



# INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2017







# CONTENIDO

|    |                                   |
|----|-----------------------------------|
| 3  | Carta del Director                |
| 4  | ¿Quiénes somos?                   |
| 4  | Misión, visión y valores          |
| 5  | Alcance del informe               |
| 7  | Modelo de Responsabilidad Social  |
| 8  | Diálogo con los grupos de interés |
| 9  | Un Gran Lugar para Trabajar       |
| 10 | Premios y reconocimientos         |
| 11 | Nuestra Empresa                   |
| 16 | Nuestra Cadena de Valor           |
| 20 | Nuestra Gente                     |
| 29 | Nuestra Comunidad                 |
| 33 | Nuestro Planeta                   |





## CARTA DEL DIRECTOR

A lo largo de nuestros 50 años de trayectoria en CNH de México, siempre hemos buscado actuar en beneficio de nuestro entorno y de las sociedades con las que estamos involucrados, por ello, hace siete años tomamos el compromiso de consolidar todos los esfuerzos que ya realizábamos de manera voluntaria, en una estrategia completa de Responsabilidad Social Empresarial.

Nuestros informes sirven como testimonio de las acciones que hemos implementado y dan fe del alcance, impacto y seguimiento de las mismas, con la finalidad de seguir creciendo de forma sostenible.

Estos años nos han brindado la experiencia para fortalecer nuestro modelo de Responsabilidad Social y reafirmar las prioridades de la empresa para seguir impactando de forma positiva cada uno de nuestros grupos de interés: **Nuestra Empresa, Nuestra Cadena, Nuestra Gente, Nuestro Planeta y Nuestra Comunidad.**

En este informe podrás ver cómo nuestro sistema de manufactura WCM ha sido un pilar fundamental para aumentar la cadena de acciones socialmente responsables y generar ahorros en distintas materias, para reducir nuestra huella ambiental.

Agradezco y reconozco el esfuerzo de nuestros colaboradores, el cual ha sido clave para mantener el compromiso responsable que ahora nos caracteriza.

Queremos atender tus comentarios y sugerencias, escríbenos al correo [comunicacion.interna@cnhmexico.com.mx](mailto:comunicacion.interna@cnhmexico.com.mx).

(G4-1)

Thierry Mahé  
Director de CNH de México





# ¿QUIÉNES SOMOS?

(G4-3, 4, 5, 6, 7, 8, 9)

CNH de México es una coinversión 50-50% de Grupo Quimico y CNH Industrial, N.V. (subsidiaria del Grupo FIAT).

Más de 50 años de trayectoria, respaldan el liderazgo que CNH de México ha adquirido en el mercado de la agricultura, ya que diariamente fabricamos, ensamblamos, comercializamos y distribuimos tractores e implementos para este sector. También, somos importadores exclusivos de todos los equipos, maquinaria agrícola y de construcción de CNH Industrial, incluyendo las marcas New Holland y Case IH.

En el mercado nacional nos encargamos de brindar soluciones competitivas, abriendo un gran catálogo de opciones para cubrir las necesidades de nuestros clientes; ofrecemos tanto las máquinas que producimos en nuestra planta, así como equipos fabricados en otras filiales alrededor del mundo.

En el plano internacional, nos hemos convertido en un referente de la industria, pues al día de hoy, los productos que manufacturamos en CNH de México tienen presencia en 56 países de todo el mundo; además de ser elaborados con altos estándares de calidad, respaldados por nuestro sistema de manufactura de clase mundial, WCM.



## NUESTROS VALORES



## NUESTRA VISIÓN

“Construyendo el presente, cosechando el futuro”

## NUESTRA MISIÓN

CNH de México es una empresa socialmente responsable, líder en proporcionar soluciones integrales para el mercado mexicano de maquinaria agrícola y de construcción con participación en el mercado mundial, mediante la fabricación y comercialización de productos y servicios que generen valores y satisfacción para clientes, proveedores, empleados y accionistas.





