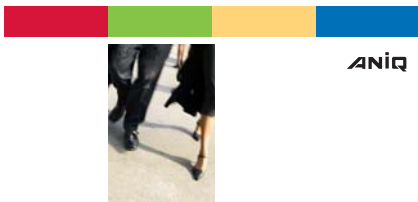


Communication and Member Services

# CAS

Comunicación y Atención a Socios



Durante el año 2009, el staff de la Dirección de Comunicación y Atención a Socios, se enfocó en las siguientes áreas de resultados.

- ❑ Se desarrollaron proyectos especiales y se analizaron temas de interés común para las ramas del sector químico, representadas en las Secciones de Fabricantes y Distribuidores de la Asociación.
- ❑ Se organizaron eventos nacionales de actualización y difusión, con la finalidad de intercambiar información y puntos de vista relacionados con la industria.
- ❑ Se realizaron acciones para el mantenimiento de un sistema de gestión de la calidad en la operación de la Asociación;
- ❑ Se dirigieron proyectos generales y se gestionaron procesos de comunicación tanto interna como externa;
- ❑ Se llevó a cabo un intenso programa de afiliación y retención de empresas a la membresía de la Asociación; así como la promoción de los servicios en regiones del país con presencia de la industria química afiliada a la ANIQ.

## SECCIONES DE FABRICANTES Y DISTRIBUIDORES DE PRODUCTOS QUÍMICOS

Las Mesas Directivas de las Secciones de Fabricantes y Distribuidores y el equipo de la Gerencia de Secciones de la ANIQ, establecieron y desahogaron los planes de trabajo del año 2009. En estos planes se establecieron objetivos para diversos proyectos de interés común; desde presentaciones de mercados terminales, hasta la organización de foros y eventos técnicos; la elaboración de estudios de mercado y normas de calidad de producto.

Se desarrollaron relaciones con cámaras y asociaciones de mercados terminales para intercambiar información del mercado interno de productos terminados. Estas relaciones se desarrollaron tanto en el ámbito nacional como en el internacional; entre otras se pueden mencionar a la Industria Nacional de Autopartes; Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento; Cámara de Jabones y Detergentes; Cámara Nacional de Perfumería y Cosméticos; Cámara Minera; Cámara de la Celulosa y el Papel; y la National Association of Chemical Distributors.

Asimismo se establecieron contactos con empresas y organismos relevantes para las Secciones, tal es el caso de Schlumberger México, Bravo Energy, Multiva, Banco Interamericano de Desarrollo, Kimberly Clark México, Secretaría de Desarrollo Económico del Estado de Morelos, Nacional Financiera, Ecoltec, Chemical Markets Associates Inc, Borghino Consultores, entre otras más.

## EVENTOS

### Convención Anual de Secciones

La convención anual de Secciones es un evento que pretende actualizar a los representantes de la industria química en temas relevantes. Es también un excelente foro que permite la interacción entre las áreas directivas y comerciales de las empresas, y la creación de redes de trabajo entre los actores de las cadenas de la industria química nacional.

La convención se llevó a cabo en Acapulco durante el mes de septiembre y se contó con la asistencia de alrededor de 65 convencionistas. Participó un grupo de ponentes de talla internacional. El grupo completo incluyendo acompañantes, fue de alrededor de 120 personas. Participaron ponentes de empresas tales como, HSBC, CMAI, Pemex PQ, Nexant, Instituto Mexicano para la Competitividad y TMI.



In 2009, the staff of the Department of Communication and Services to Members concentrated on the following areas of results.

- Special projects were developed and common interest topics were analyzed for the chemical segments represented by the Manufacturers' and Distributors' Sections of the Association.
- Several national events for the updating and dissemination of information were organized with the purposes of exchanging information and points of view related to the industry.
- Actions were undertaken for the maintenance of a quality management system in the operations of the Association.
- General projects were managed as well as communication processes, both internal and external.
- An intensive program of affiliation and retention of companies as members of the Association was carried out. Also, the services of the Association were promoted in regions around the country where chemical companies affiliated to ANIQ are established.

