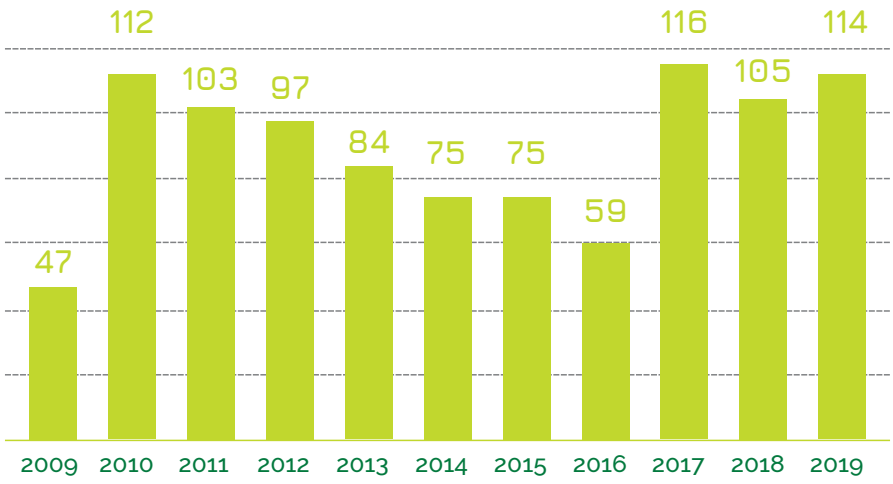
> *"Pertenecer a este privilegiado listado de las empresas más éticas del mundo es un orgullo para nosotros, ya que refleja el esfuerzo, compromiso y liderazgo de todos los colaboradores de la empresa."*
>
> José Raúl González, CEO Progreso



114
denuncias gestionadas

23%
de denuncias fueron de forma anónima

Total de denuncias por año



En este año, recibimos un total de 114 denuncias internas que fueron resueltas, en un promedio de 29 días. Según índices internacionales, este nivel de denuncia corresponde al 2.8%, en relación con el número total de denuncias y el total de colaboradores de la empresa,obteniendo un resultado acorde al índice; el cual también demuestra una confianza en el sistema de cumplimiento. Como seguimiento a estas denuncias, fortalecimos las competencias de nuestros jefes y supervisores de las áreas donde había mayor cantidad de quejas, dando una respuesta sistémica a los retos identificados. Al igual que se fortalecieron los procesos, analizando los procesos desde una perspectiva integral.



Declaración de participación política

Nuestros valores

Comportamiento ético

Liderazgo genuino

Solidaridad

Compormiso con la sostenibilidad de la empresa



CASO

Valorómetro



Cementos Progreso cuenta con un programa de ética que promueve la gestión con base en valores y busca promover la responsabilidad individual, instituyendo la necesidad de tomar decisiones e interactuar con cada persona.

Al promover el COVEC, buscamos identificar incidencias de faltas a los valores, pero también fomentamos los comportamientos positivos para que se repitan y, así, lograr los resultados esperados. Con este propósito, creamos *"El Valorómetro"*, un programa de reconocimiento para la buena conducta o actuaciones meritorias de nuestros colaboradores.

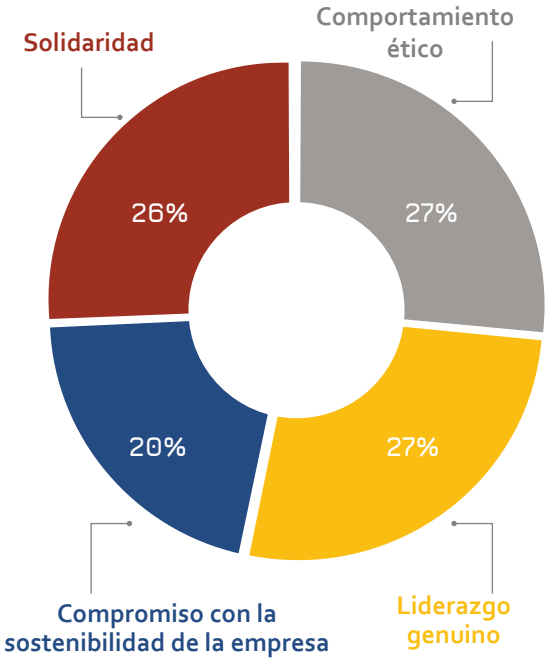
El comportamiento ético consiste en el esfuerzo constante por vivir, cada día, de acuerdo con los más altos valores morales. Es por ello que, cada mes del año, impulsamos un valor distinto. Los miembros del equipo nominan a un colaborador que se haya destacado por vivir y modelar el valor del mes. El trabajador recibe un diploma como reconocimiento por su conducta meritoria y, si ha sido reconocido múltiples veces en el año, le otorgamos un reconocimiento público durante un acto cívico en el mes de septiembre. También, incentivamos las nominaciones directas de buenas conductas durante el año de cualquier valor que el colaborador sea un ejemplo.

En el año 2019, 551 personas fueron nominadas y recibieron un diploma de reconocimiento por vivir los valores de la empresa. De estas 551 nominaciones, 47 colaboradores fueron reconocidos en el acto cívico. Además, también se reconocieron a 58 equipos que fueron nominados por cumplir con la vivencia de los valores.

Los trabajadores reconocen la milla extra que sus compañeros dan y los postulan por ser ejemplo de vivencia de los valores y demostrar asertividad en toma de decisiones complicadas. Entre los actos nominados, están aquellos que brindan apoyo incondicional al vecino que está en problemas; dan asistencia al asilo de ancianos que está cerca; ayudan a jóvenes en actividades de desarrollo; promueven ayuda económica para colaboradores con familiares enfermos o cuando se requiere donación de sangre para un necesitado. Con el programa Valorómetro, logramos detectar, impulsar y reconocer a quienes tienen comportamiento sobresaliente en los valores que nominamos. Esta iniciativa ha sido bien recibida y reconocida por los colaboradores que logran reafirmar el orgullo de pertenecer a una empresa que los valora y les da un sentido de pertenencia.

Los mejores casos de éxito pasarán a formar parte del anecdotario de nuestro COVEC, que detallará conductas deseadas, asociadas a los valores de la empresa. El Valorómetro es una práctica que ha contribuido a consolidar nuestra cultura de liderazgo genuino, comportamiento ético, solidaridad y compromiso con la sostenibilidad de la empresa.

Total de colaboradores nominados



Compromisos voluntarios y membresías a asociaciones

GRI 102-12 al 13

Construir un mejor país es la guía que nos marca el camino del trabajo en conjunto. Es así que desarrollamos alianzas con diversos sectores para abordar, de forma propositiva, retos sociales, ambientales y económicos.

Cementos Progreso participa en un número importante de iniciativas y asociaciones que sirven para mejorar el desempeño, conocer los estándares, estilos de gestión, entre otros factores. Adicionalmente, existen algunas organizaciones e iniciativas que evalúan y reconocen nuestro desenvolvimiento.

A continuación, listamos a algunas asociaciones que han sido seleccionadas por su relevancia con los temas materiales de sostenibilidad identificados por la empresa y sus públicos interesados.

INTERNACIONALES

- Professional Association for Supply Chain and Operations Management (APICS)
- Asociación Latinoamericana de Control de Calidad y Patología de las Construcciones (ICCG Alconpat Guatemala)
- Foro Iberoamericano Cal
- Instituto Argentino de Siderurgia
- Federación Interamericana de Cemento
- Pacto Global de Naciones Unidas
- Global Cement and Concrete Association (GCCA)
- RedEAmerica
- Global Reporting Initiative
- USAID, programa Creando Empleo y oportunidades CEO
- PSIAID, Mejor Barrio
- US State Department
- PNUD
- International Social Security Association (ISSA) Mining Section
- Global Compact
- British Safety Council
- National Safety Council
- Campbell Institute

NACIONALES

- Cámara de Industria de Guatemala
- Gremial de Recursos Naturales
- Cámara de la Construcción
- Guatemala Green Building Council
- Centro Guatemalteco de Producción Más Limpia
- FUNDESA
- Centro de Responsabilidad Social Empresarial (CentraRSE)
- HELPS International
- Hábitat para la Humanidad
- Colegio Arquitectos
- Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI)
- AGEXPORT
- Red Empresarios Indígenas (REI)
- Ministerio de Comunicaciones y Vivienda
- Comisión Presidencial de Dialogo (CPD)
- Consejo Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional (CONASSO)



Premios y reconocimientos recibidos en 2019

Nos enorgullece que, durante los doce meses del 2019, recibimos premios, galardones y reconocimientos que dan mérito al trabajo bien hecho y a nuestra buena gestión. Estas distinciones públicas afirman el compromiso de continuar liderando los procesos de crecimiento y mejora continua. Mantener la posición de líder requiere aún más esfuerzo, innovación y responsabilidad.

> *"Ganamos premios y reconocimientos por nuestro trabajo bien hecho y no trabajamos para ganarnos premios."*
>
> José Raúl González, CEO Progreso

Premios

- **Great Place to Work ® Institute:** Por décimo año consecutivo, las empresas de Cementos Progreso fueron seleccionadas entre los mejores lugares para trabajar en Guatemala, Centroamérica y Latinoamérica.
- **Ethisphere Institute ®:** Esta organización galardonó a Cementos Progreso, por sexto año consecutivo, como una de las empresas más éticas del mundo.
- **Consejo Británico de Seguridad ®:** Reconoció a la planta San Miguel, Agreca y Sacos del Atlántico, por tercera vez consecutiva, debido a sus altos estándares en materia de salud y seguridad, tanto de sus colaboradores como de sus instalaciones.
- **Cambell Institute:** Este instituto reconoció a Cementos Progreso por su centro de excelencia ambiental, de salud y seguridad, convirtiéndose en la primera empresa centroamericana en pertenecer a este instituto.
- **National Safety Council:** Somos la agencia reconocida, en Guatemala de conductores e instructores de su Centro de Simulación.
- **Centro de Producción más Limpia:** Premio por el liderazgo en la gestión ambiental a Cementos Progreso y Agreca, entregado por el Centro de Producción Más Limpia, en un acto que contó con la presencia del Presidente de Guatemala.







- **Mejor Estrategia Global de Comunicación Corporativa, Fundacom 2019:** El programa "Pasa la Voz" de Cementos Progreso obtuvo un reconocimiento en la ciudad de Madrid (España), por su gestión innovadora con el personal de la empresa. La iniciativa consistió en capacitar a los colaboradores como voceros y empoderarlos para que sean embajadores de la compañía.
- **RedAmérica:** Segundo lugar del Premio Latinoamericano de Comunidades Sostenibles, en el marco del XI Foro Internacional de RedEAmérica, realizado en Salvador, Brasil.
- **Revista Summa. Empresas Líderes de la Región Centroamericana (Puesto No. 2):** Premio otorgado en alianza con Reputation Institute, que reconoce a empresas con reputación de liderazgo en la región.
- **Premio Industrial. Categoría Ambiente, Sacos del Atlántico:** En la celebración de su 60 aniversario, la Cámara de Industria de Guatemala (CIG) efectuó el XIV Congreso Industrial, el III Encuentro de Emprendedores y reconoció las acciones empresariales en ambiente e innovación de Sacos Atlántico.
- **Reconocimiento a la Sostenibilidad Empresarial. Horcalsa:** Por la utilización de cal para paredes de adobe, durante la entrega del Galardón Nacional a la Exportación 2019 por el Consejo Nacional de Promoción de Exportaciones (Conapex) y la Junta Directiva de la Asociación Nacional de Exportadores (Agexport).





- **Premio Humanity, Convege 19:** Reconocimiento por ser facilitadores del proceso de desarrollo comunitario sostenible, en Guatemala. Esta distinción, otorgada en Denver Colorado destaca la importancia de un modelo donde los objetivos comerciales de la empresa son compatibles con los de beneficio social.
- **Reconocimiento J.P. Morgan:** Reconocimiento al liderazgo y cumplimiento.
- **Primer lugar en reconcomiendo internacional FICEM:** Premio a proyecto de tratamiento de agua, con técnica de Vetiver.

Certificaciones

	San Miguel	San Gabriel	Horcalsa	Proverde	Agreca	Sacos del Atlántico
ISO 9001:2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ISO 14001:2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ISO 45001:2018	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	✓
ISO 50001:2011	✓	En proceso	✓	✓	En proceso	En proceso



Cementos Progreso
en Números



35
empresas

4,000
colaboradores

<6%
de rotación voluntaria anual

85%
de colaboradores afiliados a la Asociación civil de trabajadores



25 millones
de árboles sembrados

32,829
hectáreas sembradas

25
operaciones para nuestras marcas

+400
franquicias Construred

14
tiendas Construfácil

+24,637,348
millones de Q inversión social

178
proyectos comunitarios en ejes de infraestructura, desarrollo, gestión ambiental, educación

Proveedor Favorito

+2 millones
de toneladas métricas de cemento producido



+800 mil
m3 de concreto producido

Líder Ambiental

+180
toneladas de desechos propios gestionados

+1,800
toneladas anuales de residuos gestionados en PROVERDE

Empleador Preferido

10
accidentes

0
enfermedades ocupacionales, desde 2014

0.55
índice de frecuencia global (colaboradores propios y contratistas)

Ciudadano Responsable

+54,600
beneficiarios de proyectos de desarrollo comunitario



Sosteni


bilidad

Gobernanza de la sostenibilidad

Para Cementos Progreso, la sostenibilidad –que es uno de los valores empresariales y pilar de la estrategia del negocio– significa crear valor a largo plazo para la compañía y sus diversos públicos de interés.



Temas prioritarios o materiales

GRI 102-29 al 31, 102-46 al 47

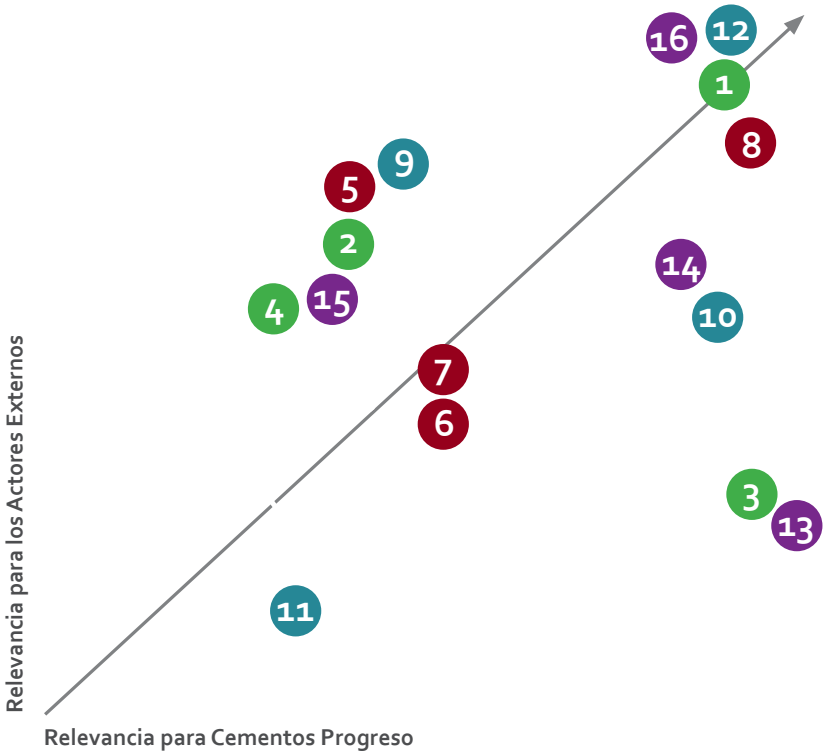
Los temas materiales o claves, la estrategia de sostenibilidad con su política y metas crucialmente importantes fueron actualizados, en el 2019. El proceso para renovar la estrategia de sostenibilidad partió de una revisión de los temas más relevantes en materia social, ambiental y económica para las operaciones de la empresa y para sus principales públicos interesados.

Para definir los temas materiales, seguimos los cuatro pasos establecidos por GRI para determinar el contenido del reporte.

1. **Identificación de los temas relevantes:** al identificar los temas, realizamos una revisión de las mejores prácticas de la industria sobre estos.
2. **Definición y participación de nuestros públicos de interés:** revisamos los intereses de los principales públicos, (identificados en la página 60) y cuáles han sido los temas de mayor relevancia e interés para ellos.
3. **Priorización de los temas materiales:** priorizamos los temas materiales entrevistando y encuestando a varios líderes dentro de la organización. Adicionalmente, se consideran las expectativas de los públicos interesados locales e internacionales mencionados anteriormente, a través de revisión mediática y entrevistas con líderes de opinión y de la industria.
4. **Validación y revisión:** la versión final del mapa de materialidad se validó con varios grupos de interés en la empresa.

Los temas prioritarios han sido agrupados en cuatro categorías, asociadas a los cuatro pilares de la estrategia de sostenibilidad.

Nivel de importancia para Cementos Progreso y sus públicos de interés



LÍDER AMBIENTAL
1. Gestion del agua
2. Economía circular
3. Energía y cambio climático
4. Biodiversidad y ecosistemas



CIUDADANO RESPONSABLE
5. Cadena de valor responsable
6. Derechos humanos
7. Comunidades prosperas
8. Construcción de confianza

EMPLEADOR PREFERIDO
9. Salud y seguridad ocupacional
10. Satisfacción y bienestar laboral
11. Desarrollo de talento
12. Ética y cumplimiento (COVEC)

PROVEEDOR FAVORITO
13. Valor económico generado
14. Cultura de servicio
15. Innovación del modelo del negocio
16. Construcción sostenible

Ver la definición de estos temas en las páginas 55-57.











Estrategia de sostenibilidad

GRI 103-2 al 3

Reconocemos que la sostenibilidad nos posiciona de forma competitiva en el mercado, así como los riesgos sociales y ambientales también representan impactos para nuestro negocio. En esta línea, nuestra estrategia se enfoca en integrar las consideraciones claves de la sostenibilidad en todas nuestras operaciones, sin importar la fase de producción en la que se encuentren, para generar información que sirva para tomar mejores decisiones.

La estrategia de sostenibilidad se orienta sobre el propósito trascendente de Cementos Progreso: "Construimos juntos el país donde queremos vivir".

Se despliega en cuatro pilares, abordados desde la perspectiva de nuestra gestión económica, ambiental y social –interna y externa.

Estrategia de sostenibilidad

PROVEEDOR FAVORITO

Valor económico generado

Cultura de servicio

Innovación del modelo del negocio

Construcción sostenible

LÍDER AMBIENTAL

Gestión de agua

Economía circular

Energía y cambio climático

Biodiversidad

EMPLEADOR PREFERIDO

Salud y seguridad ocupacional

Satisfacción y bienestar laboral

Desarrollo de talento

Ética y cumplimiento (COVEC)

CIUDADANO RESPONSABLE

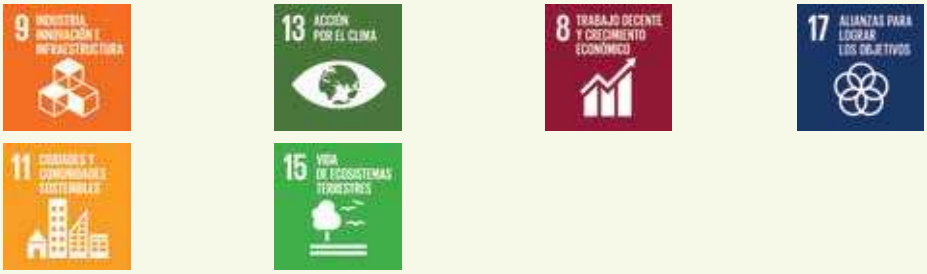
Cadena de valor responsable

Derechos Humanos

Comunidades prósperas

Construcción de confianza

NIVEL 1



NIVEL 2







Incidiendo sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En 2015, 193 países miembros de las Naciones Unidas adoptaron, de forma unánime, la agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, un plan de acción para erradicar la pobreza, proteger el ambiente y promover la prosperidad al 2030. Esta agenda incluye 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que dependen del trabajo colectivo de gobiernos, empresas y sociedad civil para desarrollar el mundo.

Cementos Progreso está comprometido con avanzar en esta agenda. Prueba de ello es que la empresa es signataria del Pacto Global, organización de Naciones Unidas creada para promover el rol del sector privado hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Adicionalmente, Cementos Progreso ha priorizado los ODS donde se generan impactos a través de su gestión, de forma primaria y secundaria. Este reporte aborda el desempeño de la empresa con relación a los ODS priorizados. Ver tabla de GRI y Pacto Global.