# ALCANCE DEL INFORME

(G4-33)

**Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.**

Este 2017 publicamos nuestro séptimo informe de Responsabilidad Social Empresarial, donde comunicamos nuestras acciones en cinco ámbitos que componen nuestro modelo de Responsabilidad Social:



**NUESTRA EMPRESA**



**NUESTRA GENTE**



**NUESTRA CADENA DE VALOR**



**NUESTRA COMUNIDAD**



**NUESTRO PLANETA**

El informe abarca las operaciones de la planta ubicada en Querétaro, en cada una de sus entidades legales: **Industrial, Componentes y Servicios Corporativos.**

## INDICADORES GRI

El resumen de indicadores presentados en este informe están basados en el *Global Reporting Initiative (GRI)* y Pacto Global.

| CATEGORÍA DE INDICADORES GRI                   | NÚMERO DE INDICADORES REPORTADOS |
|--|----------------------------------|
| Desempeño Económico                            | 2                                |
| Desempeño Ambiental                            | 8                                |
| Desempeño Social: Prácticas Laborales          | 4                                |
| Desempeño Social: Derechos Humanos             | 1                                |
| Desempeño Social: Sociedad                     | 1                                |
| Desempeño Social: Responsabilidad del Producto | 3                                |





# ALCANCE DEL INFORME

## PACTO MUNDIAL



CNH de México es una empresa comprometida con mejorar las prácticas laborales en beneficio de nuestro entorno, por ello estamos alineados a las iniciativas propuestas por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Este organismo se encarga de promover, a través de 10 principios aceptados universalmente, el desarrollo sostenible en las áreas de Derechos Humanos y Empresa, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas. Tiene presencia en más de 160 países, por lo que es **la iniciativa de responsabilidad social empresarial con mayor impacto a nivel mundial**.

Uno de sus principales objetivos es brindar herramientas adecuadas y suficientes para que las empresas desarrollen, implementen y divulgen prácticas sostenibles.

Fuente: [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)

## **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



Como una de las prácticas que implementamos en beneficio del ambiente, imprimiremos 500 ejemplares de este informe, lo enviaremos electrónicamente a todos nuestros grupos de interés, será publicado en nuestra página web oficial [www.cnhmexico.com.mx](http://www.cnhmexico.com.mx) y en la intranet de la empresa.





# MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

(G4-28, 29, 30, 31, 32)



El modelo de Responsabilidad Social se creó tomando en cuenta el impacto de nuestra participación en la economía, el medio ambiente y la comunidad en la que estamos presentes.

Nos planteamos acciones vinculadas a nuestros objetivos de negocio, que pudieran crear un valor sostenible y de esta manera surgieron nuestros pilares estratégicos de RSE: **Nuestra Empresa, Nuestra Cadena de Valor, Nuestra Comunidad, Nuestra Gente y Nuestro Planeta.**

2011

Basados en la norma ISO 26000 pudimos concretar las acciones que realizábamos en materia de Responsabilidad Social Empresarial. Analizamos la implementación de nuevas prácticas y la mejora de las actividades existentes. Realizamos una evaluación profunda sobre el tema y aprovechamos las opiniones de los colaboradores para tener mayor alcance y efectividad de las propuestas.

2012

Este fue un periodo de fortalecimiento a la estrategia planteada el año anterior. Con base en ello, nos propusimos objetivos más claros, definimos los grupos de interés que participarían en el modelo de RSE y actualizamos el código de ética.

2013 Y 2014

Durante este lapso consolidamos el nuevo plan de acción, con un panorama más abierto a las posibilidades de volvernos una empresa sostenible. Gracias a la consulta a nuestros grupos de interés pudimos implementar acciones de impacto a toda la organización.

2015 Y 2016

Continuamos fortaleciendo, evaluando y analizando el funcionamiento de nuestra estrategia y las oportunidades para continuar aportando de manera socialmente responsable en cada uno de nuestros pilares.

## EVOLUCIÓN DE NUESTRO MODELO DE RSE



# DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

(G4-26 y 27)

Este año, una de nuestras prioridades fue enfocarnos en mantener comunicación constante entre la organización y todos los grupos de interés que se relacionan con ella. Esto nos ha permitido mantener nuestra cultura de mejora continua y fortalecer las actividades que impactan positivamente en nuestro modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).