#### SECTIONS OF MANUFACTURERS AND DISTRIBUTORS OF CHEMICAL PRODUCTS

The Steering Committee of the Manufacturers' and Distributors' Sections and the team of ANIQ's Sections Department established and discussed the work plans for 2009. In these plans objectives were determined for several projects of common interest, from presentations of end markets

to the organization of forums and technical events, the preparation of market surveys and quality standards of products.

Relations with chambers and associations of end markets were established to exchange information about the internal market of finished products. These relations were established both in the domestic and international environments and among others the following may be mentioned: National Industry of Automotive Parts, National Association of Water and Sanitation Companies; Chamber of Soaps and Detergents, National Chamber of Perfumes and Cosmetics, Mining Chamber, Chamber of Cellulose and Paper, National Association of Chemical Distributors, etc.

Also, contact was made with companies and entities relevant for the Sections, such as Schlumberger México, Bravo Energy, Multiva, Inter-American Development Bank, Kimberly Clark México, Secretariat of Economic Development of the State of Morelos, Nacional Financiera, Ecoltec, Chemical Markets Associates, Inc., Borghino Consultores, among others.

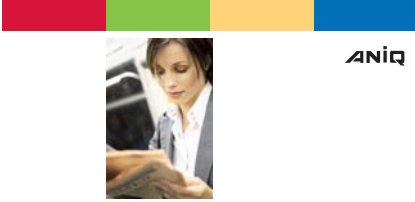
#### EVENTS

##### Annual Convention of the Sections

The Annual Convention of the Sections is an event with the objective of updating the representatives of the chemical industry in relevant topics. It is also an excellent forum that facilitates the interaction between the steering committee and commercial areas of companies and the creation of work networks among role players in the domestic chemical industry chains.



The Convention was held in Acapulco in September and about 65 conventioners and a group of top level international speakers attended. The whole group, including all accompanying persons, consisted of about 120 people. There were speakers from companies such as HSBC, CMAI, Pemex PQ, Nexant, Instituto Mexicano para la Competitividad and TMI.



### **Foros Técnicos y de Negocio de las Secciones de Fabricantes**

Se continuó con esta versión de reuniones de las Secciones con el fin de profundizar en temas de interés e invitar a representantes de diversos sectores relacionados con los intereses de las Secciones y las cadenas productivas en las que participan. La asistencia a estas reuniones se ha incrementado y los comentarios generales han sido favorables.

### **Foro Técnico de Adhesivos y Selladores**

Se llevó a cabo el segundo foro con la participación de las empresas, NORDSON de México, PCM, Henkel Capital, con ponencias de tecnologías en adhesivos para cintas y etiquetas.

### **Foro de Tratamiento de Agua**

Se llevó a cabo el segundo Foro de Tratamiento de Agua, contando con representantes de empresas de ingeniería, organismos de gobierno, universidades y socios de ANIQ.

### **Reuniones MultiSecciones**

Son reuniones en las que participan varias Secciones de Fabricantes y Distribuidores para recibir información de temas de interés común. Este 2009 se llevaron a cabo de manera trimestral y los temas tratados fueron: Mercados de Limpieza y Cuidado Personal; Mercado al Menudeo; Branding; Economía y Cadenas Productivas.

### **XII Foro Ejecutivo ProVinilo**

La décimo segunda edición de este foro anual de diálogo con la cadena del vinilo, se llevó a cabo durante el mes de noviembre en la Ciudad de México. Durante el evento se contó con la participación de más de 120 personas representando a empresas fabricantes de materias primas y empresas de manufactura de productos elaborados con PVC.

El programa incluyó presentaciones tales como, Grupo Economistas Asociados, Vinyl Institute, Instituto Do PVC, ExxonMobil, además de la presentación de los resultados del estudio Oportunidades Comerciales del PVC elaborado por la ANIQ.

