

# Reporte de Responsabilidad Social Corporativa 2016



Consolidación y enfoque hacia el futuro

# Bienvenidos

Hace una década, en Grupo American Industries nos comprometimos a lograr un gobierno corporativo a través del cual nos responsabilizamos de los impactos de nuestras decisiones y actividades e integráramos la responsabilidad social en toda la empresa y sus relaciones.

En el año 2012 publicamos nuestro primer reporte de responsabilidad social corporativa, el cual sentó las bases para guiar el desempeño de la empresa enfocándonos en cuatro pilares fundamentales: nuestro personal, clientes, comunidad y medio ambiente.

Un año después, Grupo American Industries fortaleció su compromiso social y ambiental al sumarse al Pacto Mundial de la ONU (UN Global Compact), el cual representa un movimiento encaminado a integrar y difundir los principios universales en las áreas de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

El presente reporte da continuidad a nuestra adhesión a los principios y valores de responsabilidad social, reflejando los resultados logrados en el periodo de 2015 y 2016.

La información mostrada en el reporte corresponde a las operaciones en las regiones de Chihuahua, Nuevo León, Querétaro, Guanajuato y Jalisco en México, de las áreas de negocio Shelter y Real Estate. Se excluye la información correspondiente al desempeño de subcontratistas y personal a su cargo. Asimismo, la información del personal contratado por Grupo American Industries y sus filiales para ser administrado directamente por nuestros clientes bajo el esquema Shelter se muestra únicamente para dimensionar el tamaño de la misma, sin embargo no se considera en los indicadores de desempeño social, económico y ambiental.

Agradecemos todos los comentarios sobre el contenido del reporte, mismos que pueden ser dirigidos a: [esr@aiig.com](mailto:esr@aiig.com)



# Nuestro desempeño

**12,049** empleados del grupo al 31 Dic 2016



Equivalencia empleados



**49** Clientes Shelter en 2016



Equivalencia clientes



**7** Nuevos contratos de servicios en 2016



**6** Contratos renovados en 2016

# Contenido

Mensaje de la dirección	5
Consolidación y enfoque al futuro	6
Acerca de nosotros	7
Estrategia de RSC	9
Nuestras bases	11
Implementando la estrategia y principios de RSC	12
Nuestros grupos de interés	13
RSE Nuestros compromisos prioritarios	14
Nuestra gente	15
Nuestros principios y valores corporativos	18
Nuestros clientes	20
Nuestra comunidad	22
Nuestro ambiente	23
Nuestra contribución al futuro	26
Reconocimientos y certificaciones	27

# Mensaje de la dirección

Estimado lector

En Grupo American Industries refrendamos nuestro convencimiento de que el desarrollo de nuestro país debe basarse en la participación conjunta de las empresas y la sociedad en la búsqueda del bien común.

A lo largo de más de 40 años hemos implementado estrategias para establecer empresas manufactureras multinacionales en México que han contribuido a posicionarlo como un país competitivo en diversos mercados.

En los últimos años nos hemos estructurado y consolidado por regiones para dar servicios shelter tropicalizados a las zonas donde operamos y ser más competitivos. Hemos incursionado y crecido exitosamente en nuevas áreas como Querétaro, Guanajuato y Guadalajara.

En el área inmobiliaria, continuamos creciendo en los servicios de administración de propiedades. Nuestra alianza estratégica con FIBRA Terrafina/Prudential Real Estate Investors en este rubro ha sido renovada gracias al buen desempeño logrado en años anteriores. Asimismo, nos preparamos para un crecimiento futuro incrementando nuestra reserva territorial.

Estamos conscientes del impacto que tienen nuestras acciones en las comunidades donde nos encontramos. Por este motivo, reiteramos nuestro compromiso con los valores de responsabilidad social que nos guían y nos motivan a trabajar cada día en brindar mejores oportunidades a la población y a conservar el medio ambiente de nuestro país.



A handwritten signature in black ink, which appears to read "Luis Lara Armendáriz".

Lic. Luis Lara Armendáriz  
Presidente del Consejo de  
Administración  
Grupo American Industries

# Consolidación y enfoque hacia el futuro

En años previos vivimos una profunda transformación al vender una porción importante de nuestro portafolio inmobiliario y al descentralizar nuestras operaciones de Shelter. Esto nos permitió posicionarnos como líderes en atracción de inversión extranjera y fortalecer la operación de nuestros clientes en México.

Sin embargo, para poder mantener los logros derivados de esta transformación, fue necesario enfocarnos en consolidar los nuevos esquemas y prepararnos para los nuevos retos en el futuro.

## Institucionalización

Con el fin de sustentar nuestro crecimiento futuro, en 2015 y 2016 institucionalizamos las nuevas prácticas desarrolladas para la operación a través de regiones del Shelter y la administración de edificios propios y de Terrafina en Real Estate. Formalizamos los procesos nuevos y modificamos los existentes para reflejar adecuadamente todos los cambios.

Adecuamos nuestros documentos e indicadores, así como nuestro sistema de gestión de calidad. También reforzamos nuestro esquema de comunicación interna, de capacitación y evaluación del desempeño para asegurar que nuestro personal logre el nivel de excelencia requerido por nuestros clientes. Esto nos permite adaptarnos de manera estructurada y controlada a las características particulares de cada región y estar preparados para recibir y aprobar tanto revisiones como auditorías de diferentes ámbitos ya sea financieros, de operaciones, ambientales, etc.

## Sustentabilidad y expansión

Estamos conscientes del impacto del crecimiento de nuestras actividades en el medio ambiente y las comunidades donde tenemos presencia. Por este motivo lo analizamos desde que elegimos una región donde iniciar operaciones vía nuestro proceso de selección de sitios, hasta que establecemos los procesos operativos propios y apoyamos a los de nuestros clientes.

Fomentamos el uso responsable de recursos en actividades y edificios, teniendo como prioridad mejorar el desempeño ambiental y reducir nuestra huella ecológica implementando mecanismos que hagan más eficiente el uso de la energía durante la construcción y uso cotidiano de las instalaciones.

En Grupo American Industries estamos comprometidos a contribuir a que nuestras futuras generaciones cuenten con los recursos para llevar una vida digna.



# Acerca de nosotros

Grupo American Industries es una empresa líder en el mercado de servicios administrativos e inmobiliarios industriales que facilitan el arranque, operación y consolidación de empresas internacionales de manufactura en México. Pertenece a una holding que agrupa a su vez otras empresas. El reporte de responsabilidad social corporativa 2015-2016 contempla información de todas las empresas del grupo.