## COLABORADORES

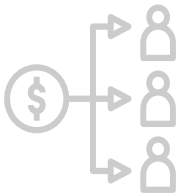
Priorizamos la creación de un espacio digno y seguro para nuestros colaboradores. Nos esforzamos para crear un ambiente laboral adecuado y equitativo, en el que existan posibilidades de desarrollo y crecimiento laboral. Para lograrlo, apoyamos, respetamos y difundimos los derechos humanos y los de los trabajadores.

A nuestros colaboradores les solicitamos atender los lineamientos de políticas, conductas y procedimientos dentro de CNH de México, así como honrar los valores, cultura y filosofía de la empresa. También, mantener un perfil adaptable al cambio y enfocado a la mejora continua.



## CLIENTES

Estamos comprometidos con entregar a nuestros clientes productos con la mejor calidad en el ramo. Contamos con un gran catálogo de opciones; nos especializamos en ofrecer a nuestros compradores maquinaria adaptada a sus necesidades, enfocándonos en brindar opciones actuales y seguras.



## DISTRIBUIDORES

Una de nuestras prioridades, para mantener presencia en el mercado, es contar con una red de distribución extensa y capaz de identificar constantemente las exigencias del mercado, para adaptarnos a ellas. Esto nos ha permitido crear con nuestros distribuidores una atmósfera de lealtad y colaboración muy importante para la empresa.



## PROVEEDORES

Trabajamos en sinergia con nuestros proveedores, estableciendo compromisos mutuos, con la finalidad de alinear nuestros objetivos. Para la selección de nuestros proveedores contamos con un proceso amplio que nos garantice tener a los mejores aliados.



## COMUNIDAD

Estamos comprometidos con el desarrollo de proyectos en beneficio de este grupo, que promuevan educación, cultura y mejora del entorno. En CNH de México nos interesamos también en fomentar el empleo dentro de la comunidad y en impulsar, con nuestros productos, el crecimiento de los sectores de agricultura y construcción.





# UN GRAN LUGAR PARA TRABAJAR

Great Place to Work es una empresa global de investigación, asesoría y capacitación que ayuda a las organizaciones a identificar, crear y mantener excelentes lugares de trabajo a través del desarrollo de culturas laborales basadas en la confianza. CNH de México ha creado una estrategia en la cual, la herramienta que ofrece GPTW de diagnóstico y evaluación ha sido clave.

Este 2017 nos hemos esforzado por continuar con la filosofía de “un gran lugar para trabajar” como un proyecto permanente, en el que tenemos siempre el reto de superar nuestras iniciativas para incrementar el éxito de nuestra empresa. Trabajamos en mejorar lo que hasta el momento ha dado buenos resultados y trazamos nuevas estrategias para transformar lo que debía ser renovado.

Como recompensa a todos los esfuerzos que hemos invertido en este proyecto, CNH de México recibió el reconocimiento por ser uno de Los Mejores Lugares para Trabajar en México en la Región Bajío.

Un acontecimiento muy importante, ya que de 284 empresas participantes en la región, únicamente 19 han logrado esta certificación. Un gran orgullo y motivante para continuar transformando CNH de México y alcanzar juntos mejores resultados cada día.



2007

Inicia nuestra historia con GPTW. Aplicamos las encuestas de evaluación a una muestra de nuestra población para identificar nuestras fortalezas y áreas de oportunidad.



2014  
Y 2015

En 2014 aplicamos por tercera vez la encuesta, con la experiencia acumulada fue más sencillo trazar la estrategia para seguir mejorando nuestros procesos de satisfacción hacia nuestros empleados, misma que implementamos durante 2015.



2016

En 2016 aplicamos la encuesta por cuarta ocasión y con una participación del 86%, logramos la certificación. Gracias los resultados obtenidos pudimos llevar a cabo el plan de acción para la mejora de nuestro clima laboral durante 2017.



<https://www.greatplacetowork.com.mx/>







## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Este año continuamos consolidando nuestros sistemas y certificaciones para mejorar la calidad de nuestro servicio y de nuestros productos. Dentro de los reconocimientos y distinciones más destacadas hemos logrado:



Continuamos con nuestra certificación como Un Gran Lugar para Trabajar por parte del Insituto Great Place to Work.