### **II Foro Técnico ProVinilo**

El Foro se llevó a cabo con la participación de alrededor de 120 invitados del sector de manufactura de productos de PVC. El programa de conferencias presentado incluyó presentaciones de aplicaciones especiales, aditivos, formulaciones, plastificantes y tubería:

## **INFORMACIÓN**

### **Investigación de Mercados**

El área especializada en la elaboración de estudios de mercados de la ANIQ, realizó investigaciones en temas de interés para empresas de la industria química. Entre los estudios realizados se encuentran:

### **Quim-Quest Lubricantes**

Boletín bimestral de información estratégica y pronóstico de precios de aceites lubricante, aditivos y mercados relacionados.

### **Estudio de Oportunidades Comerciales para Productos de PVC**

El objetivo del estudio fue identificar oportunidades de sustitución de importaciones de productos terminados, elaborados con PVC; así como identificar oportunidades de exportación en el mercado de E.E.U.U., para dichos productos.

### **Fluidos para perforación**

Investigación del valor del mercado de fluidos para perforación de pozos petroleros.

### **Estudios Sectoriales**

Se elaboraron los estudios sectoriales de las Secciones de fabricantes de Pigmentos, Resinas, y Adhesivos. Estos estudios ofrecen a las Secciones un marco del comportamiento de sus productos en diversos mercados.

### **Información estratégica**

Durante las reuniones periódicas de las Secciones de Fabricantes y Distribuidores, las agendas de trabajo incluyeron presentaciones de información relevante, principalmente en materia de mercados terminales e información técnica y general para las empresas que conforman las Secciones.

Entre otros temas presentados están, comportamiento de materias primas, análisis económico y político, financiamiento, calidad, comercio internacional, energía, regulación al transporte, logística, y regulación ambiental.



### **Technical and Business Forums of the Manufacturers' Sections.**

We continued with this version of the Sections' Meetings with the purpose of delving more deeply into topics of interest and inviting representatives of various sectors related to the interests of the Sections and the productive chains where they participate. Attendance to these meetings has increased and general comments have been favorable.

#### **Technical Forum on Adhesives and Sealants**

The Second Forum was held with the participation of companies such as NORDSON de México, PCM, Henkel Capital, with papers on technologies of adhesives for tapes and labels.

#### **Water Treatment Forum**

The Second Forum on Water Treatment was held, with representatives from engineering companies, governmental entities, universities and members of ANIQ.

#### **Meetings of Multisections**

These are meetings with the participation of several Manufacturers' and Distributors' Sections that are held to receive information about topics of common interest. In 2009 they were held on a quarterly basis and the following are some of the topics discussed: Cleaning and Personal Care Markets, Retail Market, Branding, Economy and Productive Chains.

#### **XII Executive ProVinyl Forum**

The XII edition of this Annual Forum held to establish a dialogue with the vinyl chain was held in the month of November in Mexico City. About 120 persons attended this event,

who mostly represented manufacturers that provide raw materials and companies that manufacture products made with PVC.

The program included presentations from companies such as Grupo Economistas Asociados (GEA), Vinyl Institute, Instituto Do PVC, ExxonMobil and also a presentation about results of the survey on Commercial Opportunities of PVC carried out by ANIQ.

#### **II Technical ProVinyl Forum**

The Forum was held with the participation of about 120 guests from the sector that manufactures PVC products. The conference program included presentations about special applications, additives, formulations, plasticizers and piping.

### **INFORMATION**

#### **Market Research**

The department specialized in the preparation of market surveys by ANIQ carried out research on topics of interest for chemical companies. The following are some of the surveys carried out:

#### **Quim-Quest Lubricants**

Bi-monthly bulletins with strategic information and forecast of prices of lubricant oils, additives and related markets.

#### **Study on Commercial Opportunities for PVC Products**

The purpose of this study was to identify opportunities for the substitution of imports of end products made with PVC and also identify opportunities for exports to the USA market for such products.



**ANIQ**

La Sección de PVC/ProVinilo generó seis boletines acerca de investigaciones científicas realizadas en diferentes países del mundo en materia de salud, principalmente en lo relacionados con plastificantes. El monitoreo de estas investigaciones se realiza a través de investigadoras especializadas en temas de salud.