Nuestros servicios Shelter permiten la rápida instalación de cualquier proyecto de manufactura en el país, asegurando los controles necesarios que favorecen una correcta ejecución de planes de negocio en las industrias automotriz, aeroespacial, médica, inyección de plástico, electrodomésticos y metal mecánico, entre otras.

A través de más de 40 años de presencia en el mercado hemos facilitado la exitosa instalación de más de 200 compañías internacionales en México, convirtiéndonos en el socio de negocios estratégico para alcanzar el éxito de nuestros clientes.

Actualmente administramos un portafolio industrial de 87 edificios de primera categoría para el fondo de inversión en bienes raíces Terrafina y contamos con 10 edificios propios. Además Grupo American Industries da continuidad a su estrategia de expansión regional enfocando sus capacidades en localidades que muestran un crecimiento industrial en México.

## Presencia en el país



# Acerca de nosotros

La estrategia de operación de Grupo American Industries permite una identificación oportuna de requerimientos para determinar la localización idónea de cada proyecto de manufactura.

Actualmente tenemos presencia en seis ciudades con servicios Shelter: Cd. Juárez, Chihuahua, Delicias, Monterrey, Querétaro, Silao y Guadalajara.

Administramos 12,049 empleados al 31 de Diciembre del 2016. Esto significa un incremento de 830 empleados con respecto a los resultados obtenidos al cierre del 2015.



Localidad	Empleados bajo esquema Shelter <sup>1</sup>	Cientes Shelter <sup>2</sup>
Cd. Juárez	172	3
Chihuahua + Delicias	10,487	26
Monterrey	428	6
Guadalajara	460	3
Querétaro	221	8
Guanajuato/Silao	281	3
<b>Total</b>	<b>12,049</b>	<b>49</b>

<sup>1</sup> Total de empleados contratados bajo los registros patronales de Grupo American Industries y sus empresas filiales. Estos empleados son administrados bajo las políticas de recursos humanos de nuestros clientes.

<sup>2</sup> Número de clientes al 31 de Diciembre del 2016

Estado	Edificios nuevos (Built to suit)	Expansiones
Chihuahua	2	1
Nuevo León	1	1
Guanajuato	1	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

<sup>1</sup> El esquema Built-to-suit permite construir un edificio acorde a las necesidades de nuestros clientes.

<sup>2</sup> Una expansión considera un incremento en la superficie rentable del edificio existente.

Actualmente contamos con más de 200.2 hectáreas en reserva territorial



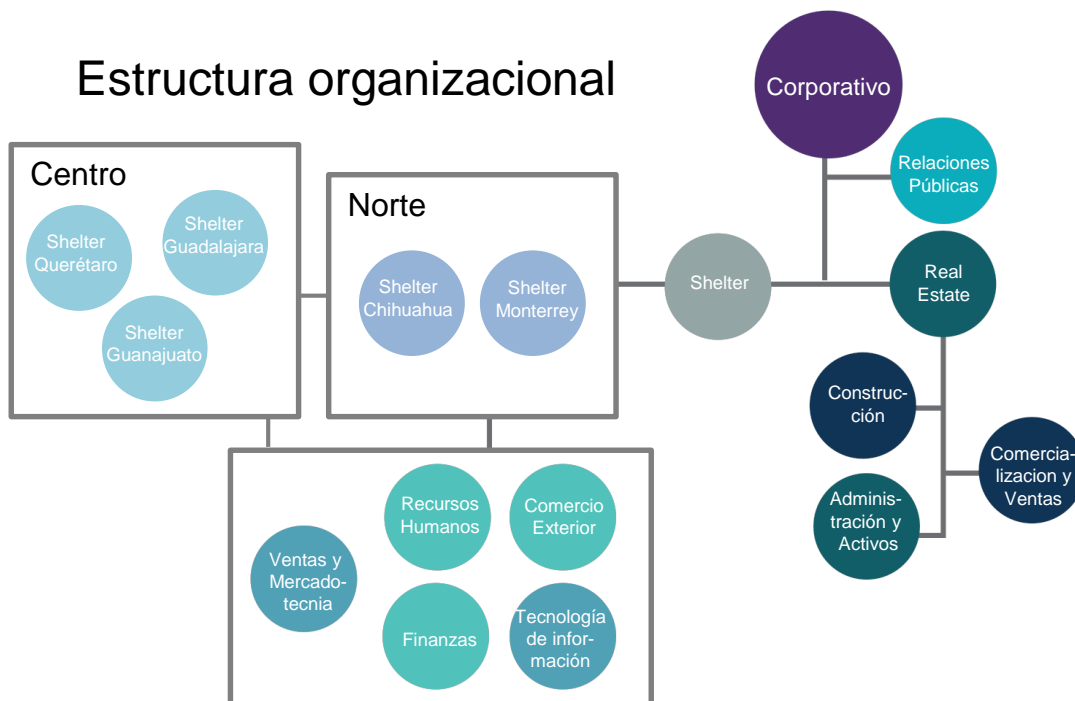
# **Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa**

# Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa

Ser un ciudadano corporativo va más allá de asumir las responsabilidades legales de una empresa en cuanto a lo laboral, fiscal y ambiental, entre otros. Representa un proceso complejo cuyo resultado debe estar incorporado en la estrategia y por lo tanto en todas las lineamientos y procesos de la empresa. La contribución que podemos hacer en el mejoramiento social, ambiental y económico de las comunidades donde tenemos presencia es un aliciente para desarrollar acciones que maximicen esta participación.

El punto de partida para la responsabilidad social corporativa en Grupo American Industries es identificar los deberes y regulaciones legales y normativos que le aplican, asegurando su cabal cumplimiento. A partir de esta plataforma de legalidad somos capaces de reconocer los retos y necesidades de desarrollo económico en el país y tomar una posición que nos permita participar positivamente.