Todos los gobiernos en los países donde operamos son signatarios de los ODS, por lo que hemos integrado la visión de incidir de forma conjunta para lograr estas metas, en nuestras conversaciones y relacionamientos con las autoridades de estos países.

Metas de sostenibilidad

GRI 103-1 al 3

Bajo la metodología de las Cuatro Disciplinas de la Ejecución de Franklin Covey se han validado Metas Crucialmente Importantes o MCIs, que son un elemento clave de nuestra Estrategia de sostenibilidad y nos apoyan a monitorear y comunicar nuestra gestión y sus avances. Ahora, continuamos trabajando en fortalecer nuestros sistemas de gestión internos para integrar los criterios y temas de sostenibilidad, de manera que podamos mejorar la captura, monitoreo, gestión y comunicación de cómo abordamos los riesgos sociales y ambientales.

Estas metas demuestran nuestro compromiso con la transparencia y mejoran nuestra capacidad de gestionar y comunicar nuestro desempeño social y ambiental.

A continuación, incluimos la tabla que detalla las MCIs de sostenibilidad. Estas metas estan en el proceso de validación y socialización interna, por lo que podrán variar parcialemnte en su versión final. Debido a que estas metas se terminaron de definir en el tercer trimestre del año pasado, aún no se cuenta con un informe de avances sobre estas.

> *"En Progreso, tenemos grandes compromisos para construir un fututo próspero para todos, que nos permita seguir creciendo como empresa, como comunidad y como país."*
>
> Laura Castañeda,
> Gerente Legal Corporativo



TEMA	DEFINICIÓN	KPI al 2025
Valor económico generado	Capacidad de generar valor económico a los accionistas y de esa forma generar valor compartido para los colaboradores, comunidades, consumidores, clientes y demás públicos de interés.	Aumentar nuestra presencia y participación en mercados en la región.
Cultura de servicio	Capacidad de identificar necesidades de productos, servicios y soluciones para la construcción a medir con el NPS y capacidad de respuesta.	80% Net Promotor Score por parte de clientes.
Innovación del modelo de negocio	Capacidad de innovar en nuevos productos, servicios y procesos para mejorar la capacidad de la empresa de trabajar. Impuslar productos, modelos, y servicios que muestren beneficios a los distintos públicos de interés. Crear productos y servicios con caracteríticas de interés social (no necesariamente comunitario).	3% de utilidades dedicados a nuevos modelos de negocio y desarrollo de productos anualmente.
Construcción sostenible	La utilización de conocimientos y experiencia para mejorar las prácticas de sostenibilidad en la industria de la construcción. Posibles soluciones pueden ser desarrollo o mejora de infraestructura incluyendo la selección del sitio de construcción, planificación del proyecto, selección de productos para la construcción, entre otros. Desarrollar productos y servicios sostenibles que se puedan producir de manera más sustentable, facilitar procesos de construcción más eficientes, y contribuir al desarrollo sostenible de una industria que cada vez tiene mayor demandan en general de vivienda y otras obras de infraestructura. La infraestructura social se basa en la noción de que los gobiernos centrales y locales tienen la capacidad de financiar mejoras en infraestructura comunitaria, con programas y financiamiento para lograrlo. De la misma forma, la vivienda social se basa en la premisa de que las personas de bajos ingresos sí son capaces de pagar sus propias viviendas. El reto es crear programas de financiamiento, incluyendo microfinanciamiento privado. Por otro lado, brindamos a los individuos y comunidades la posibilidad de comprar materiales de construcción bajo términos y condiciones favorables, como un paso hacia la adquisición de su propia vivienda.	70% de nuestras ventas son de productos con atributos sostenibles. 50,000 familias beneficiarias de soluciones de construcción sostenible (MUVIS, casas, mejoras a vivienda).
Gestión del agua	Políticas, procedimientos y prácticas que abordan el uso y calidad del agua, incluyendo los medios de captación de agua, manejo responsable y eficiente, y el tratamiento de aguas residuales. Consumo de agua en las operaciones propias, incluyendo la evaluación de los insumos y fuentes de agua, el consumo de agua en el sitio y el de reuso y reciclaje de agua. Calidad y cantidad de agua que es regresada a los sistemas públicos o medios naturales.	0 descargas a cuerpos de agua receptores en todas nuestras operaciones prioritarias. 100% de cumplimiento con los parámetros de descargas de agua. 100% de cumplimiento de planes de gestión de agua en todas las operaciones.
Economía circular	Políticas, procedimientos y prácticas para la implementación de estrategias de reducción de uso de recursos, reuso, reparación, remanofactura y valorización de los distintos desechos que se generan de los procesos productivos.	70M de toneladas de consumo de insumos derivados de residuos de otras industrias, a partir del 2020. Reemplazar materias primas por alternativas en cemento 30%. Aumentar el uso de agregados reciclados en concreto 5%.

Energía y cambio climático	Medición y control del uso de la energía y de las emisiones de CO_2 resultantes de los procesos. Descripción de las políticas, procedimientos y medidas que se centran en reducir el consumo energético, la huella de CO_2 y prácticas de mitigación y adaptación al cambio climático.	Reducir el 15% de consumo energético por tonelada, a partir de la línea base de 1990. Reducir factor clinker 10% a partir de la línea base de 1990. 100% inventarios de CO_2 en todas las unidades de negocio. 100% de implementación de estrategia de reducción de CO_2 por unidad de negocio.
Biodiversidad	Políticas, procedimientos y/o programas para manejar el impacto del negocio sobre la biodiversidad de las zonas de influencia directa e indirecta. Acciones de conservación, compensación. Medición de impactos positivos y creación de alianzas para la conservación.	100% de canteras con planes de rehabilitación. 100% de canteras con importancia alta de biodiversidad con Planes de Accion de Biodiversidad. 800,000 arboles sembrados al año.
Cadena de valor responsable	Establecer políticas, normas y procesos para garantizar una gestión responsable de los riesgos sociales y ambientales en la cadena de suministro, a través de actividades tales como auditorías, monitoreo y desarrollo de capacidades en las áreas de trabajo como: salud y seguridad, ambiente, cumplimiento al código de ética, entre otros aspectos.	100% de proveedores definidos como "críticos" han firmado su adhesión el código de conducta de proveedores. 100% de proveedores definidos como "críticos" han sido evaluados de forma anual en aspectos sociales y ambientales. Contar con un plan de compras inclusivas donde se defina para cada operación prioritaria las métricas en cuanto al desarrollo de proveedores locales. 100% de proveedores de servicio de transporte han capacitado a sus pilotos en nuestro simulador de manejo de forma gratuita.
Derechos humanos	Políticas, prácticas y procesos para apoyar y respetar los derechos humanos reconocidos internacionalmente, al igual que garantizar que no nos involucremos en ningún tipo de abuso de estos. Estos derechos van mas allá de promover los derechos laborales a, incluir la promoción de los derechos de diversidad, entre otros.	100% de operaciones prioritarias cuentan con una evaluacion de riesgos e impactos de derechos humanos con maximo 3 años de anterioridad.
Comunidades prósperas	Programas, actividades e inversiones realizadas específicamente para crear beneficios y capacidades sociales y ambientales en las comunidades en que opera el negocio, ya sea aledañas a las plantas o canteras o de donde provienen los trabajadores. Esto puede incluir la acción directa, desarrollo de capacidades, fomentar la participación ciudadana, las alianzas y los esfuerzos de colaboración con otros (sociedad, gobierno central y municipal y empresa) para el desarrollo sostenible de las comunidades.	100% de las operaciones prioritarias cuentan con planes de inversión social basados en planes o propuestas de desarrollo locales, desarrollados de manera participativa. 100% Plantas de cemento realizan mediciones de IPS o similar cada 3 años. 60% empleo local en las plantas. 50,000 beneficiarios directos e indirectos de programas sociales, al año por parte de la empresa y de la Fundación.

Construcción de confianza	Políticas, prácticas y estrategias de identificación de los principales públicos de interés y estrategia para relacionarse con ellos, incluyendo tácticas de acercamiento como comunicación, consulta, diálogo, entre otros. La creación y diseminación de un reporte de sostenibilidad, según estándares internacionales (GRI) para dar a conocer el desempeño de la empresa en una triple línea de resultados: económico, social y ambiental. Dicho reporte es comunicado públicamente a diversos grupos de interés de la empresa para que estos conozcan su desempeño.	100% de operaciones prioritarias cuentan con un plan de relacionamiento con maximo tres años de anterioridad. 100% de incidentes son atendidas en un plazo de 30 minutos. 95% de las quejas son atendidas en menos de 48 horas. 85% de las quejas son resueltas en el año.
Salud y seguridad ocupacional	Políticas, lineamientos, procesos y programas que provean de una dirección general a todas las unidades de negocios para garantizar el bienestar integral de los colaboradores, proveedores, contratistas, clientes y visitantes, contribuyendo a la rentabilidad y sostenibilidad de las operaciones; a través de proveer ambientes de trabajo seguros y saludables, así como la generación conocimiento y competencias en cada uno de los grupos interesados.	o fatalidades. o incidentes incapacitantes permanentes. o casos de enfermedades ocupacionales. o incidentes viales con lesión. =<20% Síndrome metabolico en los colaboradores.
Satisfacción y bienestar laboral	Políticas, programas e iniciativas adoptadas para asegurar el bienestar y la satisfacción de los colaboradores. Preocupados genuinamente por el bienestar físico, emocional y mental para que los colaboradores tengan una mejor calidad de vida y un mejor desempeño laboral.	85% de índice global de confianza del colaborador en encuesta de clima organizacional. 90% en el eje de bienestar en la encuesta de clima organizacional.
Desarrollo de talento	Políticas, programas, herramientas e iniciativas para fomentar un ambiente de aprendizaje mediante la adquisición de destrezas que permiten hacer mejor el trabajo y prepararse para oportunidades futuras, facilitando que los colaboradores desarrollen las competencias que los negocios requieren.	80% de cobertura de pocisiones clave para sucesión. 80% de promoción interna para rotación y cobertura de posiciones. 80% de cumplimiento de planes de aprendizaje.
Ética y cumplimiento (COVEC)	Mantaner un alto nivel de integrado de negocios, desde los empleados de oficinas corporativas hasta los que trabajan en los proyectos. Esto podría incluir actividades como un Código de Ética, capacitación de los empleados en ética, sistemas eficaces de denuncia (incluyendo línea telefónica para denuncia y monitoreo). Operar legal y éticamente, incluso en entornos donde la corrupción y el soborno son prácticas comunes. Políticas, prácticas y procesos para garantizar que la empresa promueve los principios de transparencia en su forma de hacer negocios con el Estado y en negocios con otras empresas.	90-100% de los colaboradores firmen anualmente su compromiso y adhesión al COVEC. 100% de las casos de denuncias son atendidas y resueltos. Resolución de las casos no excede los 90 días y que la resolución promedio de todos los casos sea de 30 días máximos. $0 multas y penalidades pagadas. 100% cumplimiento legal ambiental.

Construyendo confianza

GRI 102-21, 102-40, 102-42 al 44



Relacionarse con los públicos interesados de la empresa permite compartir información sobre las actividades y decisiones, así como la importancia de ganar una mejor comprensión de sus perspectivas y necesidades -en términos coloquiales: "ganar confianza".

La empresa considera a sus *stakeholders* en tres niveles de incidencia: local de cada operación, nacional e internacional. Por esto los planes de relacionamiento emprendidos buscan propiciar interacciones sinceras, oportunas, continuas y transparentes con los actores de cada nivel. Abordamos a nuestros públicos para gestionar los riesgos, comunicar sobre nuestra gestión, validar prioridades y planes de acción relacionados con nuestras operaciones, e inclusive para validar temas eventuales sobre derechos humanos.

La empresa es parte de una comunidad global y toma un rol activo en comprender y proponer temas sociales, ambientales y económicos.



Nos permite identificar y catalizar oportunidades, así como abordar retos comunes, de forma colectiva. Cementos Progreso participa en múltiples mesas de diálogo multisectorial, relacionadas con sus operaciones geográficas, a nivel nacional e internacional, que buscan integrar perspectivas diferentes para generar propuestas de desarrollo.

Considerando que cada actor tiene intereses puntuales, los mecanismos de relacionamiento varían. A continuación, se muestra una tabla que resume a nuestros públicos interesados, los temas que priorizan y los mecanismos por medio de los cuales la empresa interactúa con ellos.



Actores de interés, temas de interés y estrategia de relacionamiento

GRI 102-40, 102-43

Actor	Frecuencia	Relacionamiento	Temas de interés
Comunidades locales	Constantemente	Reuniones con autoridades Mesas técnicas Presencia en campo con lideres, autoridades y vecinos Visitas a las operaciones Actividades de reforestación	Gestión de agua Manejo de desechos Reforestación Desarrollo comunitario Diálogo constructivo y eficaz
Autoridades locales, gobierno central y representantes	Constantemente	Programas de Fortalecimiento Institucional Proceso de licencias y permios Monitoreos e informes Eventos Medios de comunicación	Construcción sostenible Derechos humanos Gestión de agua Cultura de diálogo y paz
Sociedad civil	Mensual	Mesas de diálogo Visitas a las operaciones Reuniones puntuales Membresías institucionales Eventos Material institucional Reporte de sostenibilidad	Construcción sostenible Derechos humanos Innovación en el modelo del negocio Acciones participativas para el desarrollo local
Grupos indígenas	Mensual	Reuniones puntuales Programas de inversión social Acuerdos de colaboración Actividades	Gestión del agua y otros recursos naturales Gestión de desechos Derechos humanos y de pueblos indígenas Diálogo y resolución de conflictos Paz y desarrollo de comunidades indígenas Acciones participativas para el desarrollo local Transparencia y veracidad
Grupos de conservación	Mensual	Acuerdos de colaboración Visitas de monitoreo Donación de árboles para reforestar Jornadas en conjunto de reforestación	Gestión del agua Gestión de desechos Diversidad biológica y ecosistemas Reforestación Cambio climático EEconomía circular
Colaboradores	Diario	COVEC Reuniones diarias-mensuales Evento Granito de Oro Revista Granito de Arena Carteleras Foros de Sostenibilidad	Salud y seguridad ocupacional Reforestación Satisfacción laboral
Clientes	Diario	Puntos de venta Página web Mercadeo	Construcción sostenible Innovación en el modelo del negocio Servicio al cliente
Proveedores	Diario	COVEC Licitaciones o términos de referencia Contrato Diálogos	Construcción sostenible Innovación en el modelo del negocio Cadena de valor responsable
Accionistas	Cada cuatro meses	COVEC Reuniones informativas Informes anuales Comunicados de prensa Reportes técnicos Reporte de sostenibilidad	Generación de valor Construcción sostenible Salud y seguridad ocupacional Innovación en el modelo del negocio Desarrollo comunitario

CASO

Cempro Amigos

Con el objetivo de dar a conocer qué hay detrás de una bolsa de cemento y de la contribución que Cementos Progreso realiza a la sociedad guatemalteca, como una empresa responsable, este programa muestra a diversos públicos las operaciones con guías institucionalizadas.

En 2019, más de 4,000 personas visitaron las instalaciones de la empresa. Los grupos incluyeron colaboradores, clientes, empresas, gremios y cámaras privadas, comunidades vecinas, gobierno, comunidad diplomática, estudiantes, entre otros más.

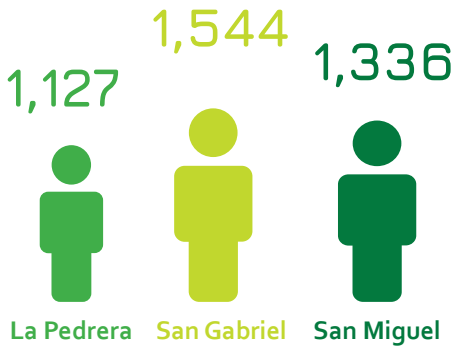
A través de los recorridos realizados, se logra entender el proceso de producción del cemento, en un marco de relaciones cordiales, y se asegura que los visitantes reciban información correcta sobre las operaciones.

También se muestra la proyección social de la empresa y su impacto. Estos recorridos generan conciencia de la importancia de nuestros productos y apoyan la estrategia de sostenibilidad de la organización, a través del fortalecimiento de su reputación.

La iniciativa Cempro Amigos organiza las visitas de tal manera que no interfieran con las labores de las plantas, pero sí da la oportunidad a los visitantes de ver la operación en todas su fases. La idea de proporcionar una visión integral de nuestros procesos productivos. Las citas se organizan en tres fases: a) una previa a la visita, de coordinación con la organización invitada o interesada; b) la gestión de la visita y, posteriormente, c) el seguimiento y comunicación con las personas que han visitado las instalaciones.



Visitas 2019



Total de visitas

+4,000
personas visitaron las instalaciones de la empresa.

CASO

Caso alianzas internacionales: Fondo de Innovación de la Fuerza de Cien Mil en las Américas

Durante el 2019, Cementos Progreso trabajó, en conjunto con Partners of the Americas, del Departamento de Estado de los Estados Unidos y con la Asociación de Educadores Internacionales (NAFSA, por sus siglas en inglés), en el programa "Fondo de Innovación de la Fuerza de Cien Mil en las Américas", que tiene por objetivo promover alianzas entre instituciones de educación superior en los Estados Unidos, con sus pares en el continente americano. Este programa contó con un apoyo económico de Cementos Progreso de $143,750 dólares. En este año, se convocó a participantes para la innovación ambiental.

En mayo, se lanzó la competencia para que las universidades del Triángulo Norte (Guatemala, El Salvador y Honduras) pudieran participar en alianza con instituciones de educación superior estadounidenses, aplicando para subvenciones del fondo. En octubre, se les comunicó a los ocho equipos ganadores del fondo. A continuación, se demuestra una tabla con el detalle de las instituciones ganadoras y las áreas programáticas que trabajarán, usando los fondos obtenidos.

Institución líder aplicante	Institución aliada	Áreas programáticas
Oakland University, (Michigan, U.S.)	Universidad de San Carlos de Guatemala (GT)	Agua, saneamiento e higiene; administración del agua; contaminación del agua; tratamiento del agua
Universidad Interamericana de Puerto Rico, Aguadilla (Puerto Rico, U.S.)	Universidad Mariano Gálvez de Guatemala (GT)	Adaptación al cambio climático y resiliencia
Universidad del Valle de Guatemala (GT)	Vanderbilt University (Tennessee, U.S.)	Iniciativa *Global Challenge*
Illinois State University (Illinois, U.S.)	Universidad Rafael Landívar (GT)	Ambiente, gestión de residuos, energía
University of Vermont (Vermont, U.S.)	Universidad de San Carlos de Guatemala (GT)	Gestión de recursos naturales, deforestación y manejo forestal
Escuela Agrícola Panamericana Zamorano (HN)	Cornell University (New York, U.S.)	Ecología, biología del agua dulce, cambio climático
University of California, Riverside (California, U.S.)	Universidad Tecnológica de Honduras (HN)	Estudios ambientales
Northampton Community College (Pennsylvania, U.S.)	Escuela Especializada en Ingeniería ITCA Fepade (ES)	Derecho ambiental



Mecanismo de quejas, consultas y reclamos

El relacionamiento de forma genuina con los públicos interesados, específicamente con las comunidades locales aledañas a nuestras operaciones, nos han llevado a crear un sistema de atención comunitaria para la atención de quejas, consultas y reclamos.

En 2019, trabajamos en la incoporación de la inicitiva "Exprésate". Dicho programa buscó captar las quejas y comentarios, a nivel de la operación. Logramos comunicar este proyecto a nivel interno y externo, viabilizando su implementación para agilizar la comunicación y confianza entre la empresa y sus vecinos.

Para 2020 continúa el reto de implementar este sistema en las otras operaciones del negocio, con el fin de potenciarlo para recibir retroalimentación de todos los diferentes actores nacionales e internacionales.

Las principales quejas están relacionadas con tráfico o tránsito, polvo generado en las vías de acceso y solicitudes de empleo.

Quejas

	recibidas	atendidas
San Gabriel	83	96%
San Miguel	7	100%
Agreca	32	100%
Sacos del Atlántico	0	100%

CASO

La reputación de Cementos Progreso como un activo intangible

En el 2019, Reputation Institute, a través del modelo Rep Trak® nos ha calificado como la empresa con mejor reputación en Guatemala. Adicionalmente, en el 2019, la revista de negocios centroamericana, Suma, nos reconoció como la empresa #1 en el Top of Mind de la región.