La Sección de Productos Químicos para Tratamiento de Aguas difundió su Directorio entre los principales organismos municipales operadores de agua, a través de su relación con la Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento (ANEAS). Este Directorio cuenta con información detallada de la oferta de productos químicos para el tratamiento de agua de cada una de las empresas de la Sección. Incluye información de cada empresa, productos y marcas; hojas técnicas y hojas de seguridad; así como normas vigentes y cápsulas informativas.

Se participó en las actividades del grupo de Economistas de la American Chemistry Council, así como en las conferencias de CMAI. Se obtuvo información que se difundió ofreciendo valor agregado para algunas de las Secciones.

Asimismo, se coordinaron mesas de discusión con PEMEX y sus Organismos Subsidiarios; Organismos Operadores de Agua; Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales; Cámara Minera, Nacional Financiera, entre otros.

### Responsabilidad Integral

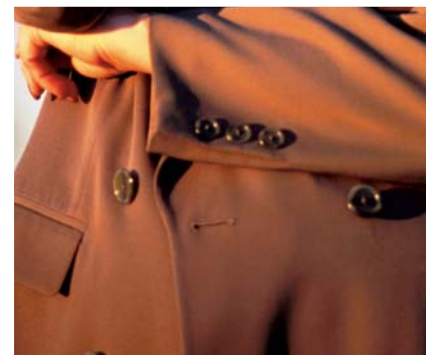
La Sección de Distribuidores y Representantes de Productos Químicos, a través de su mesa directiva, planteó un objetivo de implantación del Sistema de Administración de Responsabilidad Integral (SARI) en todas las empresas que conforman la Sección. Este objetivo, que se prevé lograr para el 2011, pretende niveles superiores en la implantación del SARI en todas las empresas de la Sección.

### REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

El servicio de representación institucional permite a las empresas plantear y dar solución conjunta a problemas comunes de las diversas ramas del sector químico establecido en México.

La ANIQ participa con un asiento en la Comisión Consultiva de Abastecimiento de Pemex y, en los trabajos del Grupo de Productos Químicos de dicha Comisión, las empresas Clariant/ Evonik-Degussa/ Rhodia presentaron su oferta de productos ante representantes de diversos organismos en un proyecto coordinado por Pemex y ANIQ.

La Sección de Lubricantes conformó un grupo de trabajo con representantes de empresas fabricantes de lubricantes y aditivos (Afton, Infineum, Castrol, Roshfrans, Comercial Importadora, ExxonMobil, Chemical Schultz) para elaborar una norma de calidad de aceites lubricantes para motores. Se establecieron las premisas de la norma, su alcance, y se iniciaron los trabajos de redacción de la norma.



### Fluids for Drilling

Research of market value of fluids for drilling of oil wells.

### Sector Surveys

Sector surveys of the Sections of Manufacturers of Pigments, Resins and Adhesives were prepared. These surveys give all Sections a framework with respect to the performance of their products in various markets.

### Strategic Information

During the regular meetings of the Manufacturers' and Distributors' Sections, the work agendas included presentations of relevant information, mainly with respect to end markets and general and technical information for companies in the Sections.

Among other topics presented we find the following: performance of raw materials, economic and political analysis, financing, quality, international trade, energy, regulation of transport, logistics and environmental regulations.

The PVC/ProVinyl Section produced six bulletins with respect to scientific research carried out in various countries around the world with respect to health, mainly related to plasticizers. Monitoring of this research is made through researchers specialized in health topics.

The Section of Chemical Products for Water Treatment distributed its Directory among the major municipal entities with water operations, through its relationship with the National Association of Water and Sanitation Companies (ANEAS, its acronym in Spanish). This Directory has detailed

information for the supply of chemical products for the treatment of water of each company in the Section. It also includes information about each company, products and trademarks, technical and safety sheets as well as standards in effect and information flashes.

We participated in the activities of the group of economists from the American Chemistry Council and also in the CMAI conferences. The information obtained was disseminated providing added value to some Sections.