## Estructura organizacional



# Nuestras bases

American Industries tiene dos pilares fundamentales como base para su actuar en materia de responsabilidad social, que son:

Los principios de responsabilidad social (según ISO 26000):

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respeto a los intereses de las partes interesadas
- Respeto al principio de la legalidad
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento
- Respeto a los derechos humanos

Y el decálogo de la Empresa Socialmente Responsable, al que se adhiere:

- Promoviendo e impulsando una cultura de competitividad responsable que busca las metas y el éxito del negocio, contribuyendo al mismo tiempo al bienestar de la sociedad.
- Haciendo públicos sus valores, combatiendo interna y externamente la corrupción y desempeñándose con base en un código de ética.
- Viviendo esquemas de liderazgo participativo, solidario, de servicio y de respeto a los derechos humanos y a la dignidad humana.
- Promoviendo las condiciones laborales favorables para la calidad de vida, el desarrollo humano y profesional de toda su comunidad.
- Respetando el entorno ecológico en todos sus procesos y contribuyendo a la preservación del medio ambiente.
- Identificando las necesidades sociales del entorno en que opera y colaborando en su solución, impulsando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida.
- Invirtiendo tiempo, talento y recursos en el desarrollo de las comunidades donde opera.
- Participando, mediante alianzas intersectoriales con otras empresas, organizaciones de la sociedad civil, cámaras, agrupaciones y/o gobierno en la discusión, propuestas y atención de temas sociales de interés público.
- Tomando en cuenta e involucrando a su personal, accionistas y proveedores en sus programas de inversión y desarrollo social.

# Implementando la estrategia y principios de RSC

Para asegurar que nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa forma parte integral de toda nuestra operación, contamos con un comité encargado de diseñar los programas, coordinar la ejecución y evaluación del desempeño hacia el interior y exterior de la empresa.

Dentro de la empresa el objetivo primordial es crear un ambiente laboral que fomente la productividad y bienestar de las personas que la integran, mejorando su calidad de vida, además de sentar las bases del desempeño ético. Esta estrategia involucra fomentar una cultura laboral que promueva la formación de líderes en toda la empresa.

Para el 2016, nuestra visión hacia el exterior se enfoca en el crecimiento en las regiones donde operamos. Hemos agregado una nueva región en Guanajuato y expandido las que ya existían previamente, lo que nos permite lograr un mayor impacto positivo en sus localidades mediante la generación de oportunidades de empleo directos e indirectos y la derrama económica resultante.



# Nuestros grupos de interés

La interacción con nuestros grupos de interés ocurre en diferentes niveles, desde las actividades del día a día entre empleados con clientes, proveedores de servicios e instituciones de gobierno, hasta procesos específicos de retroalimentación como encuestas y evaluaciones de servicio. Estos procesos nos permiten tener información de entrada y validar las preocupaciones e intereses hacia temas de impacto.

Grupo de interés	Tipo de relación	Esquemas de comunicación	Principales expectativas
Cientes shelter	Contratos de servicio	Ejecutivo de cuenta a cargo Reuniones periódicas Revisiones corporativas de contrato Encuestas de satisfacción de servicios	Calidad del servicio Búsqueda y retención de talento Consolidación y crecimiento en el país
Cientes Real Estate	Contratos de servicios	Visitas mensuales Sistema de seguimiento (customer service)	Seguimiento a cláusulas de servicios Características de edificios
Colaboradores	Contrato laboral	Comunicación interna Encuesta de clima laboral Evaluación del desempeño Reuniones y conferencias internas	Compensación Capacitación y desarrollo Comunicación Calidad de vida familiar y beneficios extra-laborales
Proveedores y subcontratistas	Contrato de servicios	Retroalimentación de servicios	Pago justo y oportuno Evaluaciones de servicios
Asociaciones industriales	Membresía	Mensajes e invitaciones indirectas a través de empleados	Promoción y consolidación de industrias
Gobierno	Institucional	Cumplimiento normativo	Normatividad y promoción
Comunidades	Institucional	Relación con grupos organizados	Participación y vinculación
Organizaciones de la Sociedad Civil	Colaboración, voluntariado y/o patrocinio	Mensajes y reuniones	Liderazgo/participación en actividades en pro de responsabilidad social

# RSE Nuestros compromisos prioritarios

Nuestro enfoque para integrar la Responsabilidad Social Empresarial en el modelo de negocios se basa en la creencia de que en conjunto, colaboradores, clientes, socios y comunidad hacemos crecer los beneficios y construimos una sociedad más equilibrada.

## Fuerza de trabajo comprometida

Uno de los principales pilares de nuestra empresa es contar con un capital humano calificado y pleno. Para ello desarrollamos una cultura organizacional que favorece el compromiso y lealtad hacia los objetivos organizacionales.

## Ética de negocios

Nuestras acciones y comportamientos en el ámbito de negocios, reflejan nuestra cultura organizacional basada en el respeto a la legalidad, la integridad, la transparencia y el cumplimiento cabal de nuestros compromisos contraídos.

## Excelencia operacional

Nuestros clientes merecen el mejor servicio. Para mantener los más altos estándares de calidad y asegurar la homogeneidad y consistencia de nuestras operaciones, estandarizamos, damos seguimiento y mejoramos constantemente nuestros procesos de servicios.

## Acercamiento y vinculación comunitaria

Como parte de nuestro compromiso con la sociedad en las regiones donde tenemos presencia, identificamos las áreas donde existen necesidades comunitarias, en las que podemos contribuir y participamos activamente, fungiendo como agentes de cambio.

## Respeto por el medio ambiente

Buscamos desarrollar e implementar prácticas que nos permitan mitigar los impactos ambientales generados por nuestra operación, entre las que se encuentran el fomento de la cultura ecológica y el cumplimiento con las regulaciones aplicables en este rubro.

## Sustentabilidad

La sustentabilidad es una prioridad para American Industries al tomar decisiones de negocios. Preservamos el medio ambiente y la cultura de cada una de las comunidades donde operamos mediante cuidadosos procesos de selección de sitios, edificación sustentable y condiciones de trabajo dignas. De esta forma aseguramos que nuestro consumo de recursos e influencia en el desarrollo local permiten que éstos puedan sustentar a las futuras generaciones.



# Nuestra gente

## Fuerza de trabajo comprometida

El impulsor que nos permite brindar un servicio que transforma ideas y consolida proyectos es el talento y compromiso de quienes integran American Industries.

Potenciar sus habilidades y calidad de vida es la tarea más importante que nos permitirá tener una fuerza laboral motivada y comprometida.



### Atracción y retención de talento

El papel de nuestra gente es clave para otorgar el servicio de excelencia que nuestros clientes merecen. Para alcanzarlo es necesario contar con el talento requerido en cada una de las funciones clave.