International Organization for Standardization

Mantenemos nuestras certificaciones: ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, ISO 20000 y OHSAS 18001. Las cuales nos dan marco y garantía de la calidad con la que realizamos nuestros productos.



Mantenemos nuestra adhesión al Pacto Mundial, la cual nos ayuda a alinear nuestras estrategias y operaciones con los principios universales de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción para tomar las mejores acciones que impulsen también nuestros resultados.



Certificación de los tractores que fabricamos por parte de OCIMA.



En nuestro sistema de manufactura de clase mundial, WCM hemos mantenido nuestro nivel de Planta Bronce y tenemos claridad en nuestros objetivos para próximamente alcanzar el nivel Plata.





**NUESTRA EMPRESA**



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



CNH de México se ha posicionado como una de las mejores empresas en la ciudad de Querétaro y también ocupa uno de los primeros lugares a nivel nacional en el ramo de la agricultura y la construcción. Esto ha sido posible gracias a que implementamos procesos de clase mundial con tecnología accesible y una cultura enfocada al servicio al cliente.

La cultura de mejora continua que implementamos en CNH de México, nos ha permitido construir una infraestructura con la capacidad necesaria para llevar a cabo todo el proceso manufacturero y comercial de nuestros productos. Estamos respaldados por nuestros sistemas, altos estándares de calidad y personal perfectamente capacitado.

## NUESTRAS MARCAS: CASE IH Y NEW HOLLAND

(G4-4, G4-PR5)

Trabajamos tractores agrícolas Case IH y New Holland con caballaje desde los 35 HPS (horsepower) hasta los 450 HPS (horsepower), equipos forrajeros de las marcas Case IH y New Holland, comercializamos equipos para la construcción de las dos marcas, Refacciones y Servicio.

Las mejores oportunidades para exhibir nuestras marcas, las encontramos en ferias y convenciones, en las que, distribuidores y consumidores pueden interactuar con nuestros tractores y vivir la experiencia de nuestros productos.

Este año mantuvimos nuestra presencia en las tres Expos agrícolas más importantes del país: Expo AgroAlimentaria Guanajuato en Irapuato, Gto., ExpoAgro Sinaloa, en Culiacán, Sin. Y AgroBaja, en Mexicali BC.





**SERVICIO AL CLIENTE**

(G4-4, G4-8, G4-9, G4-PR5)



Tenemos presencia en toda la República Mexicana, gracias a nuestra red de Distribuidores y a nuestros más de 270 puntos de atención. En cada uno de ellos se ubica un área de servicio, donde contamos con personal experto, alineado a un plan de capacitación anual.

Otra prioridad de nuestro servicio es avalar la calidad de nuestras máquinas, por ello, todos los productos comercializados por CNHMX cuentan con una póliza de garantía de acuerdo al tipo de producto, en la que, de manera general, aseguramos dos mil horas de funcionamiento.

Con estas medidas, garantizamos la mano de obra calificada y también, que nuestros clientes finales tengan el respaldo y asesoría adecuada para cada producto.

Gran parte de nuestros procesos están enfocados en mantener y mejorar la experiencia de nuestros clientes con CNH de México, por ello, año con año planteamos indicadores más retadores con la finalidad de conocer las necesidades y alcanzar las expectativas de nuestros compradores.

Hemos elevado nuestro nivel de lealtad gracias a las prácticas diarias en beneficio de nuestros clientes, entre las principales se encuentran las visitas personalizadas por parte de CNHMX y Distribuidores Autorizados y la atención brindada en eventos, convenciones y ferias.



**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APLICADAS A CLIENTES FINALES:**

| AÑO  | ENCUESTAS APLICADAS | CALIFICACIÓN |
|------|---------------------|--------------|
| 2014 | 1080                | 89%          |
| 2015 | 1080                | 88%          |
| 2016 | 1080                | 90%          |
| 2017 | 1150                | 93%          |

Este 2017 aplicamos 1150 encuestas para medir la satisfacción de nuestro servicio (70 más que el año anterior), en las cuales obtuvimos un promedio de 93%, la cifra más alta en los últimos años.