La calificación de RepTrack ® la otorgan en base a desempeño, productos-servicios, innovación, lugar de trabajo, gobernanza, ciudadanía y liderazgo. Dicha reputación la hemos construido en base a experiencias personales, comunicación y mercadeo de la empresa y la perspectiva de terceros como lo pueden ser medios de comunicación, líderes de opinión, redes sociales, etc.

Este posicionamiento en la mente de nuestros diversos públicos de interés nos compromete a seguir creciendo, innovando y liderando con responsabilidad.





Proveedor Favorito

GRI 102-7

Valor económico generado

Somos una empresa exitosa financieramente y parte de ese logro se debe a la gestión ambiental y social que mantenemos con nuestros públicos de interés. Durante 2019, alcanzamos ventas mayores a $635 millones de dólares, con una participación en el mercado de 77% y en la industria de 82%.

Apoyados en nuestra filosofía de liderazgo, basada en el eje de la mejora continua, rompimos nuevamente el récord de producción de cemento de la planta San Miguel. Con el aumento en la eficiencia de nuestra operación, aunado a la mejora en la MTBF (disminución del número de paros en el año), alcanzamos la satisfacción de nuestros clientes. El año 2019 fue un año de producción récord de cemento para la empresa, debido a que adicional a la operación de San Miguel, inicia la producción en la planta San Gabriel.

En cuanto a los agregados, logramos superar en un 27% el objetivo planteado para soluciones viales, gracias a la industria de asfaltos.

+$635
millones
de ventas en 2019.

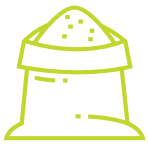
Proyectos importantes: CODICO, con el Parque de Contenedores en Puerto Barrios; la Ruta 7E; el Periférico de Puerto Barrios y el arranque, nuevamente, de la Vía



2,867,020 tM
de cemento, abasteciendo el 77% del mercado guatemalteco
3.9%



809,452 m³
de concreto, abasteciendo 82% del mercado del país
29.9%



211,758 tM
de cal
-12.6%



211,673 tM
de predosificados
29%



2,676,914 m³
de agregados
20.8 %



125,453
millares de sacos de papel
-3,5 %

Alterna del Sur.
Uno de los retos centrales, desde el 2020 en adelante, será asegurar un mercado de construcción en crecimiento, que podrá dar respuesta a las necesidades sociales de vivienda, infraestructura y desarrollo y que a la vez le dé mercado a la capacidad instalada de producción de cemento de la empresa.

Confiamos en nuestra capacidad de producir, distribuir y crecer, a pesar de este contexto complejo.

Otra de las industrias que mostró un crecimiento interesante es la de **Mezclas secas**, logrando un **11% por encima del 2018**.

La industria de concreto mostró un **crecimiento del 25%, respecto del 2018**. Esto obedece al incremento de proyectos en el sector de la construcción formal (edificación y vivienda). Nuestro negocio del concreto alcanzó un volumen de **809,425 m³, mostrando un crecimiento de 29.9%** conforme al conseguido en 2018. El sector constructivo en Guatemala tuvo un crecimiento importante en el sector privado, gracias a la liberación de las licencias de construcción en la capital; esto a diferencia del sector público, que decreció en comparación con el 2018.

El mediano plazo de la empresa involucra nuevos y antiguos retos, al tener dos plantas operando en una región, donde las importaciones de cemento asiático y sudamericano crecen; hay dinámicas políticas inestables y cambios en los comportamientos de los mercados. Confiamos en nuestra capacidad de producir el mejor cemento,

+$159
millones
Invertidos en las operaciones, expansiones y mantenimiento.

"Nuestra meta es demostrar, a través de nuestras acciones, que somos una empresa ética y responsable, viviendo a diario el valor corporativo de la sostenibilidad."

José Miguel Torrebiarte, Junta Directiva

distribuir y crecer, a pesar de este contexto complejo. El negocio del cemento es de capital intensivo y debemos confiar en la visión de largo plazo para poder desarrollarlo.

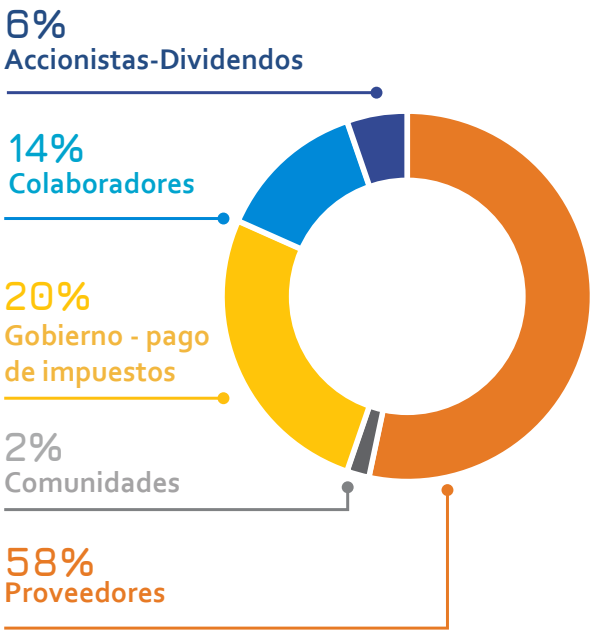
Distribuimos valor económico a los diversos públicos interesados que están asociados a nuestro negocio. Esta distribución de valor involucra el pago de costos operacionales, salarios y beneficios de los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos al gobierno (incluyendo un impuesto específico a la distribución del cemento) e inversión social (ver tabla abajo para mayor detalle). Adicional al valor económico distribuido, invertimos en las operaciones, expansiones y mantenimiento más de $ 159,000 millones de dólares.

Distribuimos valor económico a los diversos públicos interesados que están asociados a nuestro negocio.



Valor económico distribuido

GRI 201-1



GRI 207-4

Los impuestos pagados durante el 2019 alcanzaron los

~$104.8 millones

GRI 201-4

No se recibe asistencia o suvenciones del Gobierno.

GRI 415-1

No se otorgan contribuciones a partidos políticos y/ representantes políticos.

Cultura de servicio

Nuestra cultura de servicio al cliente nos ha caracterizado, durante los últimos años, y es el elemento diferenciador de nuestros competidores. La visión de construir juntos el país donde queremos vivir nos impulsa a trabajar de la mano con nuestros clientes, buscando soluciones sostenibles que eleven la calidad de vida de las comunidades, por medio de mejoras en la infraestructura del país.

Ponemos a disposición del mercado una gama de productos y servicios que aportan a la sostenibilidad de la industria en la que nos desempeñamos. Nuestra empresa trabaja constantemente en innovación y desarrollo, para brindar al mercado cementos que satisfagan las necesidades del sector de la construcción.

Servimos con pasión para construir tus sueños.



CASO

Estudios de satisfacción como herramientas importantes para determinar necesidades de los clientes

Estudios han demostrado que las empresas más exitosas son las que entienden a sus clientes para poder entregarles valor. Para ello lo más importante es escuchar lo que nos dicen, analizarlo y tomarlo en cuenta para mejorar nuestra propuesta de valor.

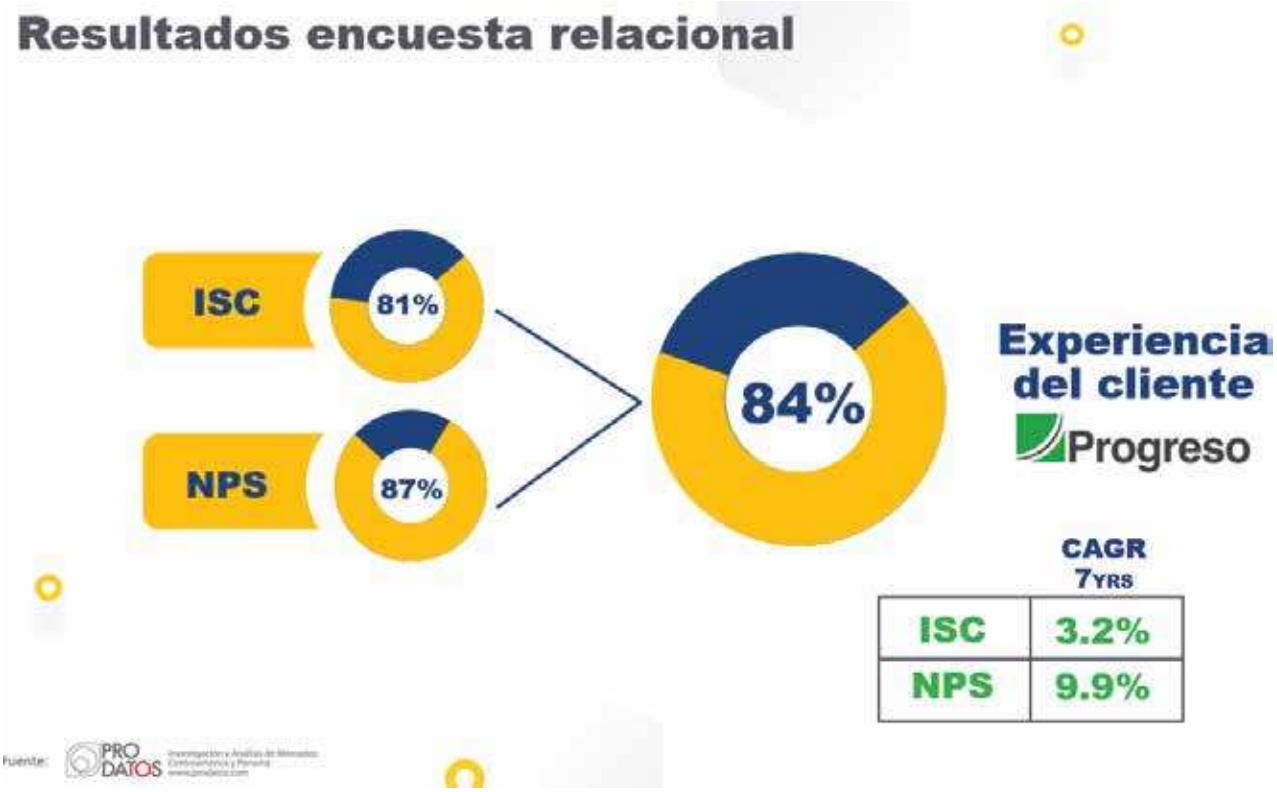
Los comentarios e inconformidades de nuestros clientes son una fuente importante de generación de ideas y de retar a la organización a innovar en sus procesos.

En el mercado la tendencia es el servicio personalizado, ofrecer lo que los consumidores esperan. Una empresa centrada en el cliente debe también orientar sus resultados a contar con una estrategia de análisis de información del cliente, estos estudios nos permiten escuchar la retroalimentación del cliente para entenderlo y derivar de esa comprensión las acciones que permitan alcanzar objetivos en términos de ventas, recomendación, lealtad y satisfacción.

Estudios realizados:

Las encuestas de satisfacción es un proceso utilizado para identificar continuamente la percepción del servicio que nuestros clientes tienen de la organización, así como también los requerimientos no declarados de los clientes sobre productos y servicios. Estas técnicas nos permiten detectar

- Alertas y crisis potenciales
- Evaluar nuevos conceptos e ideas
- Personalizar los productos y servicios
- Servir a los clientes con lo que realmente necesitan



En los estudios realizados previamente, a través de una escucha activa con nuestros clientes detectamos que el modelo de encuesta de satisfacción que realizamos no era el adecuado, por este motivo a partir del año 2019 se realizó una modificación al estudio.

El estudio se llevó a cabo mediante encuestas a profundidad de los diferentes segmentos de clientes, en estas encuestas se detectó que los clientes ahora han cambiado su aprecio a los aspectos que le brindan competitividad y relevancia de la marca.

Enlace con la empresa

- **Abrace a sus clientes:** es una actividad en donde se busca un acercamiento con los clientes, se realiza una visita con varios representantes de las diferentes áreas que brindan servicio, para conocer la opinión que el cliente tiene sobre el servicio y cuáles son las oportunidades de mejora que nos puede trasladar.

- **Sorprende al cliente:** a través de una escucha activa, se busca crear momentos memorables en la relación del cliente, aprovechando alguna situación que permita sorprenderlo de una forma positiva celebrando con el cliente algún acontecimiento en su vida personal.

NPS: Net promoter score, medición del grado de satisfacción y fidelidad de los consumidores.

ISC: Índice de satisfacción al cliente.

Con estos resultados, nos hemos convertido en un Jugador de clase mundial, al comparar NPS (net promoter score) con otras empresas que brindan servicios.

Con nuestros esfuerzos buscamos diariamente consolidar y aumentar la preferencia de nuestros clientes, buscando la sostenibilidad de nuestro negocio a largo plazo, dentro de un ambiente cada vez más competitivo. Creemos firmemente que un servicio superior, que genere vínculos emocionales y experiencias memorables nos hará fortalecer nuestras relaciones con los clientes.



Más que concreto

Durante 2019, Mixto Listo implementó la campaña comercial "Más que concreto", con la que buscó fidelizar a los clientes que ya saben mezclar y buscan estándares de servicio, calidad y una marca sólida con respaldo, en el día a día. Dicha estrategia, que prevé ser extendida al ejercicio 2020, pretende recordar la historia detrás de la marca de Mixto Listo.



CASO

Alvaro Vidal - un ejemplo de nuestro impacto sobre clientes en el país

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

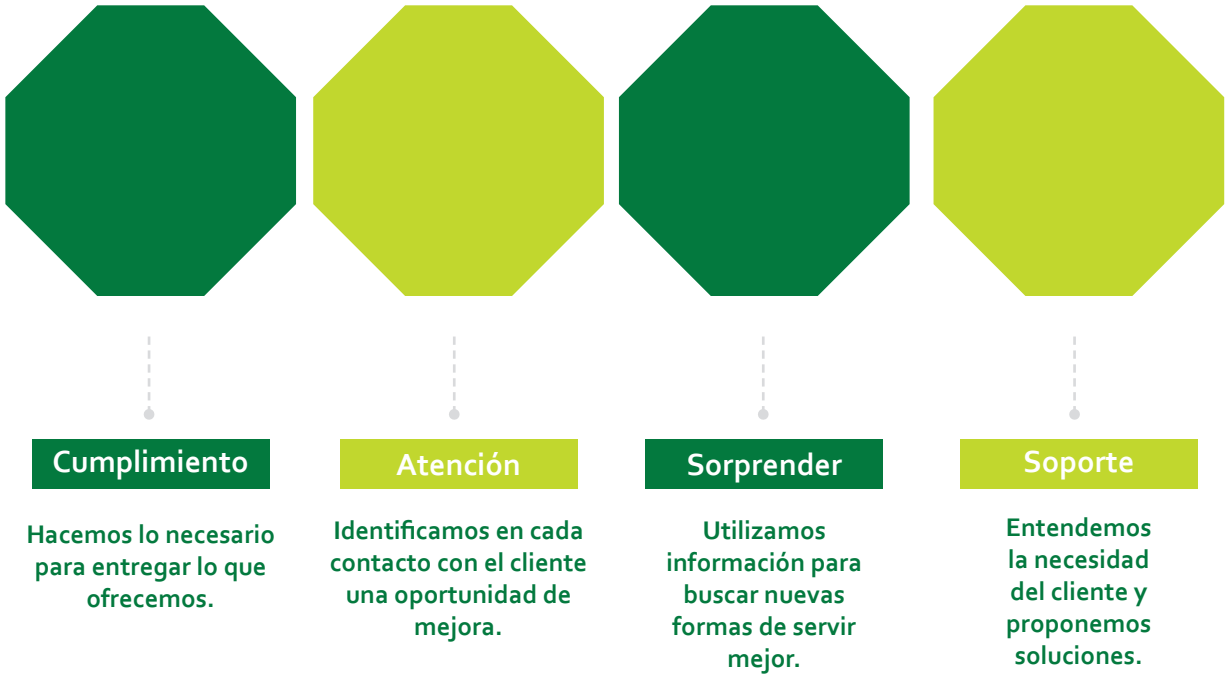
Álvaro Vidal de León es el propietario de ferretería El Carmen, ubicada en Nebaj, a 254 kilómetros de la Ciudad de Guatemala. Ofrece soluciones para el hogar en construcción, decoración y remodelación. Es miembro de ConstruRed, la cadena de venta de materiales de construcción más grande de Guatemala.

"Sin Cementos Progreso, no estaríamos como estamos hoy. Me animo a decir que Cementos Progreso es la única empresa que nos provee capacitaciones y que desde el inicio del año nos dice como va a estar la economía", Álvaro Vidal.

Así como el caso de Álvaro, hay múltiples ferreteros y dueños de tiendas que se benefician de los programas, capacitaciones, asesores y técnicos que pone Cementos Progreso a su disposición, para que ellos aumenten sus ventas y sucesivamente vendan más producto de la empresa.



Estándares de servicio Progreso



En el 2019 logramos una mayor consolidación de nuestros indicadores de la experiencia del cliente, obteniendo un resultado de 81% y 87%, en los índices de satisfacción (ISC) y lealtad (NPS), respectivamente. Lo cual nos coloca dentro de una posición privilegiada dentro de la mente del consumidor en términos de la calidad de servicio brindada vs. nuestros competidores.

Tanto en el área de Desarrollo Humano como de Mercadeo, Ventas, Despacho y Servicio al cliente; hemos fortalecido habilidades en nuestro personal e implementado mejoras, como:

- Incorporación a nuestra operación de un equipo de ventas propio. Esto nos permite tener personal concentrado al 100% en nuestra operación y desarrollar más nuestros productos.
- Capacitaciones de 450 horas, en 2019; además de cubrir el 100% de tiendas con actualización sobre Protocolos de servicio y 9 talleres para clientes especialistas.
- Más de 1,800 graduados como "Profesionales de la construcción", en 69 sedes en todo el país, en las ramas de Aplicadores de técnicas de la construcción (799), Maestros de obra (682), Básicos de electricidad (169), Básicos de plomería (155).

Nuestra cultura de servicio busca atender a varios niveles de clientes:

- Albañil
- Ferretero
- Constructor
- Desarrollador
- Público en general, que podrá hacer mejoras en su vivienda y/o infraestructura.





Obras emblemáticas 2019

- Parque de Contenedores en Puerto Barrios, la Ruta 7E, el Periférico de Puerto Barrios y, el arranque de la Vía Alterna del Sur.
- En consumos de agregados, logramos superar en un 89% el objetivo propuesto, debido a la industria de asfaltos con clientes, como Progeyco, Aspetro y Alfalgua.
- Embajada de los Estados Unidos (22,352 m3).
- Universidad del Valle (21,963 m3).
- Nueva fase de AVIA (21,335 m3).
- Hospital La Paz (17,294 m3).
- QUO (15,532 m3) y Tiffany Novena (14,199 m3).
- En la parte de Soluciones viales, se ganó un proyecto de 28 km en San Pablo, San Marcos.

CASO

Clubes Progreso
Club del Constructor y Club del Ferretero

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Dentro de nuestra cultura de servicio, nuestra área de Mercadeo y Ventas es clave, pues genera estrategias de posicionamiento de marca y fidelización con consumidores y clientes, creando mecánicas innovadoras que fortalecen nuestra imagen externa y contribuyen a incrementar la facturación. Una de las acciones de mercadeo más exitosas ha sido el constante crecimiento del Club del Constructor.

Contamos con 236 puntos de venta a nivel nacional, con el programa de fidelización para maestros de obra y albañiles "Gano pisto", del Club del Constructor. Esta iniciativa ha generado más de **9,200 clientes activos, 39,000 transacciones, y 5,900 canjes de premios**. Poseemos una base de datos con más de **70,000 contactos de albañiles**, maestros de obra y más de **4,000 especialistas** de la construcción.

Siguiendo la misma dinámica, creamos el Club del Ferretero, con el que hemos alcanzado los primeros logros en la fidelización de este segmento comercial importante. Contamos con el plan Ferrebono, que involucra a más de 170 ferreterías activas. Pintamos más de 950 fachadas de establecimientos con la marca Cementos Progreso y se instalaron más de 130 cenefas en ferreterías, en varios departamentos, como parte del plan de imagen de marca.

Muchos de los ferreteros están afiliados a ConstruRed, la cadena de venta de materiales de construcción más grande de Guatemala.