Ya sea en procesos de selección de personal para nuestros clientes, negociación de contratos con proveedores o vinculación con instituciones educativas, el personal de la empresa está comprometido con resultados que crean impactos positivos.

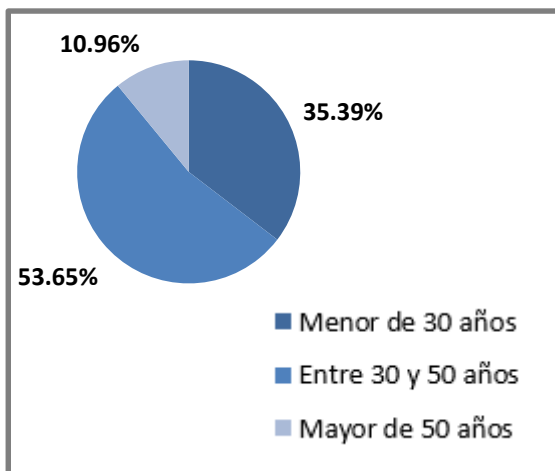
Para atraer y retener gente talentosa, buscamos ofrecer ambientes de trabajo dinámicos y retadores que permitan el desarrollo y crecimiento profesional balanceado con el ámbito personal.

### Reclutamiento

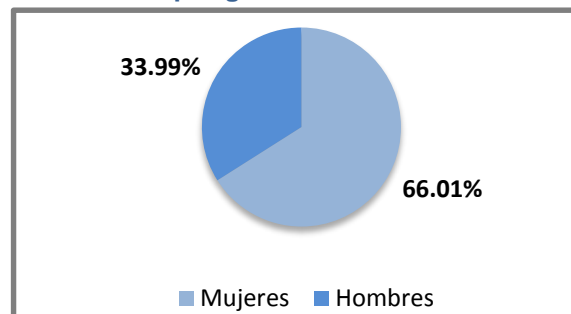
La búsqueda de talento inicia a partir de la identificación de las competencias necesarias para alcanzar nuestra visión y la de nuestros clientes. Por ello trabajamos de cerca con universidades y centros de educación técnica.

Actualmente tenemos siete convenios con universidades públicas y privadas del país. A partir del año 2014 arrancamos el programa piloto Modelo Mexicano de Formación Dual en conjunto con CONALEP Chihuahua, COPARMEX y nuestro cliente Fokker ([www.fokker.com](http://www.fokker.com)) que sigue vigente y consiste en seleccionar alumnos quienes pasan por un proceso como becarios o internos equivalente a un año académico. Al concluir los alumnos reciben su título como técnicos por parte del CONALEP.

### Distribución por rango de edad al 2016



### Distribución por género al 2016



# Nuestra gente

## Fuerza de trabajo comprometida

### Nuevas contrataciones 2015

Localidad	Hombres	Mujeres	Total
Chihuahua	17	57	74
Juárez	4	6	10
Monterrey	14	19	33
Guadalajara	14	31	45
Querétaro	6	13	19
Silao	3	5	8
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>131</b>	<b>189</b>

### Nuevas contrataciones 2016

Localidad	Hombres	Mujeres	Total
Chihuahua	29	37	66
Juárez	0	5	5
Monterrey	8	12	20
Guadalajara	15	14	29
Querétaro	16	15	31
Silao	19	18	37
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>101</b>	<b>188</b>

### Rotación global

2015	2.1407%
2016	1.9505%

### Bajas de empleados

Por género	Hombres	Mujeres	Total
2015	55	134	189
2016	54	81	135

### Desarrollo

La especialización en las áreas requiere el desarrollo de capacidades técnicas del personal. Nuestro objetivo es brindar las oportunidades para el crecimiento y adquisición de nuevo conocimiento.

Durante 2015 y 2016 reforzamos este punto ampliando nuestro catalogo de unidades laborales que se imparten en la inducción del personal de nuevo ingreso. Ahora incluimos a los practicantes, en este proceso. Ellos son nuestra primer fuente de reclutamiento, ya que su estadía en prácticas nos permite identificar los conocimientos y habilidades necesarios para ocupar una posición en la empresa y así realizar contrataciones idóneas.

Por edad	<30	30-50	50>
2015	59.76%	40.24%	0%
2016	39.24%	55.70%	5.06%

### Tropicalización

En los últimos dos años, nos enfocamos a consolidar los servicios de Shelter en las diferentes regiones.

Con este objetivo identificamos las necesidades particulares de cada una y tropicalizamos nuestros procesos para adaptarnos mejor a sus necesidades.

### Capacitación por empleado

	2015	2016
Horas promedio por empleado	14.28	13.59





# Nuestra gente

## Fuerza de trabajo comprometida

### Retroalimentación y desempeño

Para nosotros es primordial que nuestro equipo alcance los niveles de competencia y excelencia en el servicio que nuestros clientes merecen.

Con este propósito tenemos implementado un proceso de evaluación basado en perfiles por competencia mediante el cual cada uno de los líderes de equipos en las diferentes regiones revisa el desempeño individual los integrantes de su grupo una vez al año.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se elabora un plan de trabajo para retroalimentar al personal acerca de sus fortalezas y áreas de oportunidad, Este plan contiene acciones específicas a desarrollarse por parte del empleado evaluado y su líder de área para elevar el nivel de desempeño a través de capacitación interna o externa, asignación de proyectos o coaching.

Las necesidades de capacitación identificadas en este proceso se evalúan e integran a los planes y programas de capacitación de la empresa.

Con el fin de mejorar la efectividad de los resultados, durante el año 2016 se modificó el formato de evaluación de desempeño utilizado en este proceso, considerando principalmente tres áreas para la evaluación siendo estas: supervisión, capacitación y motivación.



### Clima y cultura laboral

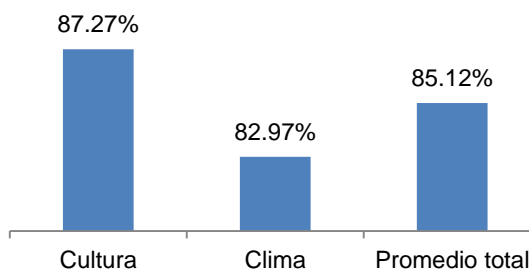
En el año 2015 mantuvimos nuestra participación en la evaluación de clima y cultura bajo la metodología de Súper Empresas de la revista Expansión.