**CAPACITACIÓN COMERCIAL**

(G4-PR5)

Sabemos que para mantener nuestra competitividad en el mercado y brindar las soluciones que nuestros clientes necesitan, es imprescindible actualizarnos permanentemente. Los cursos de capacitación nos permiten preparar al personal y mejorar sus conocimientos técnico/operativos, con la finalidad de brindar una mejor atención a nuestros clientes finales. También, con esta formación constante, nos aseguramos de implementar las últimas tecnologías a nuestros productos y responder de una mejor manera a las demandas del mercado.

Durante el 2017 impartimos 28 cursos de capacitación, con un total de 368 asistentes, cifras menores que en años anteriores.



| AÑO  | CURSOS | HORAS DE CAPACITACIÓN | ASISTENTES |
|------|--------|-----------------------|------------|
| 2013 | 30     | 14488                 | 470        |
| 2014 | 29     | 14328                 | 448        |
| 2015 | 37     | 16640                 | 507        |
| 2016 | 34     | 14296                 | 471        |
| 2017 | 28     | 10720                 | 368        |

**ENFOQUE CNH DE MÉXICO**

(G4-PR5)

En cuanto a nuestra actividad manufacturera, 2017 fue un año que nos permitió innovar y concretar esfuerzos con el lanzamiento de tres nuevas familias de tractores:

Gracias a la permanente comunicación que mantenemos con nuestra red de distribuidores y a la excelente labor que ellos realizan con los usuarios finales, podemos continuar creando productos “hechos a la medida”, que satisfacen las necesidades particulares de cada zona del país.

Tractores  
New Holland  
Boomer 25



Tractores  
New Holland  
TT4.90



Tractores  
New Holland  
Workmaster 40





**NUESTRA RED DE DISTRIBUIDORES** (G4-PR5)

El equipo comercial realiza la labor de venta de equipos agrícolas y de construcción por mayoreo, a los distribuidores. Ellos, por su parte, concretan la venta al menudeo con los usuarios finales.

Los distribuidores conforman un grupo muy importante para CNH de México, pues gracias al servicio integral que ofrecen, es posible garantizar la inversión de todo el que adquiere un equipo de nuestras marcas. Los integrantes de este grupo son responsables directos de brindar soporte al producto en refacciones y servicio, capacitación y garantías.

Con la finalidad de aumentar la calidad en el servicio y de estandarizar la atención que brinda nuestra red de distribución, aplicamos anualmente el Dealer Standard, programa que clasifica a cada distribuidor de acuerdo con los patrones de excelencia de marca New Holland (básico, superior, plata y oro). Entre los criterios de valoración se encuentran la identificación visual, ventas, repuestos, servicios, gerencia, satisfacción del cliente, mercado y criterios financieros.



**DE ACUERDO A LA EVALUACIÓN APLICADA DURANTE 2017, TENEMOS LA SIGUIENTE CLASIFICACIÓN:**

|          |       |
|----------|-------|
| Oro      | 29.4% |
| Plata    | 44.1% |
| Superior | 8.8%  |
| Básico   | 17.6% |







# NUESTRA CADENA DE VALOR





**(G4-EC9)**

El objetivo principal de Cadena de Suministro es gestionar una amplia gama de componentes y procesos que van desde la fabricación hasta el consumo, tales como el almacenamiento de materias primas, la administración del inventario y el movimiento de productos terminados.

En términos financieros, define el diseño, planificación, gestión y ejecución de las actividades de la cadena de suministro, en todo el proceso productivo y hasta el punto de venta.

El 2017 fue un año en el que reestructuramos muchos de nuestros procesos. Uno de los cambios más significativos fue la división de la Dirección de Operaciones en tres áreas: Manufactura, Calidad y Cadena de Suministro, esta última es la que nos ocupa en este apartado.

## EL TRABAJO EN LA CADENA DE SUMINISTRO CONSTA DE CUATRO FUNCIONES CLAVE:



### 1. INTEGRACIÓN

Crear una red de comunicación en toda la cadena de suministro para lograr resultados efectivos y oportunos.



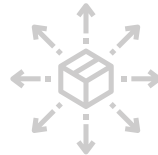
### 2. PLANEACIÓN

Gestionar las operaciones diarias, programar la producción interna y disparar la actividad de abastecimiento de insumos.