Somos un aliado indispensable de los constructores y desarrolladores. Se calcula que 9 de cada 10 edificios construidos en el país, durante los últimos 50 años, se han edificado con el apoyo de nuestros productos.



Innovación del modelo del negocio

La innovación es un componente central de la gestión del negocio, basada en nuestra promesa de calidad.

Nuestro crecimiento constante ha sido posible, gracias al liderazgo y capacidad para adaptarnos a los retos y exigencias actuales. Usamos nuestro talento humano para generar soluciones eficaces, que superen las expectativas de nuestros clientes, de la mano con los cambios tecnológicos que nos motivan a evolucionar rápidamente.

Como parte de la transformación digital de las operaciones comerciales, este año impulsamos fuertemente la utilización de los canales digitales, con los que logramos un acumulado anual de **69% de ingreso de pedidos, vía Cemproenlinea**. Se lanzaron los nuevos canales de autoservicio: **Chatbot (Willy) y Cemproenlinea MFA**. Utilizando herramientas de *business intelligence*, se implementaron tableros digitales para poder gestionar la experiencia del cliente de una manera más eficiente y dinámica.

En 2019, se digitalizó el proceso de fidelización y detección de oportunidades en el mercado, a través del desarrollo del **Sistema Ground Intelligence (GI)**. Este nos permite responder de forma más ágil a las oportunidades del mercado, para lograr sinergias entre las diferentes unidades del Grupo y, así, ser más eficientes en las acciones tácticas de lealtad.

Este año, también dimos inicio a los modelos de negocio llamados **FerrePunto,** cuyo alcance suscribir con 714 ferreterías una cadena de franquicia. Las ventas de estas ferreterías representan el 80% de las ventas de cemento, en el canal minorista.

Nuevos canales de autoservicio:
Chatbot (Willy) y Cemproenlinea MFA

69%

de ingreso de pedidos vía Cemproenlínea.

Cal Chapina

Este año lanzamos un nuevo producto: 'Cal Chapina', una cal que compite en el mercado con cales fuera de línea premium. Se introdujo en octubre de 2019 y con ella alcanzamos la venta de 550 toneladas, en los dos primeros meses de lanzamiento.

550 toneladas
de venta en los primeros 2 meses





Concreto es
100%
reciclable.



Para lograr nuestras metas en sostenibilidad es necesario que innovemos mejores mecanismos para producir, distribuir y usar el cemento y el concreto.



Además de nuestra gestión interna, consideramos parte de nuestra gestión el hablar con otras partes interesadas para catalizar el uso sostenible de nuestros productos y fomentar una industria más responsable y, por lo tanto,

… construir el país en el que deseamos vivir.



CASO

Uso alternativo de la cal para tratamiento de aguas mieles, en cooperativa de café





El café es el segundo rubro en las exportaciones de productos agrícolas (13%), en Guatemala. Su comercialización genera más de medio millón de empleos por año y constituye entre el 2.5% y el 3.5% del Producto Interno Bruto (PIB). Según datos del 2018, en el país, hay más de 305 mil hectáreas cultivadas con café (2.8 % del territorio), con presencia en 204 de los 340 municipios y en 20 de los 22 departamentos de la república.

Existen 125,000 productores, de los que 121,000 son micro y pequeños caficultores, en todo el país. Uno de ellos es la Cooperativa Tomastepec RL, una asociación que agrupa a 60 caficultores en el municipio de Palencia, ubicada en el km 25.5 del Caserío Tabacal.

La cooperativa produce anualmente 25,000 quintales de café pergamino, cuyo procesamiento generó una cantidad aproximada de 5,500 m3 de aguas mieles, en un período aproximado de siete meses. El efecto negativo no solo se presenta en el agua que se coloca en las lagunas de sedimentación, sino también en los malos olores que se propagan en la cercanía del beneficio y la proliferación de moscas.

Por medio de nuestra marca de cal Horcalsa, elaboramos una propuesta de solución a este problema ambiental, que comprende un tratamiento físicoquímico con hidróxido de calcio. Esto tiene como objetivo mejorar los parámetros físicoquímicos y microbiológicos del agua, en cumplimiento con el acuerdo gubernativo 236.

Uno de los principales logros de este proyecto fue que el agua tratada pudo reutilizarse para otras aplicaciones, como el fertirriego. Adicionalmente, tiene otras ventajas como la incorporación de los lodos residuales extraídos del tratamiento, que, agregados al mucílago y al hidróxido de calcio, se utilizaron como abono orgánico en los campos de cultivo. La iniciativa implica la comercialización de 50 toneladas de hidróxido de calcio Horcalsa, anuales, para este uso.



La solución fue planteada, en alianza con la empresa Rotoplas (fabricante de cisternas y contenedores plásticos), para crear alternativas circulares que le permitieran a la cooperativa cumplir con la Guía Ambiental de la Asociación Nacional del Café (ANACAFÉ). El costo aproximado del prototipo fue de $7,500 dólares y fue realizado por Cementos Progreso, una fábrica de cisternas y contenedores plásticos y los socios de la cooperativa.

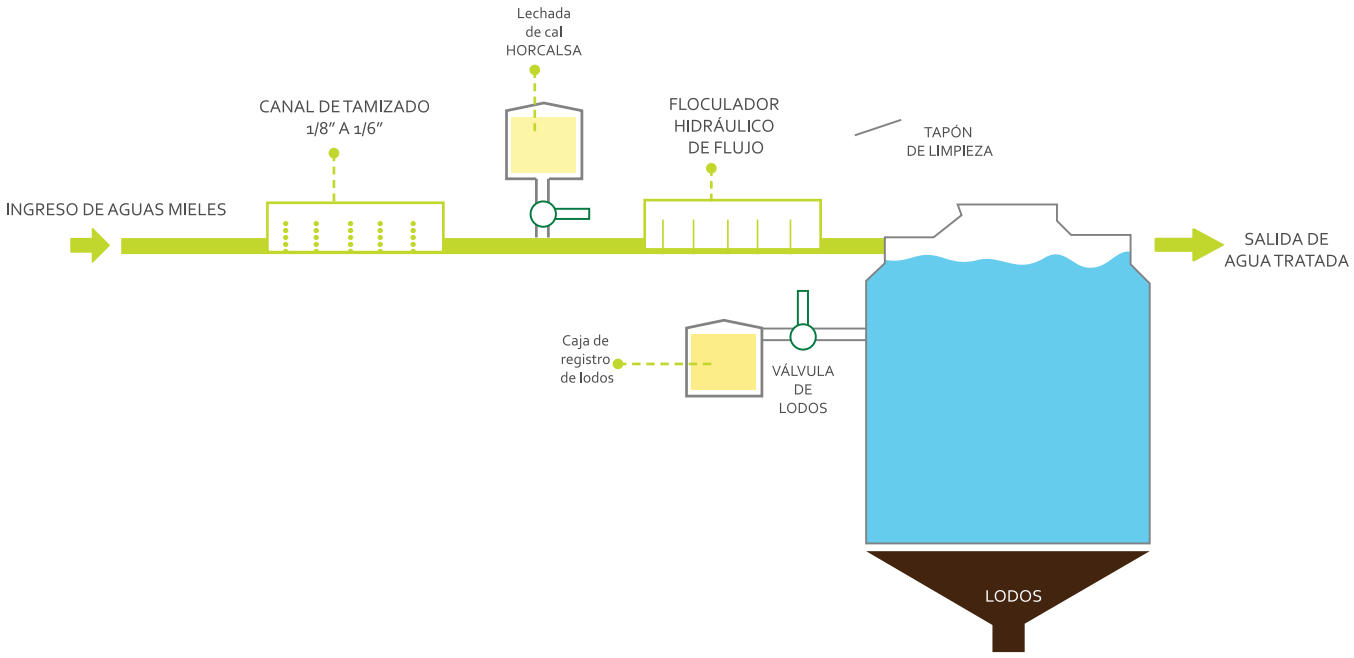
Ambas empresas dieron seguimiento al proyecto, desde las etapas iniciales del planteamiento a los socios caficultores, la implementación del prototipo, las pruebas de dosificación y caracterización de calidades del agua al ingreso y salida, por medio de entes acreditados para la validación de parámetros, según el acuerdo gubernativo 236-2006.

A futuro, un proyecto como este puede catalizar una demanda de cal nueva en el país. Como beneficio para los productores de café, esta metodología es amigable con el ambiente; por lo que quienes la usan podrán aplicar a diferentes certificaciones orgánicas que les permitirá abrirse a mercados internacionales y cotizar su café a un precio mayor. Esto aporta a la sostenibilidad de este cultivo y de nuestro medio ambiente guatemalteco.

El sistema instalado en la cooperativa se visualiza de la siguiente manera:

Nuestro equipo busca innovar en nuevos usos y aplicaciones de cal para crecer el negocio y, a la vez, resolver retos de otras industrias.

El uso alternativo de cal en la industria del café nos abre un nuevo mercado y resuelve un reto ambiental de la industria cafetalera.



Construcción sostenible

Creemos firmemente en hacer crecer nuestro negocio, generando nuevas inversiones en vivienda e infraestructura en los países en donde operamos y en donde hemos identificado carencias importantes en estas áreas.

Sabemos que aumentar la disponibilidad de obras es necesario, por eso apostamos por hacerlo de una forma sostenible, creando sinergias con autoridades, sector privado y demás actores sociales, para masificar el concepto de construcción sostenible, así como las técnicas y prácticas que puedan mejorar el desempeño en las edificaciones.

Es así que participamos en iniciativas que buscan soluciones público-privadas a los desafíos de la construcción, en el país. Deseamos aportar a la prosperidad de las naciones, cubriendo las necesidades de vivienda digna y de infraestructura de su población; también perseguimos colocar cemento y concreto de la capacidad ampliada de nuestra producción.

En materia de vivienda e infraestructura sostenible, seguimos trabajando en diversas iniciativas, regulaciones y legislaciones para promover la construcción sostenible.

Deseamos aportar a la prosperidad de las naciones, cubriendo las necesidades de vivienda digna y de infraestructura de su población.

Listamos algunas, a continuación:

- Modelos Urbanos de Vivienda Urbana Sostenible (MUVIs)
- Modelos de vivienda social promovidos en el Consejo Nacional de Vivienda (CONAVI), como patrones únicos que, al ser usados, podrán reducir costos de construcción en comunidades urbanas y rurales.
- Programa de guías sostenibles "Amigos Progreso" (ver caso, a continuación).
- Plan Nacional de Infraestructura Vial.
- Proyecto de Ley Reactivación Económica y Ahorro para la Familia: Se contempla un Instituto de Ahorro para la Vivienda, que establece un sistema de ahorro para los trabajadores del sector formal, por medio de un pago parcial hacia la indemnización; para lo cual el patrono aportará el 4.165% sobre el salario del trabajador y el empleado el 2%. Los fondos obtenidos mediante este ahorro permitirán que los trabajadores tengan una cuenta



de especialización individual, que puedan destinar para el retiro o compra de vivienda.

- Proyecto de Ley de Leasing: La ley pretende generar un marco legal de la figura del arrendamiento financiero. Esta contempla la creación de contratos habitacionales y de vivienda de interés social, lo cual generará certeza entre las partes.
- Ley de Interés Preferencial: Busca beneficiar a personas que no pueden acceder a un crédito bancario. El Estado podría pagar el 50% de los intereses generados por la compra del bien inmueble.
- Plan de Desarrollo Económico Territorial para la Región de Mancoverapaz: Proyecto desarrollado por Fundesa e Innovaterra. Es un proceso de activación de las economías territoriales, que busca crear una visión del desarrollo económico común e integral que permita no solo la coordinación interinstitucional en el territorio, sino la articulación de los esfuerzos públicos, privados y comunitarios para superar los grandes rezagos que tiene la población y con ello contribuir a su desarrollo integral.

Según las Guías Sostenibles para el Proceso Constructivo, del GGBC (o Guatemala Green Building Council): "Un proyecto sostenible es aquel que, desde su concepción de diseño, proceso constructivo y operación, es capaz de reducir o eliminar impactos y convertirles en oportunidades para un ambiente sostenible".





CASO

Sostenibilidad para el proceso constructivo

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Los mercados verdes crecen por el efecto ¨empuje¨ de mejores las prácticas voluntarias, seguidas de los cambios de regulación. Es por ello que, desde 2017, Cementos Progreso y Mixto Listo han forjado una alianza con el GGBC para transformar las prácticas de la industria de construcción hacia la sostenibilidad y para dar a conocer los resquicios de una construcción sostenible, según lo estipula la certificación LEED (siglas en inglés para Leadership in Energy and Environmental Design).

El programa consistió en brindar capacitaciones generalizadas, actualizaciones en las obras y la realización de auditorías, por parte de Cementos Progreso y del personal del GGBC.

Durante 2019, concluyeron el programa 38 obras, que impactaron a más de 20 empresas e incidieron sobre la construcción de más de 480,000 m2. Esto contó con la capacitación de más de 4,000 personas y el desarrollo de planes y políticas de buenas prácticas para más del 60% de las obras, comprometidas a mejorar su consumo de agua, manejo de desechos y demás.

El programa premió a:

Best Improvement: Condominio Luminela, Grupo Rosul

Segundo Lugar: Edificio Mira, ITSA y Urbop

Primer Lugar: Apartamentos Alegria, Condado Naranjo

38
obras finalizaron el proceso en 2019.

En cifras, en el 2019:

+20
empresas participan

+4,000
personas capacitadas

+480,000 m²
impactadas

60%
de las obras desarrollan planes y políticas para mejorar sus prácticas ambientales y sociales





Líder ambiental

GRI 102-15, 103-2, 307-1

Como una operación responsable, cuidamos todos los aspectos de nuestras actividades para asegurar el cuidado del ambiente. Hemos desplegado el Sistema de Gestión Ambiental en todos los niveles administrativos y operativos, en las diversas marcas y plantas de la empresa. Desde el Departamento Estratégico de Gestión Ambiental, se maneja la coordinación y seguimiento de los distintos equipos desplegados en las instalaciones; hemos adoptado un robusto ejercicio de auditoría ambiental interna para asegurar el cumplimiento en todas las facilidades, conforme dictan la ley nacional y los estándares internos de la empresa. Inclusive, Cementos Progreso ha empezado a incorporar a su normativa interna los estándares de sostenibilidad ambiental del Global Concrete and Cement Association, anteriormente Cement Sustainability Initiative del WBCSD. No hemos recibido sanciones por incumplimientos a normativa ambiental, y buscamos siempre establecer mayores metas de operación.

La metodología que aplicamos ha involucrado a los líderes de los procesos, para que el compromiso de cumplimiento se mantenga tras cada ejercicio de verificación. Los elementos que revisamos parten desde la legislación ambiental nacional y local, compromisos adquiridos, tratados internacionales y normativos.

Aspiramos a continuar liderando la industria con prácticas ambientales innovadoras que incidan en nuestra capacidad de ser competitivos.

Se cuenta con un equipo ambiental, liderado por la Gerencia Corporativa con ocho técnicos que están presentes en cada una de las operaciones, además que trabajan de la mano con los líderes de las áreas operativas, con asesores externos, voluntarios para programas como reforestación.



También reforzamos nuestra gestión a través de la capacitación y concientización del personal, con el que hemos completado entrenamientos para 488 colaboradores sobre distintas temáticas.

En el 2019, logramos auditar en materia ambiental al 100% de nuestras operaciones y creamos planes de acción que daban respuesta a los hallazgos de cada auditoría. Adicionalmente, cabe resaltar que no se obtuvieron sanciones ni multas por parte de las autoridades ambientales, durante este período.

GRI 102-12

Formamos parte de iniciativas que promueven la sostenibilidad, convirtiéndonos en un referente de gestión al colaborar con:

- Comisión de Medioambiente de la Cámara de Industria de Guatemala
- Comisión de Medioambiente del Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas, Comerciales, Industriales y Financieras
- Mesa para el control de PCBS
- Comisión Ambiental de la Cámara Guatemalteca de la Construcción
- Sistema Guatemalteco de Ciencias del Cambio Climático
- Comité de Sostenibilidad de la Federación Interamericana del Cemento
- Mesa para el manejo de Mercurio
- FUNCAGUA

En cada una de estas organizaciones, procuramos participación y nos involucramos en la ejecución de los distintos programas para la consecución de los objetivos.

Ejecutamos un seguimiento riguroso de todos los instrumentos ambientales, con un control permanente para cumplir con los parámetros de ruido, emisiones, gases, agua determinados en la legislación nacional; y de toda la documentación e indicadores relacionados.

Nuestro equipo ejecuta y apoya en la implementación de las medidas de control a cada planta.



CASO

Reconocimientos ambientales en 2019







Cementos Progreso ha sido reconocido con varios premios que avalan el posicionamiento en nuestro sector, por trascender del cumplimiento legal ambiental a la aplicación de buenas y mejores prácticas para la reducción, mitigación y eliminación de los impactos ambientales.

Reconocimiento del *Guatemala Green Building Council* (GGBC): El GGBC es una organización no lucrativa que busca promover las prácticas de diseño y construcción sostenible. Cementos Progreso es miembro fundador de esta organización, cuyo objetivo es promover una transformación del mercado inmobiliario hacia prácticas más amigables con el medioambiente, sin dejar de lado su factibilidad económica y aceptación social.

En este sentido, en 2019, GGBC otorgó un reconocimiento a la empresa Cementos Progreso por sus 120 años de operaciones en Guatemala y también por promover, mediante su patrocinio, la implementación del Manual de Sostenibilidad en el Proceso Constructivo, en más de 70 obras de construcción. Así mismo, el galardón de dio por el apoyo a las plataformas educativas de GGBC, en donde se han capacitado más de 1,500 personas en materia de construcción sostenible, lo que ha causado un impacto positivo a nivel local y nacional.

Galardón Nacional a la Exportación: Este premio es entregado por la Asociación Guatemalteca de Exportadores (Agexport), cada año, a las empresas exportadoras más destacadas. Busca reconocer el esfuerzo y la iniciativa de las empresas que han demostrado su capacidad para exportar, innovar e introducir productos y servicios guatemaltecos de alta calidad al mercado internacional, contribuyendo a la competitividad, desarrollo económico y social de nuestro país. Horcalsa recibió el premio de "Sostenibilidad Ambiental", por la implementación de prácticas productivas eficientes, sostenibles y amigables con el ambiente. Horcalsa desarrolla un producto que es utilizado para el encalamiento de paredes de adobe y otras superficies, tratamiento de aguas residuales, control de vectores al aplicarse en suelos, manejo de pH en estanques de agua, y muchos otros.



Premio Nacional a la Producción más Limpia y el Sello Ambiental: Estos reconocimientos son otorgados por el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales a empresas que demostraron el cumplimiento de la legislación ambiental vigente y que cuentan con un efectivo sistema de gestión ambiental. Este premio fue entregado a Sacos del Atlántico, Mixto Listo, Agreca y a el Estadio Cementos Progreso, gracias a todas las medidas implementadas que cuentan con un sistema de gestión ambiental automatizado, de carácter preventivo, proactivo, inductivo e inclusivo.

Premio Industrial de Ambiente e Innovación: En la celebración de su aniversario 60, la Cámara de Industria de Guatemala (CIG) efectuó el XIV Congreso Industrial, el III Encuentro de Emprendedores y reconoció las acciones empresariales en ambiente e innovación. Se destacó la labor del sector al ser una fuente de empleos formales para las familias guatemaltecas y por su contribución diaria con el crecimiento y desarrollo del país. Sacos del Atlántico recibió el premio en la categoría de Mediana Empresa, por sus prácticas que garantizan la sostenibilidad corporativa, enfocándose en la protección de los recursos, la educación ambiental y medición y control de su huella de carbono.

> *"Progreso trabajó en función de su objetivo al año 2020, logrando obtener los premios que certifican y garantizan el logro de lo planificado, para ser líderes ambientales."*
>
> Juan Ramón Aguilar
> Gerente de Gestión Ambiental Corporativo

CASO

Simuladores para educación ambiental







Para seguir fortaleciendo la adecuada gestión ambiental en nuestro país, el Departamento Estratégico de Gestión Ambiental en colaboración con el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales emprendieron un programa de educación en formato *e-learning*, dirigido a estudiantes universitarios, ingenieros ambientales, químicos o de ramas similares, abogados y otros gestores o públicos interesados, para ampliar conocimientos sobre el contexto ambiental en nuestro país.