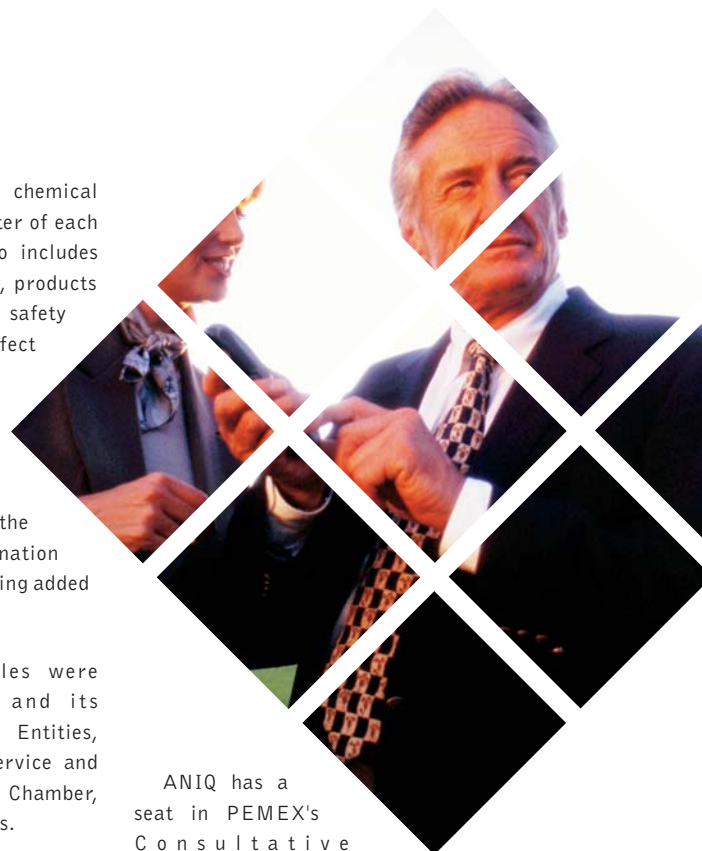
Also, the discussion tables were coordinated with PEMEX and its Subsidiaries, Water Operations Entities, National Association of Self Service and Department Stores, the Mining Chamber, Nacional Financiera, among others.

### Responsible Care

The Section of Distributors and Representatives of Chemical Products, through its Steering Committee, proposed an objective for the implementation of the Responsible Care Management System (SARI) in all companies of the Section. This objective, that we believe will be achieved in 2011, intends to achieve higher levels in the implementation of SARI in all companies in the Section.

### INSTITUTIONAL REPRESENTATION

The service of institutional representation helps companies expose common problems and give a joint solution to such problems in the various segments of the chemical sector established in Mexico.



ANIQ has a seat in PEMEX's Consultative Commission of Supply and in the Chemical Products Group of such Commission. The companies Clariant/Evonik-Degussa/Rhodia submitted their product offer to the representatives of various entities in a project coordinated by PEMEX and ANIQ.

The Section of Lubricants formed a work group with representatives from companies that manufacture lubricants and additives (Afton, Infineum, Castrol, Roshfrans, Comercial Importadora, ExxonMobil, Chemical & Schultz) to prepare a quality standard of lubricant oils for engines. The premises of the standard were determined as well as its scope and work started on the drafting of the standard.




**ANIQ**

La Sección de Fertilizantes dio seguimiento a dos temas centrales: La resolución de la Secretaría de Economía con relación a la renovación de la cuota compensatoria para el sulfato de amonio con E.E.UU., a través de un estudio realizado por Grupo Economistas Asociados (GEA). Y la postura sobre los lineamientos de la SAGARPA, relacionados con la Ley de Pemex en su capítulo de fertilizantes.

La Sección de Distribuidores participó en la reunión anual de la International Council of Chemical Trade Associations y en la convención anual de la National Association of Chemical Distributors. En estas reuniones se presentaron los resultados de la implantación del programa Responsabilidad Integral y el avance en los indicadores de desempeño en diferentes partes del mundo.

### AFILIACIÓN Y REGIONALIZACIÓN

La representatividad de la Asociación en el sector industrial de nuestro país es un factor clave que permite a la Asociación ser el representante natural de la industria química ante organizaciones gubernamentales y ante diversos organismos no-gubernamentales.

Este año, el programa de afiliación incorporó a 15 nuevas empresas de diversos tamaños, a la membresía de la Asociación.