El nivel de satisfacción de nuestros empleados nos colocó en el lugar 53 del segmento correspondiente a empresas grandes de servicio, al que pertenecemos.

Debido al crecimiento presentado en este periodo fue necesario reforzar nuestro plan de inducción para asegurar que nuestros nuevos empleados conocen, comparten y viven nuestra misión, visión y valores.

Asimismo, ahora contamos con un plan de comunicación mas efectiva para informar al personal sobre los aspectos sobresalientes de la empresa

### Resultado de encuesta de clima y cultura laboral 2015



### Mejora continua

En 2016 cumplimos cinco años de haber iniciado nuestro Foro AI de proyectos de mejora, que continúa motivando a nuestro personal para generar e implementar proyectos que impulsen la mejora de procesos de servicio y actividades que agregan valor a nuestros clientes.

	Proyectos de mejora desarrollados	
	2015	2016
Proyectos	9	6

# Nuestros principios y valores corporativos

## Ética de negocios

La forma en como conducimos nuestras relaciones con los grupos de interés debe reflejar nuestros principios y valores corporativos.

Asegurar la integridad en la toma de decisiones y comportamientos es un aspecto crítico para mantener los estándares más altos de desempeño. Nos apoyamos en la comunicación y capacitación para dar a conocer los principios y compromisos de la empresa con sus grupos de interés.



### Derechos humanos y ética

Nuestros valores y cultura son la base para establecer los comportamientos esperados, políticas y lineamientos generales.

Uno de los objetivos primordiales es demostrar integridad en cada una de nuestras relaciones con grupos de interés. Estos principios están descritos en el Código de Ética, el cual fue actualizado en 2016.

Continuamos trabajando en el programa de inducción donde damos a conocer todas las políticas de la organización. De igual forma nos aseguramos de que todos nuestros empleados reciban formación en responsabilidad social, ética y respeto a los derechos humanos.

### Formación en responsabilidad social\*

	2015	2106
No. de empleados capacitados	57	78
Horas de capacitación	42.75	58.5

\*Incluye derechos humanos, anti-corrupción y código de ética

### Lucha contra la corrupción

En Grupo American Industries respetamos el principio de la legalidad, asegurándonos de identificar y cumplir continuamente con las leyes y regulaciones de todas las jurisdicciones en donde operamos.

La naturaleza de los servicios que prestamos a nuestros clientes en el área de compras de bienes y servicios no productivos nos expone a la posibilidad de existencia de conflictos de interés sobre la elección de un proveedor o producto. Para disminuir este riesgo se han creado controles de auditoría interna que revisan constantemente la aplicación de las políticas de compras.

Adicionalmente, todos los empleados son capacitados en el tema mediante el uso del Código de Ética.

# Nuestros principios y valores corporativos

## Ética de negocios



### Prácticas de venta

En American Industries establecemos el compromiso de fomentar prácticas de venta basadas en criterios éticos y legales, respaldadas con la elaboración de contratos, tanto en los servicios Shelter como en los contratos de arrendamiento y compraventa en Real Estate.

Operamos con prácticas de mercado honestas y colaborativas con otras empresas del sector.

### Toma de decisiones responsable

Todas nuestras decisiones de negocios toman en cuenta el impacto que éstas pueden tener sobre nuestros colaboradores, sus familias, las organizaciones y la sociedad en general en los sitios donde tenemos presencia.

Buscamos contribuir al desarrollo social, ambiental y económico a través de la generación de empleos, desarrollo de proveedores locales y respeto a las necesidades y cultura de las comunidades.

Nuestros procesos de selección de sitios donde se instalarán operaciones así como las tecnologías y métodos que se utilizarán, se realizan tomando en cuenta la forma en que éstas lograrán fomentar el desarrollo en la comunidad.



# Nuestros clientes

## Excelencia operacional

Somos socios de nuestros clientes al buscar en conjunto la consolidación y crecimiento de sus operaciones en el país, por lo que el nivel de servicio que ofrecemos debe estar a la altura de sus necesidades y expectativas.

Para ello establecemos procesos, objetivos y metas que permiten lograr los resultados esperados.

En el área de Shelter contamos con certificación ISO 9001:2008



### Creación de valor para nuestros clientes

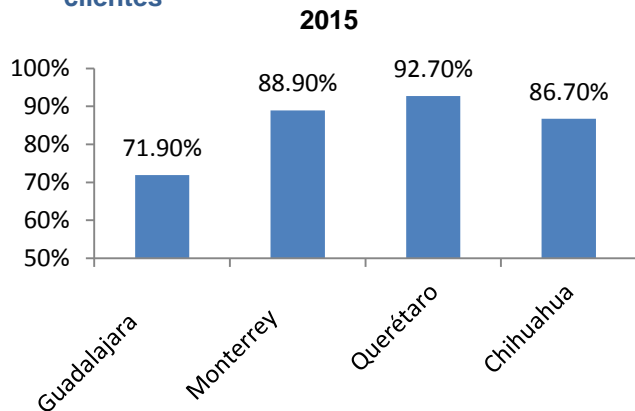
Nuestros clientes son el punto de partida para diseñar los procesos de servicio bajo el enfoque de creación de valor. Esto significa que todos nuestros esfuerzos están dirigidos a crear una estructura de soporte que les facilite y permita una operación exitosa.

En el área de negocios Shelter creamos valor al generar resultados positivos en cada una de las áreas de servicio. Para asegurar que todos los procesos se realizan de manera homogénea y responden a las expectativas de nuestros clientes contamos con un sistema de gestión de la calidad certificado en ISO 9001:2008.

Como parte de este sistema y con el fin de determinar el grado de satisfacción de nuestros clientes, aplicamos una encuesta anual. De acuerdo con sus resultados tomamos las acciones necesarias para cumplir con sus necesidades.

Alcanzar la satisfacción total de nuestros clientes es un objetivo primordial en toda la organización.

### Resultados de encuestas de percepción de clientes



Por este motivo, también damos seguimiento al desempeño de nuestras actividades a través del indicador de quejas de cliente. Esto nos permite resolverlas y prevenir su recurrencia.

	Número de quejas de clientes	
	2015	2016
Quejas	0	3

# Nuestros clientes

## Excelencia operacional

### Incremento responsable de productividad

En American Industries utilizamos tecnología de vanguardia que mejora las condiciones de trabajo de manera compatible con las operaciones de nuestros clientes.