Los ¨simuladores¨ para la educación ambiental presentan contenidos que permiten la interacción entre participantes y plataforma digital, a través de ejercicios teóricos y prácticos; que involucra la metodología de análisis de casos inexistentes para la aplicación de las leyes y reglamentos.

Esta iniciativa será lanzada en mayores foros para el 2020, buscando alianzas académicas para potenciar la herramienta y llegar a una mayor cantidad de estudiantes.

10 módulos

Temáticas:

1. Procedimientos para licenciamiento ambiental
2. Áreas protegidas
3. Gestión forestal responsable
4. Criterios técnico-legales para manipulación de hidrocarburos
5. Criterios técnico-legales para el aprovechamiento de canteras de material para la construcción
6. Manejo responsable de la electricidad
7. Gestión responsable de PCB´s
8. Importancia y gestión del patrimonio cultural
9. Importancia y gestión de reservas territoriales del Estado
10. Gestión de aguas residuales





Gestión del agua

GRI 303-1, 306-1, 306-5

El recurso del agua es importante para nuestro negocio e indispensable para nuestros públicos interesados, especialmente para las comunidades aledañas a nuestras operaciones.

Nuestros procesos aseguran el manejo adecuado del recurso hídrico. Para eso, hemos adoptado tecnología y las mejores prácticas de la industria en el control de consumo y tratamiento de aguas. Durante estos años, hemos creado y aplicado estrategias de gestión de agua que garantizan que el recurso sea reusado casi en un 100%, en nuestros procesos; además hemos apoyado a algunas comunidades de nuestras zonas de influencia para la obtención del acceso a agua.

Consumimos la mayor cantidad de agua de fuentes superficiales y un menor porcentaje de pozos instalados, en cada una de las plantas. En nuestras operaciones, hacemos monitoreos periódicos del agua para asegurar el cumplimiento de los parámetros establecidos por la legislación nacional. Como resultado de nuestra gestión y la operación de nuestras plantas de tratamiento, ningun cuerpo de agua recibe vertidos o escorrentías que los afecten.

Seguimos innovando y buscando mecanismos para reducir nuestro consumo de agua en nuestras operaciones administrativas e industriales.

Durante el 2019, iniciamos varios esfuerzos para que el control de medición de consumo de agua sea mas exacta en todas nuestras instalaciones, y aprovechar al

827,276.69 m3

Volumen de agua retirada por fuente

5,770.06 m3

Volumen de agua de descarga

CASO

Proyecto AGUATEMALA

AGUATEMALA es un proyecto planificado y desarrollado por el Departamento Estratégico de Gestión Ambiental en conjunto con la Escuela Regional de Ingeniería Sanitaria (ERIS) de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC), con la visión de crear soluciones para mitigar la contaminación del agua, problema que cada vez afecta más a este recurso por las limitaciones de tecnología y recursos para control de contaminación y remediación.

En Guatemala las cuencas reciben 40% de agua contaminada de municipios, otro 40% de actividades agropecuarias, 13% de industria y 7% de agroindustria, y la problemática proyecta a crecer y empezar a afectar con mayor magnitud a la demanda de agua. Por ello, buscamos contribuir con una solución eficiente, de bajo costo y adaptable a distintos tipos de terrenos y topografías. La planta en sí está basada en filtros de concreto permeable y un humedal de Vetiver, que utiliza la gravedad para el movimiento del afluente a lo largo de la planta y promueve el reúso de las aguas tratadas, el compostaje de los lodos y el desarrollo de actividades de emprendimiento con la biomasa de vetiver como parte de un sistema de economía circular en la que todos los recursos y subproductos del sistema de tratamiento mantienen un valor y pueden generar ingresos adicionales a los comunitarios.

El Vetiver, ofrece las condiciones ideales para el tratamiento de aguas residuales, ya que se adapta fácilmente a distintas condiciones ambientales, como bajas o altas temperaturas, acidez, alcalinidad, absorbe y retiene metales pesados, formando un método natural para remover sustancias nocivas.

Nuestro proyecto recibió el reconocimiento internacional de FICEM en su XXXVI Congreso Técnico celebrado en República Dominicana, galardonado con el primer puesto por esta solución.

En Guatemala las cuencas reciben:

40%
de agua contaminada de municipios

40%
de actividades agropecuarias





Cemento San Miguel y San Gabriel

Nuestros procesos productivos son secos. El agua que usamos proviene de los reservorios de aguas de lluvia, empleadas para el enfriamiento de equipos y para instalaciones administrativas.

Todas las aguas residuales industriales, residenciales y administrativas son tratadas, a través de procesos *wetland* y el agua tratada se reúsa al 100%, dentro de las instalaciones, para el riego de jardines.



San Miguel cuenta con reservorio para
116,000 m^3
para captar agua lluvia

San Gabriel cuenta con reservorio para
150,000 m^3
para captar agua lluvia

72.05 litros
de agua por tonelada métrica de cemento

Mixto Listo

Cuando los camiones regresan de la entrega de productos, se lavan en una zona especializada, donde el agua utilizada reingresa al proceso, a través de un sistema de fosas y bombas. Además, permite la recuperación de agregados.



Reciclamos
8,000 m^3
de agregados

Recuperamos
7,494 m^3
de agua

0.09 m^3
agua por tonelada de concreto

Sacos del Atlántico

Se ha creado un método de tratamiento de aguas, que parte del proceso para separar las tintas a base de agua que usamos en el producto. De esta forma, la tinta se solidifica y se elimina como sedimento, dejando el agua tratada.



2,810 m^3
de agua tratada, libre de tintas y adhesivos, preingreso a planta de tratamiento.

Agreca

Se cuenta con sistemas de tratamiento de aguas especiales de proceso para minimizar descargas a cuerpos receptores y cumplir con la normativa vigente. De igual manera para las aguas ordinarias se cuenta con plantas de tratamiento y reuso.



1,651.06 m^3
de agregados por m^3 de agua

CASO

Wetland de planta San Gabriel



Entre nuestros objetivos de adecuada gestión ambiental en nuestras operaciones, hemos apuntado a ejecutar procesos más eficientes y por ello desde hace varios años trabajamos enfocados en tener una adecuada identificación, clasificación, recolección y gestión de los distintos residuos que se generan, para que sean recibidos por los gestores calificados para su correcto tratamiento y disposición.

El RAFA es una estructura de muro reforzado, dentro del cual se hace fluir el agua de forma ascendente para forzarla a que pase por un medio de lodos sedimentados. En el reactor, el agua residual sigue su proceso de depuración y pasa al humedal artificial. En el filtro, la materia orgánica que aún está presente es sometida a un proceso biológico de degradación, gracias a la acción de microorganismos que crecen en el manto de lodos. Estos microorganismos logran vivir por la ausencia de aire, siendo este factor importante para su crecimiento, locomoción y reproducción.

Mediante la acción biodegradante de los microorganismos, el agua abandona el filtro con baja turbiedad y un pequeño volumen de materia sedimentable es conducida al *wetland*; dentro de él, el tule se encarga de la remoción de los nutrientes para el tratamiento final.
El agua tratada es usada en riego de jardines, viveros y zonas de reforestación de la misma planta.



Economía circular

GRI 306-1, 306-3

Entre los objetivos de la adecuada gestión ambiental de nuestras operaciones, siempre hemos apuntado a ejecutar procesos más eficientes. Por años trabajamos enfocados en tener una adecuada identificación, clasificación, recolección y gestión de los distintos residuos que se generan, para que sean recibidos por los gestores calificados para su correcto tratamiento y disposición.

Entre los aspectos que controlamos permanentemente, no se han reportado derrames significativos en ninguna de nuestras operaciones.

123,299 Kg
Peso total de desechos peligrosos generados

85,570,426.76 Kg
Peso total de desechos no peligrosos generados

123,299 Kg
Peso total de desechos peligrosos tratados

18,154,117.76 Kg
Peso total de desechos no peligrosos tratados

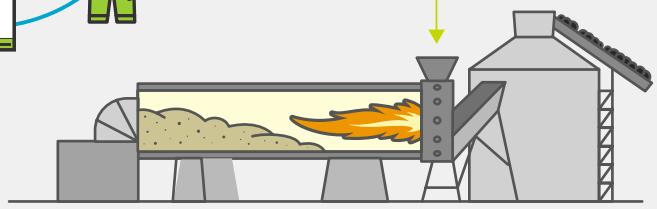
Coprocesamiento para valoración de energía

El coprocesamiento en la fabricación de cemento sirve para reemplazar los combustibles de fuentes no renovables y contribuye a generar una economía circular proporcionando un servicio de gestión apropiado de desechos que sirve para comunidades, municipalidades, empresas y otros.

Además, continuamos mejorando y haciendo más eficiente nuestro proceso de coprocesamiento en la planta San Miguel, donde los hornos con temperaturas mayores a 1,450 grados centígrados permiten la transformación de los residuos a combustible que es usado en nuestros procesos. Para el 2020, esperamos tener instalado el coprocesamiento de llantas en San Gabriel, donde estamos diseñando una tecnología única en el mundo para hacerlo más eficiente.



- Llantas usadas
- Aceites usados de motor
- Materiales de empaque
- Plásticos y papel no reciclable
- Residuos municipales clasificados
- Productos fuera de especificación
- Material confidencial
- Aceite quemado de motor
- Granos
- Fármacos
- Plásticos agrícolas
- Residuos textiles



HORNO

CASO

Convenios de Proverde



Proverde inició, hace varios años como un parte del proceso dentro de la planta San Miguel. En el 2014 se convirtió en una marca, y desde sus inicios ha contribuido a la gestión ambientalmente segura y adecuada de residuos sólidos y líquidos de distintas fuentes: envoltorios plásticos, cartones, papel, llantas, textiles, medicinas caducadas, entre otras. En el 2019, se coprocesaron de manera segura: 1,550 toneladas de residuos líquidos y 9,000 toneladas de residuos sólidos, de estos 3,800 corresponden a llantas.

También, se ha trabajado en distintos convenios para lograr una adecuada clasificación y recolección previo a que lleguen los residuos a las instalaciones a ser tratados. Esto inicia con la capacitación a los involucrados, se implementan medidas de comunicación y se establecen las frecuencias de recolección, recepción y tratamiento.

Algunos de los clientes del sector público se detallan a continuación. Esperamos trabajar con más municipalidades y otros para brindar servicios de gestión adecuada de residuos.

Municipalidad de Quetzaltenango: la municipalidad se encargará de la correcta clasificación y compactación de los residuos de la zona, y posteriormente serán enviados al coproceso.

Mancuerna (Mancomunidad de Municipios de la Cuenca del Rio Naranjo, San Marcos, Guatemala): consiste en el envío de residuos sólidos comunes clasificados como papel, cartón, textil, plásticos como nylon, PET, empaques metalizados y duroport, con periodicidad de un mes y medio.

Municipalidad de Guatemala: Proverde hace la recolección de llantas en la zona 8 de Guatemala; posteriormente son llevadas a la Planta san Miguel para su coprocesamiento.

Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales: apoyar en recibir y coprocesar los residuos flotantes (previamente clasificados) de la desembocadura del rio Motagua. Desde el 2018 se han recolectado 25.39 toneladas.

83 clientes para residuos sólidos

70 clientes puntualmente para la recolección de llantas

9,000 toneladas de residuos sólidos procesados

3,800 toneladas de llantas



Energía y cambio climático

GR 302-1, 305-1

Cementos Progreso está comprometido con la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y con mejorar su huella de carbono. Considerando que la huella de carbono de la empresa está dominado por la producción de cemento, estamos investigando en maneras innovadoras para producir cemento con menor huella. El cemento de la empresa tiene la ventaja de contar con insumos de arenas volcánicas, que reducen su factor clinker y reducen su conumo energético. Además, la empresa esta realizando pruebas en alianza con el GCCA, universidades y terceros para producir cemento bajo en emisiones.

Tenemos incorporado en nuestra estrategia ambiental la medición del impacto en términos de emisión de gases de efecto invernadero que contribuyen al cambio climático y la incorporación de medidas de control y mitigación.

4'238,968.01 gal
Consumo total combustibles fuentes no renovables

165,559.9 GWh
Consumo total combustible fuentes renovables

314'217,174.08 kWh
Consumo energético interno

341,487.85 GJ
Combustibles alternos



+25
millones de árboles reforestados

+32
hectáreas reforestadas

Hemos medido la huella de carbono de nuestras operaciones, con la metodología del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol, por sus siglas en inglés), complementando con el Cement CO_2 and Energy Protocol, desarrollado por la Iniciativa de Cementos Sustentable (CSI, por sus siglas en inglés).

El consumo energético global ha aumentado, debido a que este año arrancó nuestra planta San Gabriel. Las instalaciones están diseñadas con todo tipo de eficiencias, desde focos LED, equipos de bajo consumo, control de medidores. Estamos trabajando en una estrategia de reducción de consumo energético, en distintos frentes.

Tras varios análisis por las mediciones que se han ejecutado a nivel país, el sector industrial, en general, produce 4.48% de la emisión nacional. Sin embargo, esto no es mayor al sector de transporte o a los efectos de la deforestación o cambios de uso de suelo.

2.3m ton Co_2
emisiones directas de GEI

Representan menos del

2% **de las emisiones país.**

CASO

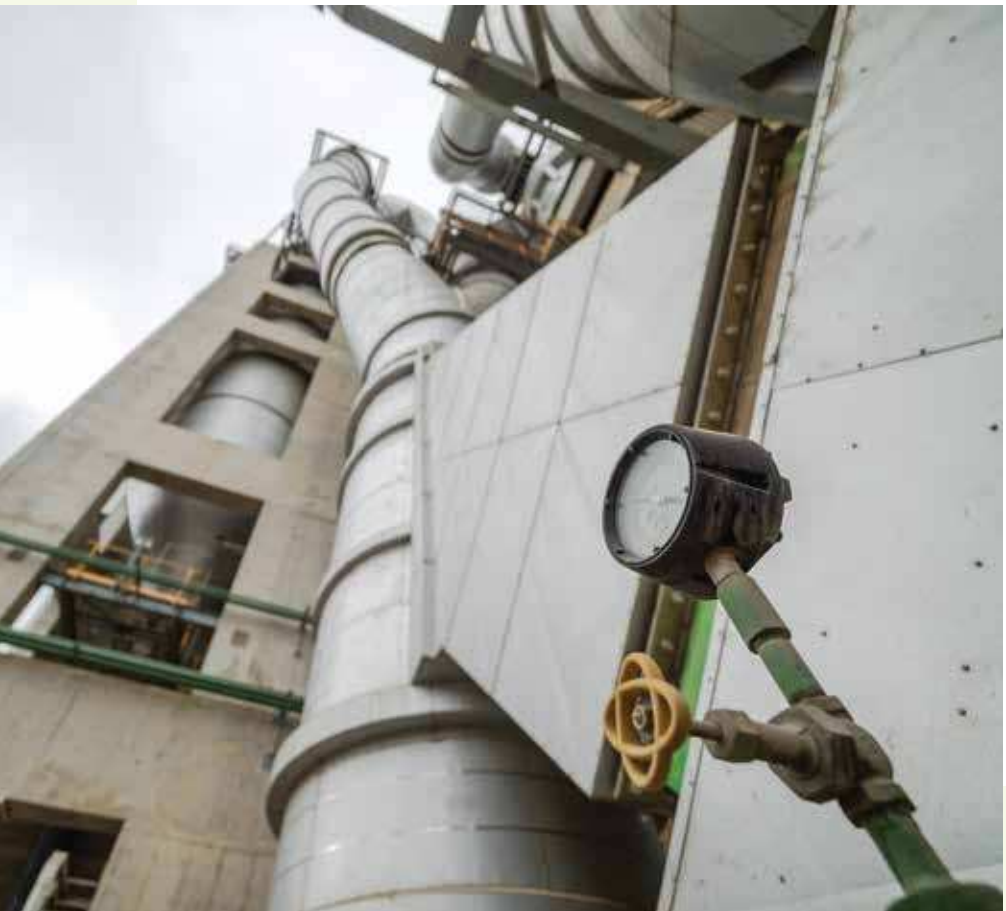
Verificación de emisiones de gases de efecto invernadero de Cementos Progreso con AENOR



Desde el año 2011, Cementos Progreso inició con el Proyecto Huella de Carbono, gestionado a través del Departamento de Gestión Ambiental, como iniciativa de la visión 2020, para ser líderes ambientales y reforzar el compromiso con el desarrollo sostenible de la empresa. En el transcurso del tiempo, se estableció como línea base el año 2012, para año con año ir realizando el comparativo de reducción y oportunidades de mejora.

El proceso de cuantificación se ha basado en la metodología del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol, conocido en inglés), desarrollado por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council For Sustainable Development (WBCSD), el cual constituye una herramienta utilizada internacionalmente para el cálculo y comunicación del inventario de emisiones.

De manera complementaria, fue utilizada la metodología del Cement CO_2 and Energy Protocol, desarrollado por la Iniciativa de Cementos Sustentable (CSI, por sus siglas en inglés), que ahora tiene casa en el GCCA (Global Cement and Concrete Asociation). Esta herramienta le suma al cálculo emisiones derivadas de procesos de calcinación de caliza, uso de combustibles alternos, entre otros.



Los inventarios desarrollados en Cementos Progreso se rigen bajo la norma de calidad de la Organización Internacional de Normalización (ISO 14064:2006), para la cuantificación y reporte de emisiones de gases de efecto invernadero; con la finalidad de orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos.

Como seguimiento al Proyecto Huella de Carbono, se realizó un análisis de brechas con la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), verificando las emisiones de gases de efecto invernadero de Cementos Progreso S.A.

Además de la revisión del cumplimiento de lo requerido en la norma ISO 14064-1:2006, el desarrollo de la verificación ejecutó:

- Análisis estratégico
- Análisis de riesgos
- Análisis de procesos

El resultado de este proceso confirmó que el grupo cumple con el estándar de verificación de sus emisiones, aspecto que se continuará ejecutando para aplicar medidas de mitigación en las actividades específicas.

Biodiversidad

GRI 304-1, 304-2 y 304-4

Estamos comprometidos con minimizar los impactos y, cuando sea posible, mejorar la biodiversidad, en las canteras que estamos trabajando, así como en rehabilitar y propiciar la biodiversidad en las canteras que están en proceso de cierre.

Hemos establecido planes de gestión de biodiversidad para nuestras operaciones y planes exitosos de rehabilitación de canteras para minimizar y mitigar los posibles impactos a la fauna y flora.

En nuestra planta San Gabriel, destaca el bosque húmedo que se extiende por las fincas formando interacciones entre el bosque mixto de galería y las áreas de reforestación con extensión de más de 90 hectáreas. Creamos y hemos ejecutado con éxito, desde el año 2006, el Plan Estratégico de monitoreos biológicos con varios objetivos de identificación para la adecuada gestión de conservación, compensación y control de la diversidad biológica desde el año 2006, con alcance a grupos de insectos, anfibios, reptiles, mamíferos, aves y flora.

31
Especies enlistadas por IUCN



Objetivos de nuestro Plan estratégico





0

Operaciones sobre áreas protegidas.

Operaciones sobre áreas protegidas. Existen dos bodegas de almacenamiento de productos que sí se intersectan con áreas protegidas, en un área total de 38,139 m2.