### 3. COMPRAS

Decisiones de compra y gestión de materiales.



### 4. DISTRIBUCIÓN

Gestionar la logística a través de mayoristas, minoristas y clientes.

A partir de la división de la Dirección de Operaciones cambiamos completamente el modo de trabajar, anteriormente trabajábamos en silos, donde cada integrante se ocupaba de forma independiente de su respectivo departamento. Con la creación de la Cadena de Suministro como departamento, se unificaron varios sub conjuntos de operaciones de las áreas de Compras, Planeación, Tráfico, Logística y Almacén, con el objetivo de satisfacer las necesidades de nuestro cliente final.

Avanzamos entendiendo las necesidades y oportunidades de cada una de las funciones, a través de sesiones de uno a uno, al mismo tiempo trabajamos en el modelo de reuniones, para mejorar la comunicación y el entendimiento al interior del área.

Como resultado, se crearon Células de Trabajo conformadas por al menos una persona de cada subconjunto, y estas células, a su vez, interactúan y hacen sinergia entre ellas.

Actualmente seguimos trabajando en la evolución de la Cadena de Suministro y ajustando nuestro plan de trabajo de acuerdo a la retroalimentación que se va recibiendo por parte del equipo, necesidades del negocio y cambios de mercado. Dentro de nuestro plan a corto plazo esperamos lograr cohesión grupal y trabajar en los indicadores de gestión (KPI / KAI) y a mediano plazo en la unificación de las Células de Trabajo para llegar a una satisfacción del Cliente Final del 100%.



## RELOCALIZACIÓN DE PROVEEDORES


La labor del equipo de compras es especialmente importante en la búsqueda de relaciones comerciales, pues adoptan un rol intermediario entre la organización y los proveedores, a quienes seleccionamos bajo estrictos procesos éticos y transparentes que responden a nuestros valores, filosofía institucional y código de conducta. De esta manera, los negocios logrados entre nuestros socios proveedores están basados en tres elementos fundamentales: Calidad, Entrega y Costos.

También seguimos con nuestro plan de relocalización de proveedores para reforzar la cadena local, con el objetivo de incrementar el contenido de partes hechas en México. Este 2017 alcanzamos un 48% y nos planteamos el objetivo de llegar al 50% para 2018.

Actualmente en el área de compras nos encontramos concretando varios proyectos entre los que se encuentran:

| PLAN DE RELOCALIZACIÓN DE PROVEEDORES |     |
|---------------------------------------|-----|
| 2013                                  | 30% |
| 2014                                  | 40% |
| 2015                                  | 44% |
| 2016                                  | 46% |
| 2017                                  | 48% |

Rines con un proveedor con Ingeniería en Alemania y planta de operación en Turquía, considerada parte de los países BCC (Best Cost Country).

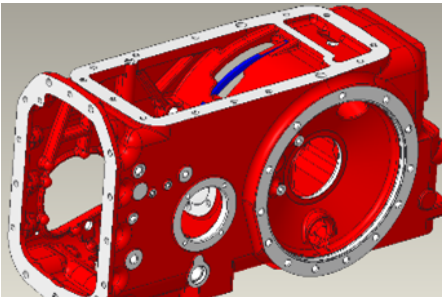


En 2012 tuvimos una sesión para definir los objetivos a alcanzar por nuestra cadena de suministro con miras al futuro y ahora, 5 años después, hemos logrado explorar las principales familias de las partes de un tractor, iniciando el desarrollo de los tres grupos de partes que se muestran a la izquierda.

Tenemos en ejecución el desarrollo de radiadores en la frontera de México y EEUU que solían ser importados de UK para el proyecto ME58.



Estamos desarrollando un proveedor de fundición de cajas de transmisión en China de las partes que actualmente son fabricadas en Alemania que también se considera un cambio de fuente a un BCC.





**INCREMENTO DEL 18% EN UN PERIODO DE 6 AÑOS**

En el contenido nacional de nuestros equipos, gracias al impacto que han tenido los diferentes proyectos implementados.



## SIEMPRE EN CONTACTO

Es de suma importancia para nosotros transmitir la filosofía de CNH de México y los lineamientos que exige nuestro programa de mejora continua WCM hacia los proveedores. Para abordar estos temas realizamos entre 8 y 10 reuniones estratégicas anuales en las que invertimos medio día intercambiando información con nuestros proveedores más importantes.