Al elegirlos, se considera el impacto que tendrán sobre los empleos. Su aplicación incrementa la productividad manteniendo la plantilla actual de personal.

### Gestión de la proveeduría

Los procesos de compra de bienes no productivos forman parte de la gama de servicios ofrecidos por American Industries. Durante 2015 y 2016 se gestionaron compras por más de 13,700 millones de pesos.

	Porcentaje de gasto en proveeduría	
	2015	2016
Nacionales	93%	91%
Internacionales	7%	9%

Como parte de estos procesos y hasta donde es posible, buscamos desarrollar proveedores, de preferencia locales, en beneficio de las comunidades.



### Enfoque de servicios en Property Management y Real Estate

Actualmente contamos con 87 edificios que administramos para Terrafina (BMV:TERR A13) y 10 edificios propios.

En 2013 se concluyó el proceso de venta del portafolio inmobiliario existente en el momento a Terrafina, acordándose un esquema de servicios de administración de portafolio, mismo que se mantiene hasta la fecha gracias al nivel de calidad logrado

A partir de esa fecha se cuenta con diez edificios propios en las diferentes regiones, los cuales se adaptan a las características particulares de cada cliente y plaza.

Asimismo, hemos expandido la reserva territorial a 200.2 hectáreas, lo que nos permitirá dar una mejor respuesta a nuestros clientes y lograr alianzas con socios estratégicos.

### Atención y respuesta efectiva a inquilinos

Hemos institucionalizado los procesos que desarrollamos en periodos previos para consolidar la calidad de atención a clientes del portafolio tanto bajo los lineamientos de Terrafina como los propios de American Industries.

Esto ha logrado la aplicación consistente y homogénea de políticas de administración y mantenimiento de los edificios, permitiendo brindar la misma calidad de servicio a todos los inquilinos.

### Parques industriales especializados

Trabajamos de la mano con las áreas de desarrollo y planeación urbana de los municipios para definir las guías que permitan planear espacios industriales acordes a las necesidades y requerimientos internacionales, desde el punto de vista de infraestructura urbana y el marco normativo aplicable en México.

A partir de la identificación de las necesidades específicas de un sector industrial es posible desarrollar un parque industrial destinado a facilitar la interconexión y servicios enfocados a un tipo de industria en particular.

# Nuestra comunidad

## Acercamiento y vinculación comunitaria

En American Industries contribuimos a mejorar la calidad de vida en las comunidades en donde tenemos presencia. Generamos fuentes de empleo al facilitar la instalación de empresas internacionales en el país y apoyamos la capacitación y entrenamiento de las personas para que puedan acceder a ellos. Esto representa una mayor actividad económica que tiene impactos positivos en muchos sectores de la sociedad,



### Inversión social

Contribuimos económicamente a través del financiamiento de proyectos sociales que inciden positivamente en la comunidad. Estos proyectos cumplen con los requisitos legales y cuentan con programas que atienden necesidades básicas. Actualmente apoyamos 30 organizaciones de la sociedad civil (OSC) en la ciudades de Chihuahua y Querétaro.



### Voluntariado corporativo

Fomentamos la participación de nuestros colaboradores en actividades para mejorar nuestra comunidad. Entre éstas se encuentran:

- Participación en Tapatón para recuperar material reciclable y obtener tratamientos para niños con cáncer
- Apadrinamiento de niños a través de la Fundación Lazos
- Realización de convivencias en casas hogares de niños
- Colecta para mejoramiento de las instalaciones de la Escuela Primaria "Florencio Díaz Holguín"
- Participación en actividades de Unidos somos iguales

### Promoción de la responsabilidad social empresarial

Formamos parte de tres comités enfocados en la promoción de la responsabilidad social empresarial:

- Aliarse Chihuahua
- Comité de RSE en Canacintra Chihuahua
- Comité de RSE en Index Chihuahua

El objetivo del trabajo en los comités es promover la adopción de prácticas de responsabilidad social empresarial a nivel municipal sumando a las empresas más representativas de la comunidad.

# Nuestro ambiente

## Respeto por el ambiente y nuestro entorno

Estamos conscientes de la relación de nuestras operaciones con nuestro entorno. Por este motivo, planeamos nuestras actividades de forma que minimicemos su impacto ambiental.

Nos esforzamos en lograr un uso eficiente de los recursos tanto en nuestros servicios de Shelter como en nuestro portafolio de edificios, asegurando que cumplimos con las regulaciones ambientales aplicables y con los requerimientos de nuestros clientes.

Sabemos que el involucramiento de todos es clave para la conservación, por lo que fomentamos la participación de nuestro personal en actividades en pro del medio ambiente tanto en un contexto laboral como en su vida personal.



### Energía

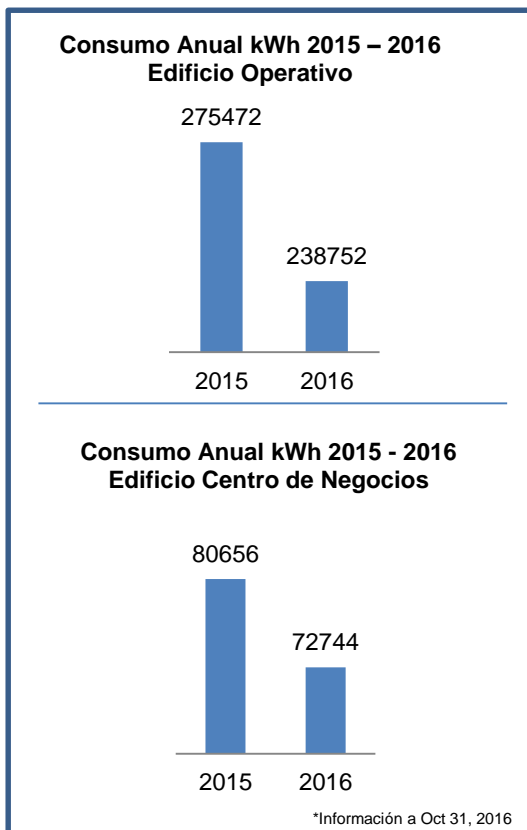
Uno de los principales insumos para realizar nuestras actividades diarias es la energía eléctrica. En las oficinas principales de Chihuahua contamos con dos ubicaciones denominadas Edificio Operativo, donde albergamos todas las actividades Shelter, y Edificio Centro de negocios, donde se ubican todas las actividades del área Real Estate. En ambos edificios el consumo de energía está directamente relacionado con la cantidad de equipos en funcionamiento, sistemas de clima artificial e iluminación de las áreas de trabajo.