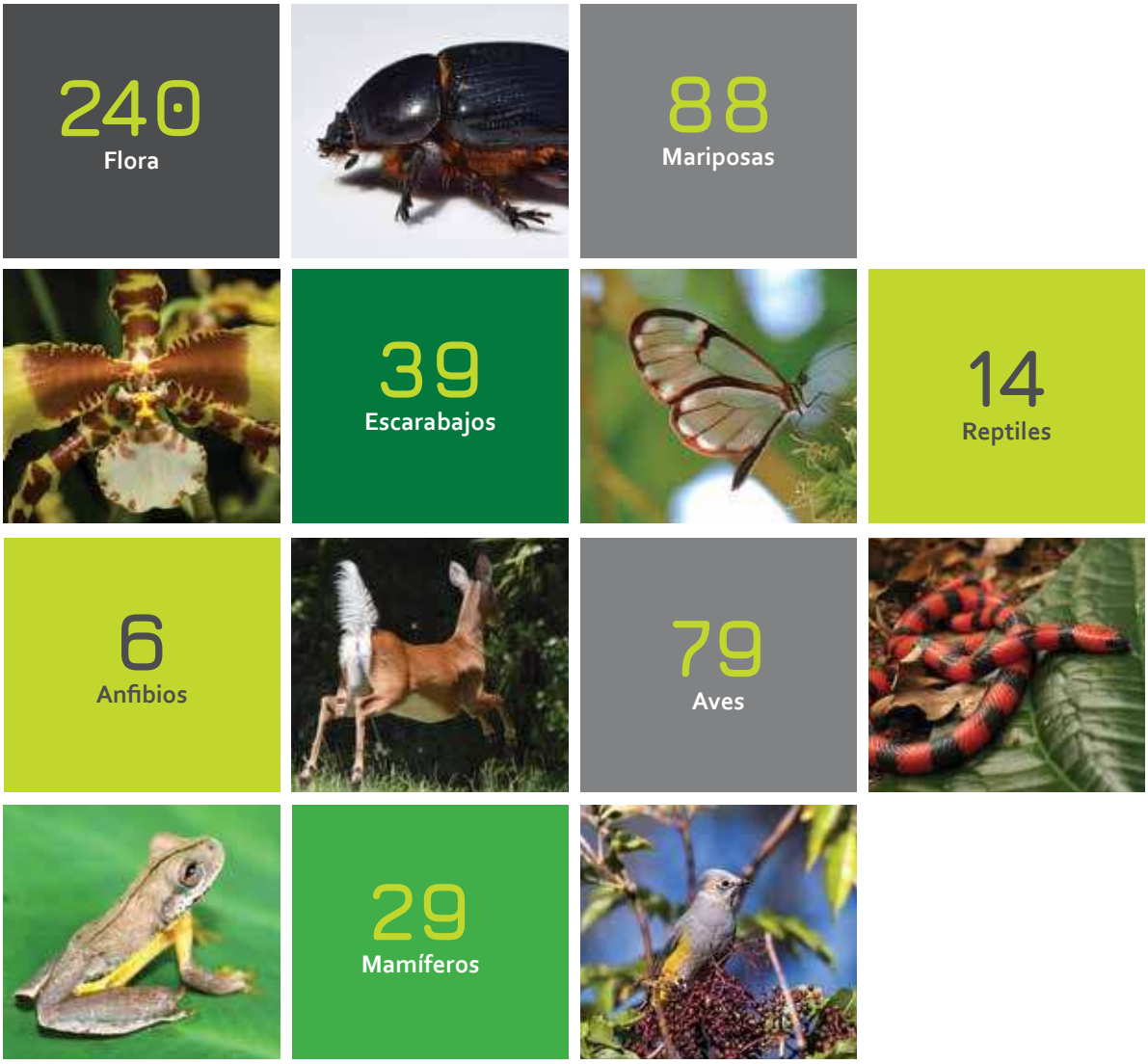


Minado de canteras

Construcción de carretera privada

Impactos significativos de forma directa e indirecta sobre biodiversidad.

Cantidad de especies identificadas en planta San Gabriel



Como resultado del trabajo de estos años, podemos afirmar con los estudios permanentes que el proyecto está recuperando la riqueza y abundancia de especies. Esta también lo podemos afirmar gracias a los estudios que ejecutamos. En el caso de los insectos encontramos mariposas diurnas de especie *Heliconius hortense* indican que los bosques se encuentran en buen estado de conservación y son exclusivas e indicadoras de bosques nubosos.

Los datos recabados permiten tener información de vital importancia para la zona, el país y la región, ya que siempre este tipo de información es escasa por la falta de investigación. Las metodologías que seguimos tienen todo el control desde el establecimiento de los sitios de muestreo, recolecciones, identificaciones y análisis de datos.

CASO

Alianza con la Universidad del Valle Guatemala

Parte de los compromisos que mantenemos, es realizar diversos monitoreos biológicos de aves, micro y macroinvertebrados, mamíferos, reptiles, anfibios y flora en general, tanto en época seca como en época lluviosa, a lo largo del año. Para cumplir con los requisitos, mantenemos un convenio con la Universidad del Valle de Guatemala para obtener la "Licencia de investigación" en diversidad biológica del CONAP, para la recolección y manejo de los individuos de nuestros estudios.

Además del proceso de la licencia, el convenio incluye cooperación en el intercambio de información e investigación, soporte técnico, facilitar uso de instalaciones para la investigación biológica, apoyo de estudiantes en los procesos, accesos a base de datos y demás actividades que se generen desde las dos partes para el beneficio mutuo.



Cierre de canteras en La Pedrera

Las canteras usadas en La Pedrera están en proceso de transformación. Se tienen proyectos de restauración para estos lugares, que han llegado al fin de su vida útil. Como parte del proceso de cierre de las canteras, se ha finalizado la fase de estabilización de taludes y revegetación en Cantera 1 y actualmente se encuentra en proceso recuperación la Cantera 2. Además, en la Cantera 1, gracias a los procesos de jardinización con los que se han sembrado más de 40,000 plantas de 51 especies, ya se ha podido observar la transformación del hábitat y se ven algunas especies de insectos, aves, anfibios y reptiles pequeños retornando a la zona. Dicho jardín servirá para darle valor a la urbanización ubicada en esa área, específicamente de la Ciudad Pedrera que se proyecta construir en la zona donde anteriormente estaba la planta.



Reforestación

Desde el inicio, nuestro fundador, Carlos F. Novela, reforestó extensiones importantes de área. Nuestro compromiso con esta actividad y con la conservación de nuestro país lo vivimos en las zonas de nuestras operaciones y en las áreas aledañas; inclusive, realizamos alianzas con terceros a los que brindamos árboles para que ellos también puedan sembrar.

7,745m²
Área sembrada, con 54 especies endémicas

Cierre cantera Aquinón

Por otro lado, en San Miguel estamos trabajando en el plan de cierre de nuestra cantera El Aquinón, hemos ejecutado revegetación progresiva que permite mantener la operación. Hacemos mantenimiento con técnicas que no requieren riego por lo que no se hace consumos significativos de agua, y ejecutamos control de rehabilitación efectiva y responsable, considerando los factores socioeconómicos, ambientales y los requisitos legales.





Empleador Preferido

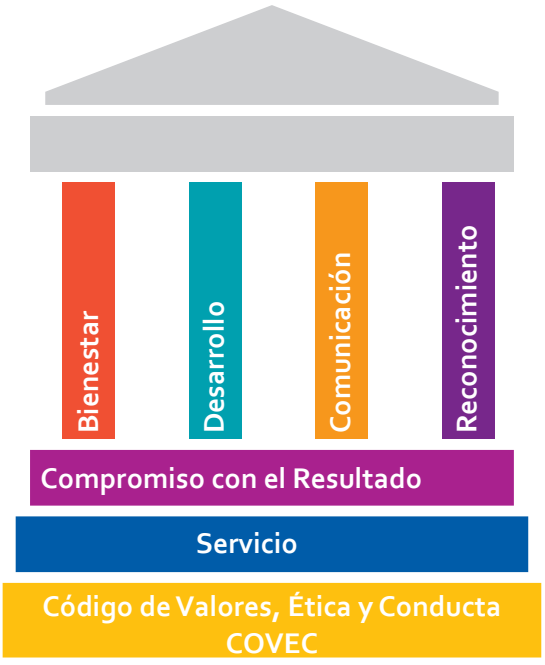
GRI 102-8, 202-1 al 2, 401-1, 401-3, 404-1, 404-3, 405-1

Trabajamos por ser el empleador preferido en el mercado, para atraer, desarrollar y retener el mejor talento humano; pues constituye el recurso más valioso de Cementos Progreso. Nos enfocamos en alcanzar metas extraordinarias y conservamos una cultura de excelencia, ya que creemos en el potencial de nuestros equipos.

Motivamos a nuestros colaboradores a desarrollarse a nivel profesional y personal, favoreciendo la inclusión, sin discriminaciones de ningún tipo. Nuestros principios, valores y políticas se reflejan en nuestro COVEC, que promovemos constantemente e incentivamos su cumplimiento a cabalidad.

La estrategia de desarrollo del capital humano se basa en una Agenda de Liderazgo que comprende siete ejes: Código de Valores, Ética y Conducta (COVEC), servicio, compromiso con el resultado, bienestar, desarrollo, comunicación y reconocimiento.

Agenda de liderazgo





Promedio de
22 horas
de capacitación por colaborador

34,859
horas de capacitación impartidas

+300
colaboradores participaron en actividades de voluntariado, logrando
+500
beneficiarios

Este año, le dimos especial importancia al fortalecimiento de uno de los cuatro valores de nuestra Agenda de Liderazgo: el compromiso con el resultado. Para ello denominamos al 2019 como el año de la excelencia en la ejecución y pusimos nuestro enfoque en lograr lo realmente importante. Todo esto, basándonos en "Las 4 disciplinas de la ejecución", de Franklin Covey, y en "Las cinco competencias del liderazgo".

Para el desarrollo de este propósito, llevamos a cabo un plan de formación interna, en el que destacamos el taller de "Norte estratégico" con la Junta Directiva, Líderes Progreso y la Fundación Carlos Enrique Novella. Dicha actividad tuvo el propósito de ayudar a que los equipos se enfocaran en sus tres metas crucialmente importantes del año.

- Certificamos en la metodología de Franklin Covey a **22 especialistas** que seguirán replicando los conocimientos dentro de la organización.
- Contamos con la plataforma AAP (All Access Pass) de Franklin Covey, donde todos los especialistas de ejecución pueden ingresar y fortalecer sus conocimientos sobre la metodología de "Las 4 disciplinas" y otras relacionadas.
- Tenemos al **89% de colaboradores capacitados** en esta metodología, completamos el 100% de equipos con certificación plata y estamos iniciando con las certificaciones Oro.

Inclusión y diversidad

Para Progreso, el respeto e igualdad son parte de nuestro día a día. Por ello hemos integrado en nuestras políticas y practicas de gestión de personal, el apoyo e impulso de la representación de mujeres, así como talentos locales de nuestras plantas, asegurando en el proceso remuneraciones y reconocimientos justos, equitativos y oportunidades de desarrollo.

Satisfacción y bienestar laboral

GRI 102-35 al 36, 102-41, 401-1 al 3

La familia Progreso avanza unida. Para nosotros, la satisfacción y bienestar laboral generan un vínculo duradero entre la empresa, los colaboradores, las familias y comunidades vecinas. La política de Progreso es ofrecer a sus colaboradores prestaciones laborales por encima de los que establece la ley nacional, lo cual nos enorgullece.

En 2019, llegamos a más de 4,000 empleados, con una rotación por abajo del 14% anual global, que nos ha llevado a posicionar nuestro promedio de retención, en los mismos valores, durante de ocho años consecutivos. Promovemos la diversidad laboral, evolución profesional y desarrollo de capacidades técnicas. No hay ninguna discriminación de género o de cualquier índole, pues el salario se asigna al puesto, no a la persona. El proceso para determinar la remuneración lo realizamos bajo la metodología HAY (HAY Group). Una vez al año se realiza un análisis para comparar nuestra remuneración contra el mercado, y con base en estos resultados se determinan los nuevos salarios.

Posteriormente, se nivela a los colaboradores que están por debajo de su grado y las contrataciones se hacen respecto a los nuevos salarios. Este mecanismo es reconocido internacionalmente. El Comité de Nominación y Compensación de la Junta Directiva supervisa y aprueba esta gestión.

Adicional, nuestros colaboradores gozan de beneficios en distintas áreas para complementar los objetivos de bienestar. Se cuenta con una Asociación civil de trabajadores donde están afiliados 85% de los colaboradores.



Beneficios de colaboradores:

- Seguro médico (colaborador y dependientes en línea directa)
- Seguro de vida (colaborador)
- Alimentación (subsidio)
- Bono escolar
- Asociación civil de colaboradores
- Clínica médica (colaborador y dependientes en línea directa)
- Vehículo para posiciones gerenciales
- Uniformes (subsidio)
- Bono gerencial anual
- Programas de capacitación y desarrollo

La empresa ha diseñado programas para mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, los cuales están orientados hacia cinco dimensiones:

Economía familiar
Vivienda
Salud
Nutrición
Educación

Al jubilarse, nuestros trabajadores tienen acceso a la jubilación proporcionada por el IGGS (Instituto Guatemalteco de Seguridad Social) y la empresa complementa estos fondos con un acompañamiento en la transición a una nueva etapa de vida, con talleres y reuniones individuales.

CASO

Sistema integrado de atención al colaborador

Con más de 4,000 colaboradores que integran nuestras 35 empresas subsidiarias, cada una con sus propios beneficios, de acuerdo con su modelo de negocio; haber creado el área de Atención al colaborador fue un gran logro, en el 2019. Este departamento está integrado por un equipo multidisciplinario y especializado, que gestiona las solicitudes de los colaboradores de manera amigable, rápida y exacta.

Tiene a su disposición varios canales para la comunicación: la extensión 8777, el número directo 2368 8777 y el correo electrónico serviciosodh@progreso.com



CASO

María de Jesús, primera mujer piloto

La historia de María de Jesús Rodríguez es una fuente de inspiración. Aunque María es nueva en la empresa, su conocimiento sobre el transporte pesado viene desde su niñez, pues su padre se ganaba la vida como transportista, desde que ella tiene memoria.

Trabajó en Transmetro durante seis años, en donde adquirió experiencia conduciendo uno de los buses articulados; fue durante ese período que sus compañeros de Emetra la animaron a postular para un puesto de piloto en Mixto Listo.

"Ser la primera mujer piloto en la empresa es una responsabilidad. Afortunadamente, todos los compañeros me han apoyado desde la escuela de pilotos; esta convivencia ha fortalecido mi confianza", comenta.

María tiene dos hijos y cuenta con todo su apoyo para afrontar este nuevo reto. Ella es la primera mujer piloto de camiones mezcladores, en Mixto Listo y en Guatemala. María nos sirve como fuente de inspiración. Con su ejemplo, esperamos incorporar a más mujeres en labores que, típicamente, han sido desempeñadas por hombres.



CASO

"Juntos por tu hogar" entrega la casa #100





Hace diez años, desarrollamos el programa 'Juntos por tu hogar', que busca apoyar a las familias de nuestros colaboradores en temas de vivienda, educación, economía familiar, nutrición y salud. Por medio de un censo, conocemos las necesidades puntuales de los trabajadores y sus familias, y con esta información hemos desarrollado iniciativas para poder mejorar su condición de vida.

Este programa lo hemos llevado a cabo, gracias a las donaciones de los colaboradores que aportan de manera voluntaria de su salario desde un Q1, y Cementos Progreso duplica esa constribución en beneficio del Programa y de las familias. En el 2017, iniciamos una alianza con la organización no lucrativa Hábitat para la Humanidad, para fortalecer el programa y convertir el sueño de las familias en realidad, con la construcción de viviendas. Este caso es un ejemplo de cómo la empresa y sus colaboradores viven el valor de la solidaridad, pues las casas son construidas con los aportes y el compromiso de la empresa y sus colaboradores. Dando un subsidio a las familias de hasta el 85% del costo total de la vivienda.

El programa tiene una meta de 100 viviendas entregadas, la cual logramos cumplir en el transcurso de este 2019.

> *"Trabajamos de la mano con nuestro personal para mejorar el clima laboral, las condiciones y la cultura de trabajo en equipo."*
>
> Hector Estuardo Ortiz,
> Gerente de Organización y Desarrollo Humano





> *¡La maquinaria es metal frío! El ser humano es el que hace que esa maquinaria tenga VIDA! Al hacer que esa maquinaria produzca el ser humano produce lo que necesita. Por eso ese ser humano TAMBIÉN ES TU FAMILIA! No son trabajadores... SON PARTE DE TU FAMILIA! No son colaboradores ni trabajadores: SON LA FAMILIA PROGRESO!*
>
> Federico Melville
> Junta Directiva

Desarrollo de talento

Para Cementos Progreso es importante establecer vínculos de largo plazo con los colaboradores. A través de capacitación y formación constante, creamos oportunidades de desarrollo profesional y personal. Los trabajadores pueden acceder a programas de liderazgo, desarrollo de competencias técnicas y herramientas para elaborar diagnósticos de aprendizaje (DNA), especialmente, a nivel operativo.

El Plan de Desarrollo Individual (PDI) es definido por cada colaborador con su supervisor de área. El proceso incluye una evaluación 360°, generada para cerrar brechas o fortalecer competencias alineadas a intereses, perfil y metas. Esto va acompañado de orientación y *coaching*, para asegurar la sucesión y la continuidad dentro de la empresa. Los programas de formación pueden incluir cursos internos, seminarios o talleres y apoyo financiero para la capacitación externa. Durante 2019, se realizaron labores de formación dirigidas al 100% del personal, con +34,000 horas impartidas, lo que significó 22 horas en promedio por colaborador.

Implementamos un sistema 70-20-10 para todo el personal: 70% de acompañamiento en el trabajo; 20% de desarrollo práctico de habilidades en proyectos concretos y 10% en formación teórica.

70% acompañamiento en el trabajo
20% desarrollo práctico de habilidades
10% formación teórica

Mejoras en la evaluación del desempeño

Como iniciativa para mejorar el desempeño y desarrollo de los colaboradores, este año se implementó un esquema de consecuencias (positivo y negativo) para reforzar el cumplimiento del proceso de evaluación de desempeño a tiempo, promover la excelencia en la ejecución y evitar procesos duplicados en el sistema. Las áreas donde el 100% de los colaboradores cerraron su proceso de evaluación a tiempo recibieron tarjetas de felicitación y reconocimiento público, a través de pantallas ubicadas en todas las sedes, para promover el cumplimiento de más equipos.

CASO

Taller: Travesía del Liderazgo



Desde hace dos años, Cementos Progreso ha puesto a disposición de los colaboradores un curso para fortalecer las competencias de liderazgo: pensar en forma estratégica, asegurar la ejecución, cultivar relaciones, anticiparse a los cambios del entorno e innovación.

Este curso promueve el estudio de un diccionario que describe las cinco competencias críticas y el comportamiento que se espera de un auténtico Líder Progreso.



Durante el 2019, este taller estuvo abierto para todos los colaboradores en nuestra plataforma e-learning.

CASO

Águilas de Oro: pasando la estafeta a nuevos colaboradores de la planta San Gabriel



Nuestras Águilas de Oro son colaboradores que han trabajado quince años o más con nosotros y que, al momento de dejar la empresa, se integran a una asociación con fines educativos, sociales y recreativos. Creamos este programa para reforzar el sentido de pertenencia en quienes han formado parte de la familia Progreso y que no quieren desvincularse totalmente de la empresa, luego de su retiro.

En el arranque de operaciones de la planta San Gabriel, invitamos a cuatro de nuestras Águilas para que nos acompañaran, durante tres meses, para compartir su experiencia con los nuevos jefes de campo, quienes formaron criterio para la toma de decisiones. Su aporte y acompañamiento, a lo largo de los turnos rotativos, fue valioso para las nuevas generaciones.

> *"Muchas gracias por haber construido juntos la historia de estos años, gracias por su lealtad, por el trabajo y la dedicación; gracias también a sus familias, porque sabemos y reconocemos que la familia es el núcleo más importante para el bienestar y el desarrollo de todos."*
>
> Mario Orellana,
> Gerente General, División de cemento y materiales para la construcción



CASO

Voces Progreso: Colaboradores como embajadores de la empresa

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

En nuestra corporación, la comunicación se ha vuelto un esfuerzo integral, necesario para dar respuesta a las demandas de colaboradores, clientes y socios. Es evidente que una buena comunicación genera transparencia y confianza; esto lo hemos comprobado por medio de estudios, como el Barómetro de Confianza Edelman y de Reputación Corporativa.

Para fortalecer nuestros canales de comunicación y nuestra cultura de valores, creamos el programa Voces Progreso. Esta iniciativa pretende que cualquier colaborador pueda ser un buen vocero de la empresa; entendiendo como vocero a una persona que comunica eficientemente mensajes clave de la compañía, sin importar su lugar en el organigrama.

Convocamos a trabajadores de todos los niveles a participar en un casting, en el que se evaluaron habilidades de comunicación, grado de conocimiento de la cultura de Cementos Progreso y del COVEC; así como de las consecuencias de su comportamiento individual sobre la reputación de la marca.