El programa de Regionalización que tiene como objetivo promover a la ANIQ y difundir sus servicios, cubrió las regiones norte, centro, sureste y bajío, visitando las instalaciones de alrededor de 20 empresas con presencia en estas regiones.



### COMUNICACIÓN

La Asociación se ha destacado por su plataforma de comunicación en constante actualización. Esto permite a la Asociación contar con canales de comunicación más eficaces con sus asociados y clientes.

Y en un esfuerzo por acercar a los asociados a la ANIQ, a principios del 2009 se ofreció el servicio de Aula Virtual, el cual permite la participación de personas en las reuniones y cursos ofrecidos por la Asociación a través de una conexión a la Internet. Esto representa la posibilidad una mayor participación de personas en estos eventos y menor una inversión por parte de las empresas al contratar el servicio en línea.

Durante el 2009, se mantuvo en excelentes niveles operación la red de cómputo de la Asociación y se ofrecieron de manera interna, servicios de programación y capacitación de calidad hacia todo el staff de la ANIQ.

La comunicación a través de medios impresos sigue siendo un área importante para la Asociación, por lo que es importante mencionar que los procesos del área de Diseño e Imprenta, para la elaboración de materiales impresos, se han consolidado dando a la Asociación una ventaja competitiva en este campo.

La tecnología de comunicación representa para la Asociación un aspecto que se considera clave para el desarrollo de los servicios tanto internos como los que presta a las empresas socias.

### CALIDAD

La Asociación ha mantenido un sistema de calidad desde hace casi 10 años, cuando se logró la certificación en ISO-9001. A pesar de los retos que esto representa, el comportamiento de la organización y los resultados generados durante estos últimos años por la ANIQ, muestran que existen claros beneficios derivados de la implantación de estrategias tendientes a mejorar los servicios, productos y procesos de la Asociación, para beneficio de sus asociados, sus empleados, y la industria química en general.

The Section of Fertilizers followed up on two central topics: the resolution by the Ministry of Economy with respect to the renewal of the countervailing duty for ammonium sulphate with the United States, through the study carried out by Grupo Economistas Asociados (GEA) and the position on SAGARPA's guidelines related to PEMEX's Law in its chapter on fertilizers.

The Distributors' Section participated in the annual meeting of the International Council of Chemical Trade Associations and in the Annual Convention of the National Association of Chemical Distributors. At these meetings the results of the implementation of the Responsible Care program were presented and the progress of the performance indicators in various countries around the world.

#### AFFILIATION AND REGIONALIZATION

The representativeness of the Association in the industrial sector of our country is a key factor that allows the Association to be the natural representative of the chemical industry before governmental organizations and various non-governmental entities.

This year, the affiliation program attracted 15 new companies of various sizes that became members of the Association.

The Regionalization Program, where the objective is to promote ANIQ and publicize its services, covered the Northern, Central, Southeast and Lowlands Regions and the facilities of about 20 companies established in these regions were visited.

#### COMMUNICATIONS

The Association has stood out for its communication platform with constant updating. This helps the Association have more efficient communication channels with its associates and clients.

In an effort to draw ANIQ's members closer to the Association, in early 2009 the Virtual Classroom service was offered, same service that allows the participation of persons in the meetings and courses offered by the Association through an Internet connection. This represents the possibility of greater participation of persons in these events and less investment on the part of companies when they hire this on line service.

In 2009, the computer network of the Association was maintained at excellent operational levels and programming services and quality training were offered internally to ANIQ's staff.

Communication through the printed media continues to be an important area for the Association, so it is worthwhile to mention that the processes of the Design and Printing Department for the preparation of printed material have been consolidated giving the Association a competitive advantage in this field.

For the Association, communication technology is a key aspect for the development of both internal services and those provided to the member companies.

#### QUALITY

The Association has maintained a quality system for almost ten years, when the ISO-9001 was obtained. In spite of the challenges that this means, the performance of the organization and the results produced in these past years by ANIQ show that there are clear benefits derived from the implementation of strategies with the intention of improving the Association's services, products and processes, for the benefit of its members, its employees and the chemical industry in general.