En Octubre del 2016 se instalaron paneles solares en el edificio Centro de negocios con el fin de generar por lo menos el total de su consumo de energía, lo que a partir del siguiente año representará más de 80,000 kWh, equivalentes a aproximadamente 36 toneladas de CO2 que no se emitirán al ambiente.

Asimismo, se cambió la tecnología de iluminación del edificio por luminarias LED tanto en interiores como exteriores, mejorando la calidad de la iluminación y reduciendo el consumo de energía.

En el Edificio Operativo se adquirió una planta de electricidad para garantizar la continuidad de las operaciones y se mantiene el ahorro de energía derivada de la virtualización de servidores realizada en años pasados.

### Consumo de energía eléctrica (Kwh)



# Nuestro ambiente

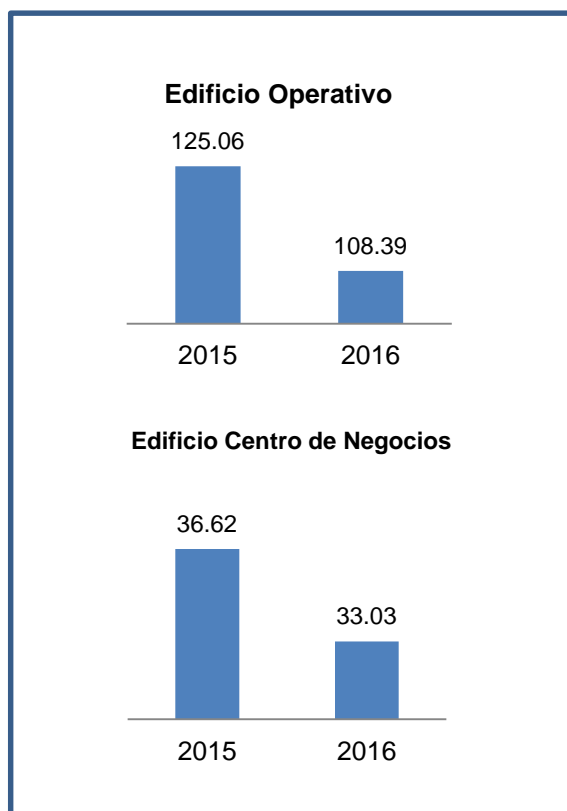
## Respeto por el ambiente y nuestro entorno

El incremento en la cantidad de operaciones y personal se traduce en un incremento en la demanda de energía, por lo que estamos en búsqueda constante de formas de reducir nuestro consumo e impacto ambiental, incluyendo el uso adecuado de recursos en oficinas.

### Emisiones de gases de efecto invernadero

Las emisiones indirectas producto del consumo de energía eléctrica de los Edificios Operativo y Centro de negocios se calculan de acuerdo al alcance 2 del estándar internacional "The GHG Protocol".

### Emisiones (Ton de CO2 equivalentes)

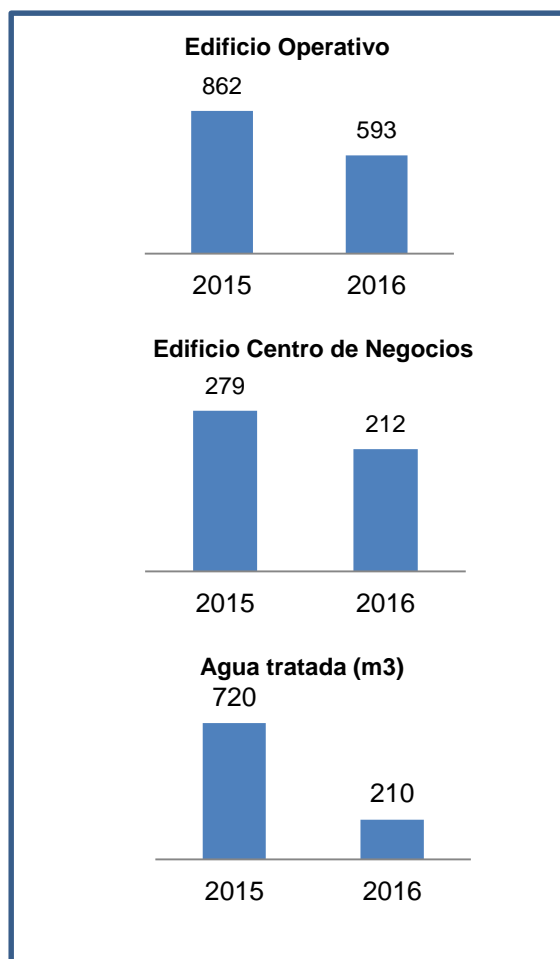


Nuestros esfuerzos para ser más eficientes en el uso de energía comienzan a dar frutos. En 2017 nuestro Edificio Centro de negocios generará tanta electricidad como la que consume, lo que reduce significativamente su emisión de CO2.

### Consumo de agua

El agua empleada en los edificios Operativo y Centro de negocios se destina al uso de sanitarios, comedor y sistemas de enfriamiento. Hemos utilizado campañas de concientización para disminuir su desperdicio. Empleamos agua tratada para el riego de áreas verdes evitando el uso de agua potable.

### Consumo anual de agua en m3



\*Información a Oct 31, 2016



# Nuestro ambiente

## Respeto por el ambiente y nuestro entorno

### Gestión ambiental en Real Estate

Como parte de la responsabilidad que representa nuestra posición en el ramo de bienes raíces industriales en México consideramos temas ambientales claves al momento de definir nuestras estrategias de negocio, entre los que se encuentran el cambio climático y la sustentabilidad.

Ofrecemos un portafolio de edificios cada vez más eficientes en el uso de recursos y reducimos su impacto en el medio ambiente tomando un enfoque holístico para cada etapa de su ciclo de vida mediante:

- Selección y ubicación del sitio del proyecto para el desarrollo industrial sustentable.
- Control de impacto ambiental en construcciones mediante requerimiento contractual a proveedores para asegurar cumplimiento con la normatividad ambiental y de seguridad en las obras.
- Mejora en la eficiencia energética y reducción de la huella de carbono en edificios del nuevo portafolio.
- Exploración continua de los desarrollos más actuales en eficiencia energética y soluciones inteligentes de los materiales de construcción, disminuyendo así gases de efecto invernadero.
- Aseguramiento vía contractual de que los ocupantes de los edificios los utilizarán de manera responsable con el medio ambiente, considerando elementos de sustentabilidad como reducción de consumos energéticos, agua y disposición apropiada de residuos.
- Análisis de viabilidad para las modificaciones a los edificios existentes desde un punto de vista de sustentabilidad utilizando metodologías reconocidas en el ámbito de la industria.
- Trabajo coordinado con inversionistas para establecer prácticas sustentables.