Voces Progreso es la génesis de lo que hoy es nuestro Sistema Integrado de Vocería Progreso, que es la herramienta que regula la actuación institucional de la empresa. Este sistema ofrece una guía que permite alinear nuestras actuaciones a fin de mitigar riesgos, sumar reputación y capitalizar relaciones para alcanzar los objetivos de la organización. Gracias a esta iniciativa, Cementos Progreso fue reconocido con el premio a la Mejor Estrategia Global de Comunicación Corporativa, en los premios Fundacom 2019, en la ciudad de Madrid, España.

Más de 100 colaboradores entrenados en vocería.

Programa de formación que duró 14 meses.





Ética y cumplimiento (COVEC)

Para abordar este tema, podrá hacer referencia a la página 38.

Salud y seguridad ocupacional

Llevamos varios años realizando grandes esfuerzos, con excelentes resultados. La implementación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad fue un acierto más que nos llevó a cumplir, en 2019, con el objetivo de cuidado y bienestar de nuestros colaboradores. Dicho sistema se basa en la prevención y mitigación de los riesgos relacionados con las actividades que ejecutan, impulsando una vida sana y balanceada.

A través del esfuerzo sistematizado y consistente, se ha creado una cultura de seguridad en los colaboradores de las distintas áreas, y el liderazgo de jefes y gerentes ha sido clave. Esto nos ha llevado a acumular hasta 8 años sin incidentes con lesión y suspensión en colaboradores propios, en algunas unidades de negocio.

Para esta área, se cuenta con la Gerencia Corporativa de Seguridad y Salud, conformada por 64 personas en el equipo, que cumplen funciones en las distintas operaciones, trabajando de la mano con las áreas operativas y administrativas para asegurar el cumplimiento de los procedimientos, y sobre todo con cada colaborador y participa activamente en la prevención.

En el 2019, trabajamos para lograr la actualización de nuestras certificaciones, bajo la nueva norma de Sistemas de Seguridad y Salud ISO 45001:2018, que se espera completar al 100% en el 2020.

A partir de este año, tenemos el reto de ampliar nuestro conocimiento, seguimiento y logro de resultados favorables con nuestros contratistas, trabajo que hemos iniciado con las distintas capacitaciones impartidas; no obstante, queremos reforzar los mecanismos de control de nuestro sistema de gestión.

2010



Inspecciones de casco naranja
Safestart
Deténgalo

2013



Gradiente de seguridad

2016



Índice de Liderazgo percibido

15,726
inspecciones de seguridad programadas

5,726
inspecciones de casco naranja

8,586
verificaciones de control

18'181,636
horas hombre trabajadas

3,253
colaboradores propios capacitados en temas de salud y seguridad

307
capacitaciones en temas de salud y seguridad

260 **capacitaciones, que equivalen a**
17,831 **horas de capacitación a 2,072 colaboradores**

CASO

Certificación en el Instituto Campbell



Gracias a todos los esfuerzos que hemos realizado en Cementos Progreso, durante los últimos años, para reducir, mitigar y prevenir los riesgos ocupacionales asociados a sus actividades, y tras lograr metas de estándar internacional; recibimos la nominación al Instituto Campbell por la relación construida con el National Safety Council (NSC). El Instituto Campbell es un centro que reconoce la excelencia en la gestión ambiental, de salud y seguridad de las empresas de clase mundial, en estos ámbitos.

Tras un proceso exhaustivo de entrega de información, verificación y presentación de resultados, en junio de 2019, conseguimos la acreditación que convierte a Progreso en la única empresa guatemalteca y centroamericana en conformar el listado de miembros de Instituto Campbell, al que también pertenecen organizaciones como la NASA, Harvard, Boeing, United, entre otras más.

Estos reconocimientos nos permiten seguir esforzándonos por mejorar, permanentemente, la excelencia operativa del negocio, considerando a la sostenibilidad como eje transversal de nuestras acciones.

A partir de agosto de 2019, conseguimos la acreditación que convierte a Progreso en la única empresa guatemalteca y centroamericana en conformar el listado de miembros de Instituto Campbell.

GRI 403-1 al 2

5 años sin incidentees con lesión y suspensión en colaboradores propios.

216
colaboradores integrantes de Comités de Seguridad

9 accidentes

0 fatalidad de colaboradores propios

1 fatalidad de colaboradores contratistas

0.1
índice de frecuencia (colaboradores)

3
índice de serveridad (colaboradores)

6,387
días perdidos por ausencias (incidente fatal de un colaborador indirecto)

> *Nuestra cultura de seguridad ha madurado hasta convertirse en un referente a nivel nacional, regional e internacional. Por esta razón, seguimos aplicando la mejora continua en nuestras operaciones. Nuestro compromiso es seguir aportando a Guatemala en el fortalecimiento de esa cultura de prevención en el país.*
>
> Roberto Hermosilla,
> Gerente de Salud y Seguridad de Progreso

CASO

Centro de Asesoría y Formación en S&SO



El Centro de Asesoría y Formación en OH&S de Progreso fue creado con la función principal de capacitar a los colaboradores de Grupo Progreso, en temas específicos de salud y seguridad ocupacional, para promover y reforzar la cultura de prevención. Desde el 2014, este centro ofrece servicios de asesoría, capacitación y experiencia a otras organizaciones y empresas del mercado nacional, con programas de formación de supervisores de seguridad, pilotos y operadores profesionales.

Una de las propuestas más reconocidas y de mayor impacto es el **Centro de Simulación de Conducción Profesional Progreso**, que desde el 2013 genera competencias técnicas para los pilotos profesionales de la flota interna que distribuyen el cemento a nivel nacional. Su puesta en marcha garantiza el bienestar de las personas y la entrega del producto sin retrasos, con enfoque de prevención de accidente viales y fortalecimiento de la cultura de seguridad vial del país.

Para el 2019, se adquirió un nuevo simulador de conducción vial, equipado con tecnología de vanguardia. Es único en su tipo, ya que cuenta con sistemas 100% neumáticos, que replican las condiciones exactas que tienen los vehículos de transporte pesado; además se ha diseñado específicamente con escenarios, vehículos, incidencias y averías apegadas a la realidad del parque vehicular de Guatemala. Cada unidad cuenta con todas las características del vehículo real simulado, tableros de instrumentos, las dimensiones y especificaciones, con la finalidad de medir la capacidad de reacción de los pilotos ante situaciones de riesgo, cambios considerables de clima, tráfico, situaciones adversas al conducir y averías específicas de cada uno de los vehículos.

Esta herramienta presenta 28 vehículos distintos, previamente seleccionados por los instructores del centro de simulación, quienes tomaron en cuenta el parque vehicular nacional para satisfacer las necesidades del cliente tanto interno como externo. Estos diseños van desde vehículos livianos (panel, pick-up, camioneta blindada), vehículos de transporte pesado desde 3.5 hasta 25 toneladas, vehículos para transporte de pasajeros (buses de turismo, urbanos rígidos y articulados).

El nivel de experiencia y madurez alcanzado por nuestro equipo de formadores se ve reflejado en la certificación otorgada por el National Safety Council (NSC), que nos faculta para brindar estos cursos en toda Centroamérica.

> *Quiero agradecer su apoyo en la capacitación de los pilotos que prestan el servicio de transporte escolar para la Universidad del Valle de Guatemala y el Colegio Americano de Guatemala, el aporte de conocimientos y práctica recibida en el centro de simulación a sido bien recibida por nuestra comunidad escolar ya que nuestros pilotos, demuestran un alto grado de profesionalismo en su importante tarea.*
>
> *Agradezco a las autoridades y capacitadores por su paciencia y dominio de todos los temas expuestos, esperamos contar con las etapas de retroalimentación que sean necesarias.*

Julio Salomón Ovando,
Gerente de Transportes de Colegio Americano de Guatemala y Universidad del Valle.



+700
pilotos profesionales calificados

0
accidentes viales de la flota de Progreso



42
cursos creados

+31
clientes externos

Evolución de la gesitón en S&SO

2010 — Muchos accidentes en transportes, falta de gestión de riesgos.

2010 — Iniciativa CERO accidentes y medición del liderazgo percibido.

2011 — Gestión de flota propia, aplicación de consecuencias en flota propia y contratada.

2012 — Inician precalificaciones a proveedores y se establecen métricas de desempeño.

2013 — Creación de Centro de Simulación de Conducción Profesional Progreso.

2014 — Salud y seguridad, una forma permanente de trabajar para toda la flota.

2017 — Reconocimiento de pilotos, a través de la Liga del Piloto Profesional.

2019 — Adquisición de nuevo simulador; formación de pilotos desde cero. El modelo de investigación de accidentes fue reconocido y presentado como una buena práctica, en PREVENCIONAR (Madrid, España) y en el XXVI Congreso Mundial de Carreteras (Abu Dhabi, EAU). Certificado de NSC para capacitación de pilotos profesionales.

En el pilar de la salud ocupacional, buscamos incrementar el nivel de salud de nuestros colaboradores y sus familias. Durante 2019, dimos cobertura con 23,131 consultas médicas dirigidas a colaboradores y dependientes. Este año, hemos incrementado la atención primaria en salud en un 45%, permitiendo mayor agilidad y eficiencia en la atención y reincorporación de las personas a sus actividades.

En 2019, no se identificaron enfermedades ocupacionales. Para detectarlas, llevamos el control de todos los puestos de trabajo, vigilancia epidemiológica permanente, mediciones correspondientes para quienes están mayormente expuestos a riesgos, evaluaciones ergonómicas y rutas de inspección.

Hemos dividido nuestros programas de salud y bienestar en cuatro áreas, que nos han permitido lograr mejores y mayores resultados.



Ocupacional:

Identifica peligros y controla los riesgos presentes en el lugar de trabajo, que pudieren impactar en la salud de los colaboradores o que alteren el confort en el lugar de trabajo. Por ejemplo, nuestros programas de Conservación de la audición, Protección respiratoria, Manejo manual de cargas, Ergonomía.

Cero "0" enfermedades ocupacionales reportadas, durante 5 años.
660 mediciones de ruido
235 dosimetrías a puestos de trabajo con mayor exposición
667 mediciones de material particulado en equipos
337 mediciones de iluminación
44 zonas de trabajo medidas para estrés térmico

Asistencial:

Promueve la salud y la atención de enfermedades en clínicas médicas, tanto a los colaboradores como a sus familiares.

23,131 consultas médicas atendidas
2,075 dosis de vacunas aplicadas en campañas preventivas
24 cursos impartidos de primeros auxilios





Odontológica:

Brinda un tratamiento dental integral, ya sea preventivo o curativo, para incrementar el nivel de salud oral de colaboradores y familiares; además, a nivel preventivo, se realiza la coordinación y ejecución de varias charlas de prevención y cuidado de higiene dental y campañas de fluorización.

6,567 consultas dentales
3 clínicas equipadas

Nutricional:

Fomenta estilos de vida saludables, para incrementar el nivel de salud de los colaboradores y reducir la aparición de enfermedades crónicas no transmisibles. En esta línea, ejecutamos evaluaciones permanentes a los servicios de alimentación para determinar cumplimiento de estándares de manejo de alimentos y de balance nutricional, en los menús servidos.

703 evaluaciones clínicas nutricionales voluntarias a colaboradores
48 supervisiones a servicio de alimentación
90 puntos de cumplimiento en el servicio de alimentación



GRI 403-3, 403-10

0
enfermedades ocupacionales reportadas

461
puestos de trabajo identificados con riesgo significativo

23,131
consultas brindadas en el servicio médico (colaboradores y familias directas)

6,567
consultas odontológicas (colaboradores y familias directas)

CASO

Sumando kilómetros

3 SALUD Y BIENESTAR

El programa Sumando kilómetros es parte de nuestra visión de mantener una vida sana y balanceada, donde los colaboradores participantes se involucran a través de distintas actividades físicas, como conteo de pasos diarios, caminatas, carreras, ciclismo o natación individual o grupal.

Para el conteo, se usó una plataforma digital conectada a aplicaciones móviles de teléfonos y relojes inteligentes de los participantes, para llevar el registro exacto de los kilómetros acumulados. Al finalizar el programa de ocho semanas, el 94% había cumplido las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud sobre la actividad física, en frecuencia y duración para un adulto.

Esta iniciativa busca seguir sumando involucrados en los próximos años y transmitir el mensaje de una vida equilibrada y activa para la prevención de enfermedades, cuidado general de la salud e incremento de bienestar emocional.

407
colaboradores participantes

39,000
kilómetros recorridos en actividades físicas





Ciudadano responsable

Somos buenos ciudadanos y trabajamos diariamente por ser reconocidos como agentes constructores del futuro, junto a las personas, familias, comunidades, ciudades y países donde operamos. Trabajamos con alianzas, viviendo nuestros valores en todas nuestras interacciones con comunidades y demás actores, para generar confianza y obras de desarrollo y acciones que favorecen el desarrollo local y nacional.

Somos buenos ciudadanos y trabajamos diariamente por ser reconocidos como agentes constructores del futuro.

Construcción de confianza

Nuestra principal inversión es el dialogo sincero, basado en un relacionamiento genuino, el trabajo conjunto y participativo, respetando a las personas y a nuestro entorno. Esta interacción genuina la desarrollamos con todos con quienes nos relacionamos.

Haga referencia a la página 58 donde se detalla cómo construimos confianza con nuestros diversos públicos interesados.

CASO

Trabajando y aprendiendo de la mano con nuestros vecinos





Durante el 2019, trabajamos con más de 250 familias de los alrededores de la planta San Gabriel en asesorías técnicas para incrementar su capacidad productiva.

Nuestro equipo de desarrollo comunitario y gestión social cuenta con asesores de producción de café, maíz, rosas y otras flores ornamentales y otros cultivos trabajan de la mano con los vecinos en mejorar sus conocimientos técnicos para producción, comercialización e ingresos. Para acceder a este programa los comunitarios se acercan a la empresa y solicitan participar en base a criterios socioeconómicos, la organización selecciona a los beneficiarios.

Al finalizar la cosecha de 2019, tuvimos el honor de ser invitados a múltiples comunidades para compartir en las celebraciones de las "bondades del maíz" dando gracias a la madre tierra por la cosecha del año.

Para el 2020, proyecta tener mayor número de interesados en participar en esta iniciativa.



Cadena de valor responsable

GRI 102-9, 204-1, 308-1

+2,000
proveedores

91%
de los proveedores son Guatemaltecos

Cementos Progreso busca fortalecer la relación con sus proveedores, a través de relaciones de largo plazo con perspectivas ganar-ganar.

Durante 2019, tuvimos relaciones contractuales con más de 2,204 proveedores, aplicando la Política de Abastecimiento y nuestra metodología interna para asegurar el cumplimiento de distinto requisitos contractuales. De este número, el 91% son guatemaltecos. Estamos en proceso para reforzar los requisitos financieros, legales, ambientales y sociales para nuestros proveedores, sobre todo en la comunicación y verificación para asegurar resultados y mejora continua en la gestión.

El 100% de la cadena de suministro ha manifestado su compromiso de cumplir con la ley, específicamente en materia laboral, ambiental y de derechos humanos.

Trabajamos de la mano con nuestros proveedores en gestionar los impactos sociales y ambientales que éstos pueden tener al brindarnos servicios o productos. Entre los impactos más relevantes está el de transito, por lo que trabajamos desde el aspecto de S&SO en mejorar la seguridad de las carreteras. En 2019 se dió la particularidad del limitado acceso a la planta San Gabriel, que iniciaba producción, por lo que se trabajó de la mano con los proveedores y las comunidades de la zona, ver caso en la página 115.

A los proveedores criticos, estamos en proceso de solicitar que firmen un documento de adhesión a nuestro COVEC, además les solicitamos completar el formulario ¨Conoce a tu socio comercial¨, a través del que conocemos información relevante sobre la empresa.

Compras inclusivas

Preferimos contratar a empresas locales y comprar productos y servicios generados en el país. Contamos con una politica de compras inclusivas por medio de la cual, favorecemos la activación economica local.

Para implementar dicha Política, buscamos priorizar a proveedores locales de las zonas de operación. En las áreas en donde no hay disponibilidad de capacidades, bienes o la oferta disponible no cuenta con los estándares de productos necesarios, invertimos en desarrollarlas. También, apostamos por la creación nuevas cadenas de proveedores. Trabajamos con personas de comunidades locales para crear capacidades y oportunidades de empleo.

Hemos trabajado en procesos de compras inclusivas, donde hemos potenciado compras en las zonas de influencia directa de nuestras plantas, lo que para el 2019 ha significado trabajar con 22 proveedores significando +Q38 millones en pagos.

Estamos reforzando metas de compras locales, en nuestras operaciones. Sin embargo, el desarrollar a más y mejores proveedores en nuestras zonas de influencia continúa siendo un reto transversal de nuestra gestión. Estas son algunas iniciativas a las que les estamos dando seguimiento:

- **Ciacafé:** Cooperativa que vende café en la planta San Gabriel y ha recibido apoyo técnico para mejorar su producción y estructura de gobernanza. La iniciativa de apoyo a Ciacafé recibió el segundo lugar en el Premio de Transformadores de RedEAmerica, en 2019.
- **Transporte local:** Cerca de las plantas de San Miguel, San Gabriel y otras operaciones se ha fortalecido las capacidades de los transportistas que brindan sus servicios a la empresa.
- **Constructoras locales:** Alrededor de las operaciones de San Miguel, se han desarrollado capacidades en empresas constructoras y se les han adjudicado contratos para ejecutar obras de inversión social en las comunidades aledañas a la empresa.
- **Servicio de alimentación:** En la planta San Miguel, se ha contratado a una empresa local que provee la alimentación para nuestras visitas, ha demostrado crecimiento y cada vez mejores estándares de calidad.

Derechos humanos

GRI 410-1, 411-1, 412-1 al 3

Nuestras actividades y operaciones tienen potenciales impactos en lo concerniente a los derechos humanos de otras personas, que forman parte de nuestro entorno. Si bien es cierto que respetar los derechos humanos hace sentido en términos empresariales, para nosotros su cumplimiento es parte de un firme compromiso por hacer lo correcto, en beneficio del bien común.

Nuestra responsabilidad en materia de derechos humanos la trabajamos con una visión de gestión de riesgos, con los diversos públicos de interés. Para ello, abordamos actividades diversas y sistematizadas, acorde con los *stakeholders* escogidos.

- Manejo de un plan de relacionamiento intenso con terceros, específicamente con las comunidades que están alrededor de nuestras operaciones.
- Mecanismo de quejas y reclamos. Continuamente, comunicamos a nuestros públicos de interés sobre los procesos que existen para identificar, capturar y gestionar temas o situaciones antes de que estos se escalen.
- Se cuenta con una versión preliminar de la Política de Derechos Humanos la cual está en proceso de validación.
- Edición de políticas y compromisos que deberán ser suscritos por nuestros proveedores, con enfoque en derechos humanos.
- Participación en cámaras y gremios, promoviendo mejores prácticas de derechos humanos en el sector empleador del país.
- Incursión en espacios de diálogo entre el sector privado, gobierno y sociedad civil, para promover las mejores prácticas en Guatemala.
- Preparación para realizar evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos en las plantas principales.

Durante el 2019, no se reportaron incidentes ni violaciones a los derechos humanos en la empresa.

Procesos para abordar derechos humanos

Capacitación en derechos humanos → **Identificación de riesgos y cumplimientos** → **Mecanismos de quejas, consultas y reclamos** → **Sistematización de incidentes**



Áreas de riesgos principales

Colaboradores
- Agenda de Liderazgo
- Políticas laborales
- Salud y seguridad ocupacional
- Trabajo infantil
- Trabajo forzoso
- Diversidad
- Grupos vulnerables
- Anticorrupción

Proveedores
- Salud y seguridad ocupacional
- Trabajo digno
- Grupos vulnerables
- Anticorrupción

Comunidades y otros públicos intersados
- Anticorrupción
- Trabajo infantil
- Trabajo digno
- Grupos vulnerables
- Respeto y diversidad



Seguridad física

Cementos Progreso cuenta con un plan de seguridad física que aborda las diversas plantas y sucursales de la empresa. Este busca trabajar de la mano con los diferentes actores sociales, para resguardar la integridad física de las operaciones y los derechos humanos de las comunidades.

En 2019, subcontratamos a dos empresas proveedoras de servicios de seguridad física, que colocaron agentes en las operaciones como elementos disuasivos, ante cualquier situación o acción que vulnere la seguridad física de la empresa. Los agentes manejan procedimientos para el uso progresivo de la fuerza y tienen instrucciones de contactar a las fuerzas del orden público para responder a alguna eventualidad o incidente para evitar riesgos en derechos humanos con los colaboradores y las comunidades.

CASO

Capacitación a agentes de seguridad

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Durante 2019, los agentes de seguridad física que trabajan para Cementos Progreso y empresas subcontratadas que brindan servicios de seguridad física a las instalaciones, al personal y a sus comunidades; recibieron un taller de derechos humanos. Dicho curso fue impartido por la Procuraduría de Derechos Humanos y le dio seguimiento a cursos anteriores en material de derechos humanos que había recibido los agentes que trabajan con la empresa.

+70
agentes de seguridad capacitados

El contenido del curso abordó:

- Evolución histórica de los derechos humanos.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos.

La capacitación se impartió a más de 70 agentes de seguridad, es decir, a más del 50% del personal de seguridad de la empresa. Durante 2020, se prevé continuar con el remanente de agentes. Estas capacitaciones dan seguimiento a las que se impartieron en años anteriores.

Comunidades prósperas

GRI 413-1

Deseamos que nuestra presencia en las comunidades donde operamos incida en la prosperidad y desarrollo de sus habitantes. Para esto la empresa trabaja de la mano con la Fundación Carlos F. Novella, en la identificación y potenciación de las oportunidades de impacto positivo de la empresa hacia la población.

Creemos que fomentar comunidades prósperas transciende a la generación de empleos y la inversión social. Tiene que ver con los múltiples esfuerzos requeridos para asegurar el éxito y la resiliencia de las personas, en el largo plazo.

Nuestro aporte se basa en un marco lógico, que sirve a la empresa para definir sus prioridades y ajustarlas a las realidades y necesidades locales. Los pasos para crear comunidades prósperas son identificados de la siguiente manera:



Definir el alcance y el plan

Con base en los objetivos del negocio y el contexto local, desarrollamos un plan de desarrollo preliminar en la empresa.

Establecer una línea base

Trabajamos con los públicos de interés, específicamente con autoridades locales, para fijar una línea base socioeconómica del área.
En el caso de San Miguel, se trabajó una línea base con el Instituto de Progreso Social (IPS).

Desglosar el plan anual

Desarrollamos proyectos, programas e iniciativas que abordan las áreas de interés de la empresa y de las comunidades locales. El plan anual se desglosa con iniciativas por desarrollarse, desde la empresa y la fundación.

Implementación del plan

En alianza con las comunidades, autoridades y demás actores implementamos planes y programas, buscando siempre aliados para maximizar recursos.

Monitoreo y mejoras

Monitoreamos nuestro progreso programático y de impacto con indicadores, y ajustamos los planes según el resultado.

Creemos que fomentar comunidades prósperas transciende a la generación de empleos y la inversión social.

La inversión social realizada es parte del legado de nuestra empresa a las comunidades; por eso trabajamos en alianza con pobladores, sociedad civil y autoridades locales para maximizar los recursos.

Nuestro trabajo se enfoca en tres áreas programáticas, incluyendola creación de confianza a través a través de nuestra Política de relacionamiento genuino. Estas áreas de trabajo son las siguientes:

- **Infraestructura comunitaria:** Apoyamos el desarrollo integral, mediante un esfuerzo compartido con vecinos, autoridades comunitarias y municipales, para abonar valor en las comunidades.Durante 2019, realizamos inversiones en escuelas, centros comunales, centros deportivos, plantas de tratamiento, entre otros espacios.
- **Desarrollo comunitario:** fortalecemos las capacidades de los vecinos generando oportunidades de formación y desarrollo de proyectos productivos, cultura y deportes y programas que se traduzcan en progreso económico comunitario.
- **Gestión ambiental comunitaria:** forjamos vecinos conscientes, con medidas de valoración y conservación medioambiental en sus comunidades; que aprecien el esfuerzo que hace la empresa al gestionar sus recursos.

Prosperidad generada en 2019

GRI 203-1	San Gabriel	San Miguel	Otros
Beneficiarios totales de los programas	+27,749	+21,012	5,850
Infraestructura comunitaria	35 proyectos	15 proyectos	9 proyectos
Desarrollo comunitario	95 proyectos	7 proyectos	1 proyectos
Gestión ambiental comunitaria		5 proyectos + 4 programas	5 proyectos



Voluntariado

Siguiendo nuestra visión de trabajo en conjunto, creemos que participar en iniciativas de inversión social fortalece el valor de la solidaridad en nuestros colaboradores. Por ello, realizamos actividades de voluntariado como reforestación, mejoras a infraestructura, entre otras más. En el año, se ejecutaron 8 actividades, sumando 395 voluntarios que beneficiaron a 561 personas.

300 voluntarios San Gabriel

600 voluntarios San Miguel

4,000 beneficiarios San Gabriel

4,500 beneficiarios San Miguel

A través de la gestión integral de nuestras comunidades, hemos logrado:

- Reducir los índices de quejas, por parte de nuestras comunidades de influencia directa.
- Abrir múltiples canales de comunicación con las autoridades locales y líderes comunitarios.
- Socializar a comunidades una gestión ambiental apropiada, específicamente la gestión de residuos sólidos.
- Recopilar desechos sólidos para gestionar su disposición, en el proceso productivo de clínker.

CASO

Vivienda saludable





Desde hace dos años, el área social mantiene el programa "Vivienda saludable", que busca mejorar los ambientes de las viviendas de escasos recursos, proporcionando materiales para colocar piso de cemento y repello en las paredes.

El aporte también incluye un subsidio para colocar filtro purificador de agua y estufa ahorradora de leña. Este programa ha beneficiado a más de 200 familias.

Colocar piso de cemento reduce las infecciones parasitarias, diarreas y anemia; especialmente en niños pequeños y adultos mayores. El filtro de agua evita el consumo de agua embotellada o el uso de cloro para purificarla y la estufa ahorradora ayuda a disminuir el consumo de leña para cocinar, lo que mejora la salud respiratoria de las familias.







CASO

Alianza con comunidades para planificar el desarrollo integral





Se ha apoyado el proyecto estratégico de país, Arco norte del anillo regional, que generará movilización de productos y servicios, reactivando la economía a nivel local, regional y nacional.

En preparación para el desarrollo de esta infraestructura, Cementos Progreso se ha aliado con la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (Segeplan) y con nueve municipalidades para actualizar sus Planes de Desarrollo Municipal y Ordenamiento Territorial, dando priorización, gestión y ejecución de proyectos de desarrollo local y regional. Estos planes buscan fortalecer los liderazgos municipales y promover la autogestión de estas comunidades.

Las municipalidades que participan a través de las Cartas de Entendimiento son las siguientes:

1. San Juan Sacatepéquez
2. San Raymundo
3. Chuarrancho
4. San Pedro Sacatepéquez
5. Santo Domingo Xenacoj
6. Santiago Sacatepéquez
7. San Lucas Sacatepéquez
8. Sumpango
9. Chinautla

Además, participan las Gobernaciones Departamentales de Guatemala y Sacatepéquez.

Temas que abordan las Cartas de Entendimiento y relaciones:

- Coordinación interinstitucional
- Desarrollo agroeconómico
- Responsabilidad ambiental
- Infraestructura y seguridad vial
- Oportunidades de capacitación técnico y empleo
- Oportunidades de desarrollo y/o promoción de empresas pequeñas
- Promoción de turismo



Trabajamos de la mano con las comunidades para planificar el desarrollo integral de las comunidades alrededor de la planta San Gabriel.

Carlos F. Novella
FUNDACION



PROPÓSITO TRASCENDENTE

Construir juntos
el país donde
queremos vivir.

Fundación Carlos F. Novella

Desde que iniciamos operaciones en nuestra primera planta de producción, en La Pedrera, hemos procurado que el bienestar de nuestros colaboradores trascienda hacia sus familias y comunidades. Mejorar el nivel de vida del personal ha sido una preocupación constante de la empresa, que ha ofrecido oportunidades de educación, salud, capacitación técnica, desarrollo económico y nutrición, entre otras iniciativas.

Fue así que, en 1987 la familia Novella inició a trabajar desde la Fundación Carlos F. Novella, entidad no lucrativa y apolítica, que impulsa el desarrollo sostenible de las comunidades, dentro de las áreas de influencia de nuestras plantas productivas. Esta organización preserva el espíritu pionero, altruista y visionario de nuestro fundador; ahora, también es una entidad clave, que gestiona alianzas y recursos de cooperación nacional e internacional.

Dos ejes y ocho subejes de trabajo para alcanzar el propósito trascendente



Inversión y beneficiarios en 2019

	Inversión (millones de Q)	Beneficiarios (Número de personas)		
		Zona	Inscritos	Finalizaron
Educación	Q16,787,862*	El Progreso	1445	1256
		San Juan	2939	2569
		La Pedrera	857	730
			5241	4555
Desarrollo comunitario		El Progreso	694	576
		San Juan	1132	965
		La Pedrera	848	629
			2674	2170
TOTAL DE BENEFICIARIOS 2019				**6725**

> *En Fundación Carlos F. Novella, creemos que una mejor calidad de vida se alcanza a través de la educación. Por eso invertimos en la generación de capacidades y en la formación de valores; lo que incide en fortalecer liderazgos positivos y de servicio.*
>
> Cecilia Dougherty,
> Presidente Fundación Carlos Novella

Muestra de programas de la fundación enfocados en niños, jóvenes y adultos:

Centro educativo Estuardo Novella Camacho (CENCA)

Brinda oportunidades a jóvenes y adultos fuera del sistema escolar, por medio de una oferta educativa de calidad.



Capacitación de maestros de preprimaria

Forma competencias adecuadas en maestros, para que contribuyan al desarrollo integral de niños en etapa inicial y preprimaria.

Vos y yo hacemos la diferencia

Impulsa la participación ciudadana dentro de un proceso de reflexión e intercambio entre jóvenes de 17 a 28 años, para la construcción de una cultura de paz.

Cimentando las Bases

Desarrolla habilidades y competencias a través del aprestamiento y la estimulación necesarias para aprender a leer y escribir. Programa enfocado en niños de edad preescolar y primer grado de primaria.







Aulas técnicas y tecnológicas

Genera competencias para la vida en niños, niñas y jóvenes, de 10 a 20 años, mediante la implementación de cursos técnicos y tecnológicos.

Escuela de Música

Fomenta el arte y la cultura, mediante la práctica colectiva de la música en niños y jóvenes, de 0 a 17 años.

Escuela Sociodeportiva

Brinda a niños y jóvenes, de entre 5 y 17 años, un espacio de formación en valores, desarrollo interpersonal, inclusión social y destrezas deportivas, a través del uso sano y seguro del tiempo libre.



Educapaz

Es el proceso de adquisición de conocimientos, así como las actitudes, habilidades y comportamientos necesarios para buscar la paz, entendida como vivir en armonía con uno mismo, los demás y el medio ambiente.

Huellas

Desarrolla acciones que fomentan la fidelización y el sentido de pertenencia de los exparticipantes de los programas de Fundación Carlos F. Novella.

Mejores familias

Formación y educación de mujeres para mejorar su nivel de vida, por medio de buenas prácticas de salud preventiva.

CASO

El impacto de Fundación para que las personas construyan un mejor futuro



La Fundación Carlos F. Novella diseña e implementa iniciativas y programas de impacto integral, en las comunidades donde opera. Ha emprendido programas que inciden sobre los niños, los jóvenes y los adultos, inclusive con enfoques hacia mujeres, líderes comunitarios y otros públicos.

Para ilustrar la visión integral del impacto que genera la fundación, se relatarán, a continuación, ejemplos de proyectos ubicados, mediante el programa Huellas, en alrededores de las tres plantas de cemento.

Los primeros dos casos son historias personales y los últimos tres son iniciativas puntuales que se realizan en las dos plantas actualmente en producción.



Planta La Pedrera – Waldermar García

Waldemar García se declara un soñador. En 2011, llegó a la Escuela de Música de la Fundación Carlos F. Novella y se entregó completamente a su pasión. Junto a Lenin Revolorio, decide emprender un taller de Luthería para guitarras, en la zona 9 de la capital, y empiezan a forjar su marca resaltando el patrimonio histórico Maya.
A pesar de todos los obstáculos, él se ha mantenido firme en su pasión. Hoy en día, es un ejemplo de emprendedor y artista.

Planta San Miguel – Juan Alberto Méndez

Juan ingresó al programa Aulas técnicas y tecnológicas, de la Fundación Carlos F. Novella, en el año 2010. Su propósito era aprender sobre electrónica y electricidad. Luego tuvo la oportunidad de participar en el programa Jóvenes Embajadores, de la Embajada de los Estados Unidos, en el cual obtuvo una beca para un intercambio en ese país. Allí pudo conocer diferentes familias y proyectos. Al volver de su experiencia, puso en práctica un plan de cultivos para apoyar a personas necesitadas de su comunidad, San Miguel Conacaste.
Es fundador del Comité Jóvenes por el Desarrollo Comunitario San Miguel Conacaste. Junto a un equipo de voluntarios, Juan Alberto desarrolla diversas propuestas por la comunidad. Actualmente, el comité cuenta con 35 jóvenes involucrados.



Planta San Gabriel – Lorenzo Tepeu

Lorenzo Tepeu es originario del caserío San Antonio Las Trojes, San Juan Sacatepéqeuz. Lorenzo y su familia han participado en los procesos formativos de la FCFN. Él obtuvo el título de Bachiller en Ciencias y Letras, con orientación en Productividad y Emprendimiento, en la primaria promoción del Centro Educativo Estuardo Novella Camacho. Hoy en día, cursa el tercer semestre de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, de la Universidad Mariano Gálvez.

Su esposa Alina participó en el programa Mejores familias. Esto le permitió aplicar en su casa principios de higiene, alimentación balanceada y mejorar su calidad de vida. "Lo que aprendí en el programa se reflejó en mis hijos; al entrar a la escuela, los maestros los veían diferentes: ellos iban adelantados y siempre llegaban bien limpios", comenta Lorenzo. Sus hijos Genner y Madelin asistieron a Cimentando las bases. Actualmente, Lorenzo trabaja como viverista en Agrobosques.

Planta San Gabriel: Formación de emprendedores en San Juan Sacatepéquez

En alianza con el INTECAP, se certificaron **85 pobladores**, quienes recibieron cursos técnicos y herramientas que les permitirán emprender un negocio propio y contribuir con el desarrollo de sus comunidades. Se formaron capacidades en huertos familiares, cocina internacional y maquillaje.

Cada participante recibió **40 horas de capacitación**, que se dividieron en 10 sesiones presenciales.

Planta San Miguel: Escuela Sociodepora Móvil

En 2019, 315 niños y jóvenes participaron en las sedes de la Escuela Sociodeportiva de El Progreso, en las comunidades de Sinaca y San Miguel de Conacaste. Sin embargo, un grupo de 60 niños de la aldea El Carrizo (San Antonio La Paz, El Progreso), no podía participar debido a la distancia y el riesgo de atravesar la carretera para llegar a la sede de El Sinaca. Conscientes de esa situación, se creó el primer modelo de la Escuela Sociodeportiva Móvil, en alianza con la Fundación Real Madrid, padres de familia, autoridades municipales y líderes comunitarios. El programa lleva a la comunidad del Carrizo conceptos de las prácticas que siguen la metodología de la Fundación Real Madrid, promoviendo valores como: respeto, autonomía, motivación, igualdad, autoestima, salud y compañerismo.



> *"El modelo implementado junto a Fundación Carlos F. Novella va más allá de la atención a niños y niñas, pues trasciende hacia una atención integral para toda la comunidad. La escuela inaugurada en El Carrizo es un ejemplo de hacia dónde podemos dirigirnos, en función de las necesidades que vayamos detectando."*
>
> Mateo Figueroa,
> Gerente para América Latina de la Fundación Real Madrid

CASO

Museo Carlos F. Novella: 20 años contando nuestra historia

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

Desde su creación, el Museo Carlos F. Novella ha contribuido a preservar y recordar el patrimonio industrial y cultural de la empresa, resguardando objetos como fotografías y documentos del archivo histórico de Cementos Progreso.

El museo también presenta la trayectoria e importancia de la industria cementera en Guatemala, como testimonio de su valor en el desarrollo del país. Se imparten talleres sobre formación ciudadana y ciencias naturales.

"Carlos F. Novella es el testimonio del esfuerzo constante y el talento de todos los que hicieron y hacen posible el éxito de la empresa". (Palabras de Enrique Novella Alvarado, en el acto de inauguración del Museo Carlos F. Novella, 1999).

En el 2019, continuamos participando por octavo año consecutivo en el Día Internacional de los Museos, además llevamos tres años formando parte de la Noche de los Museos, junto con otras 27 instituciones culturales del país, que abrieron sus puertas para brindar un recorrido nocturno y gratuito a los participantes.

2,124
personas visitaron el museo

1,656
personas conocieron la sala "Forjadores de un legado" (exposición fotográfica de CIRMA, técnica fotográfica wetplate y Asociación Guatemalteca de Astronomía) y la sala industrial.



ESTÁNDARES GRI

	ESTANDAR	PÁGINA
102-1	Nombre de la organización	10
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	22
102-3	Ubicación de las oficinas corporativas	10
102-4	Número de países en los que opera la organización	21
102-5	Constitución legal de la empresa	6
102-6	Ubicación geográfica del alcance de los servicios prestados	10
102-7	Número total de empleados	99
102-7	Número de operaciones	21
102-7	Cantidad de ventas netas	64
102-8	Número de empleados hombres y mujeres	99
102-9	Cadena de suministro	22-23
102-11	Principio o enfoque de precaución	13
102-12	Iniciativas externas	43, 82
102-13	Afiliación a asociaciones	43
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones (Declaración del CEO)	4
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	13
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	40
102-17	Mecanismos de validacion de ética	40
102-18	Estructura de Gobernanza	11
102-19	Delegación de autoridad	11
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	11
102-21	Consulta a las partes interesadas sobre aspectos economicos, ambientales y/o sociales	48
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	11
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	11
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	50
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	50
102-35	Políticas de remuneración	100
102-36	Proceso para determinar la remuneracion	100
102-40	Evaluación de stakeholders	58

102-41	Acuerdos de negociación colectiva	100
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	58
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	58
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	58
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	50
102-47	Lista de temas materiales	51
102-50	Periodo objeto del informe	6
102-51	Fecha del último informe	6
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	6
102-55	índice de contenidos GRI	129 a 131
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	55 a 57
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	55 a 57
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55 a 57
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	66
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	12
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno - subvenciones	66
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	99
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	93
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	118
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	20
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	114
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	38
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	39
207-4	Country-by-country reporting Impuestos pagados	66
302-1	Consumo total combustible fuentes no renovables	92
302-1	Consumo total combustible fuentes renovables	92
302-1	Consumo energético interno	92
303-1	Extracción de agua por fuente	85
304-1	Número de operaciones en áreas protegidas	94
304-2	Impactos sobre biodiversidad	94
304-4	Número de especies afectadas (lista roja UICN)	90
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	92
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	85
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	90
306-3	Derrames significativos	90

306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	85
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	39 y 81
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	108
401-1	Porcentaje de rotación	100
401-2	Listado de beneficios para empleados (full time)	100
401-3	Número de empleados que salieron con permisos de paternidad	100
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador- empresa de salud y seguridad	107
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	107
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	111
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	111
GCCA	Índice de frecuencia para colaboradores	107
404-1	Promedio de horas de capacitación anual por empleado	99
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	98
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluación de desempeño	99
405-1	Porcentaje de empleados pertenecientes a minorias o grupos vulnerables (mujeres e indígenas)	99
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	115
411-1	Número de incidentes de violación de derechos indígenas	115
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	115
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	115
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	115
413-1	Programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de las comunidades locales;	111
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	108
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	66

ÍNDICE DE PACTO GLOBAL

TEMA	PRINCIPIO	TEXTO	SECCIÓN DEL REPORTE
Derechos Humanos 	Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Ciudadano Responsable
	Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.	Ciudadano Responsable
Estándares laborales 	Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Empleador Preferido
	Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Empleador Preferido
	Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Empleador Preferido
	Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	Empleador Preferido
Medioambiente 	Principio 7	Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que fortalezca el medioambiente.	Líder Ambiental
	Principio 8	Las empresas deben formentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Líder Ambiental
	Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	Líder Ambiental
Anticorrupción 	Principio 10	Las empresas deben trabajar en contra de la corrupcion en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Ética y cumplimiento (COVEC)

Notas y comentarios:

Construimos
juntos el
país donde
queremos vivir



www.cempro.com