Las tecnologías e iniciativas sustentables incorporadas en los nuevos edificios de American Industries incluyen:

- Sistemas eficientes de iluminación a través de la utilización de iluminación LED en el exterior e incorporación de iluminación de alta eficiencia por medio de equipos fluorescentes T5 y T8 en el interior.
- Uso de luz natural en un 5 por ciento del total de requerimiento de iluminación a través de sistemas de domos en cubiertas y ventanas, disminuyendo el consumo de energía y mejorando la calidad del ambiente laboral interior.
- Incorporación de aislantes térmicos en edificios que permiten reducir el efecto de isla de calor mejorando el confort para los ocupantes.
- Incorporación de equipos de bajo consumo de agua en baños.
- Utilización de sistemas de riego por goteo en áreas verdes y diseño de jardinería con vegetación endémica.
- Utilización de refrigerantes amigables con el medio ambiente sin contenido de clorofluorocarbonos (CFC's).
- Utilización de pinturas, selladores, adhesivos y barnices con bajo o nulo contenido de compuestos volátiles orgánicos (VO-C's).



# Nuestra contribución al futuro

## Sustentabilidad

Como empresa y como personas tenemos el compromiso de utilizar responsablemente los recursos actuales de tal forma que evitemos poner en riesgo la capacidad de las generaciones venideras de satisfacer sus propias necesidades.

Por este motivo, American Industries incluye los elementos clave de la sustentabilidad en su modelo de negocio y su proceso de toma de decisiones.



### Nuestros compromisos

**Sustentabilidad económica:** asegurar que disponemos de los recursos para darle continuidad a la empresa.

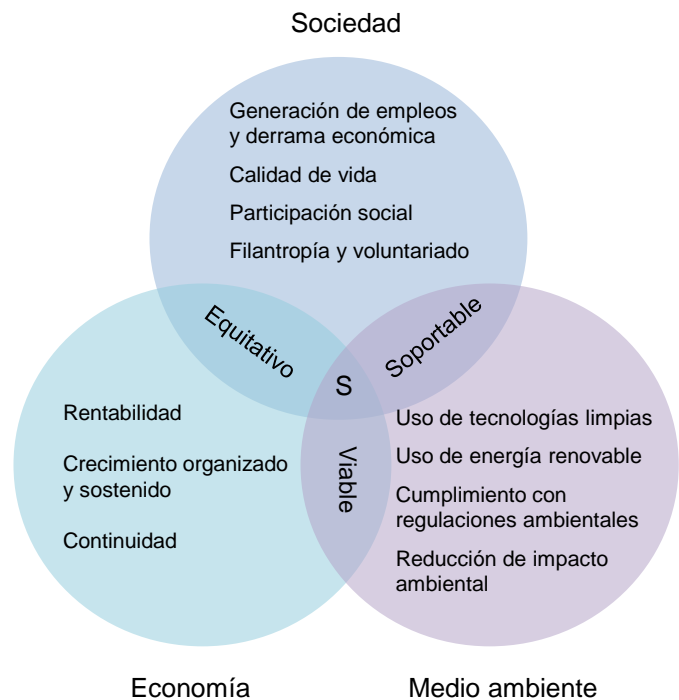
**Sustentabilidad ecológica:** optimizar el uso de recursos naturales para preservar los ecosistemas de las zonas donde operamos.

**Sustentabilidad energética:** promover el uso de tecnologías limpias que consuman igual o menos energía de la que producen, tanto en nuestras operaciones internas como en las de nuestros clientes.

**Sustentabilidad social:** generar oportunidades laborales y de desarrollo equitativas en las comunidades donde tenemos presencia.

**Sustentabilidad cultural:** respetar y favorecer las manifestaciones culturales locales, regionales, nacionales e internacionales para enriquecer la vida de las comunidades.

### Nuestro modelo de sustentabilidad (S)



# Reconocimientos y certificaciones

## Distintivo ESR 2015



En 2016 obtuvimos nuestro distintivo de empresa socialmente responsable por nueve años consecutivos. Las acciones que hemos implementado para responder a nuestros grupos de interés en las áreas de calidad de vida, ética empresarial, vinculación con la comunidad y cuidado del medio ambiente han sido evaluadas y reconocidas a través del proceso establecido por el CEMEFI.

## Pacto Mundial de la ONU

Desde hace más de tres años Grupo American Industries mantiene su adhesión al Pacto Mundial de la ONU, alineando sus operaciones a sus principios en áreas de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

## Certificación IVA-IEPS del SAT para empresas exportadoras

Refrendamos nuestro compromiso con la legalidad y la rendición de cuentas al contar con esta certificación dirigida a empresas que introduzcan bienes a los regímenes aduaneros de importación temporal para elaboración, transformación o reparación en programas de maquila, o de exportación entre otros y que requiere estar al corriente en obligaciones fiscales y aduaneras.

## NEEC (Nuevo Esquema de Empresas Certificadas)



Mantenemos este certificado establecido por el SAT como una manera de implementar nuestro combate a la inseguridad y a la corrupción, misma que permeamos hacia nuestros clientes.

## Súper Empresas Expansión 2015

Las empresas incluidas en el ranking Súper Empresas Expansión son seleccionadas mediante una evaluación de temas culturales y ambientales.



La percepción de nuestros empleados con respecto a cultura y clima organizacional nos posicionó en el lugar 53 de este listado en 2015.

## ISO 9001:2008

Desde hace más de una década, implementamos y certificamos nuestro sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2008 para asegurar que nuestros procesos son consistentes y estándar en todas nuestras ubicaciones.

## Distintivo Empresa Familiarmente Responsable de la Secretaría del Trabajo

En 2015 renovamos nuestro compromiso para trabajar en las áreas de balance trabajo-familia, igualdad de oportunidades y combate a la violencia laboral y hostigamiento sexual.