Otro punto trascendente de nuestra cadena de valor es garantizar la calidad del servicio de nuestros proveedores, a quienes evaluamos mensualmente en diferentes parámetros que se engloban en Calidad, Entregas y Costos. A los proveedores que tienen una calificación total menor al 60% se les requiere un plan de acción para mejorar su desempeño.

satisfechos con los proveedores seleccionados, desde hace 6 años iniciamos un proceso de mejora de la función de Compras en la que hemos reforzado en conjunto con Contraloría nuestras Políticas y Procedimientos para un cumplimiento permanente de reglas universales, como la segregación de funciones y el control interno.

Por otra parte, para asegurar que los clientes internos se encuentren



**11 VISITAS DE  
PROVEEDORES  
DURANTE 2017**

Como muestra de las buenas prácticas y excelente comunicación adoptadas con este grupo de interés.

## CRITERIOS DE DERECHOS HUMANOS EN LA SELECCIÓN DE NUESTROS PROVEEDORES

(G4-HR10)



Todos los proveedores que trabajan con CNHMX deben de cumplir con los criterios de Derechos Humanos plasmados de manera contractual en nuestros Términos y Condiciones de Compra en cada Orden de Compra que colocamos.

En temas de medio ambiente, dentro del área de Compras nuestros principales proyectos fueron el desarrollo de un empaque retornable y la reducción del cartón y la madera que vendemos como desecho.





CNH de México te desea Feliz Día del Padre

\* SUPERHÉROES \*  
hay a montones,  
SUPERPAPÁ  
Sólo Yo

CNH de México te desea Feliz Día del Padre

\* SUPERHÉROES \*  
hay a montones,  
SUPERPAPÁ  
Sólo Yo  
CNH



NUESTRA GENTE



Nuestra gente es el motor que nos impulsa a seguir transformando a CNH de México, pues son ellos quienes contribuyen día con día a cumplir nuestros objetivos. Por ello nos esforzamos en brindarles un espacio donde puedan desarrollarse personal y profesionalmente, dentro de un ambiente laboral íntegro, incluyente y seguro.

Nuestro compromiso con nuestra gente es esencial; nos enfocamos en crear una cultura de retos, oportunidades y crecimiento para que nuestros colaboradores se sientan motivados y preparados para alcanzar la excelencia en el desempeño de sus responsabilidades y que al mismo tiempo les brinde las herramientas para enfrentar los constantes cambios en las condiciones externas del mercado y contexto social y económico del país.

## ATRACCIÓN DE TALENTO

(G4-PR5, G4-LA3)

La estrategia de CNH de México es atraer al talento al lugar correcto. Cada año tenemos como prioridad evaluar nuestros beneficios y oferta para ser la mejor opción de nuestra gente y el futuro talento de CNH de México, participando en estudios de tendencia de sueldos y beneficios, con firmas y organismos tales como: Towers, Mercer, Aon, Medina Mercado Laboral, Cluster Automotriz y Hays.

### EMPLEADOS

#### TOTAL DE COLABORADORES



| AÑO  | H    | M   | TOTAL |
|------|------|-----|-------|
| 2017 | 747  | 110 | 893   |
| 2016 | 803  | 95  | 898   |
| 2015 | 926  | 97  | 1023  |
| 2014 | 1035 | 88  | 1123  |

#### TIPO DE CONTRATO

|               |     |
|---------------|-----|
| Indeterminado | 881 |
| Eventual*     | 12  |

\*Los eventuales fueron requeridos para cubrir incapacidades por enfermedad o proyectos específicos.

### CONTRATACIONES

| HOMBRES   | MUJERES |
|---|---------|
| <b>NUEVAS CONTRATACIONES</b>  |         |
| 31  | 29      |
| TOTAL: 60   |         |
| <b>REINCORPORACIÓN AL TRABAJO TRAS PERMISO POR MATERNIDAD O PATERNIDAD*</b> |         |
| 24  | 7       |
| TOTAL: 31   |         |

\*Todos los colaboradores que solicitaron permiso por maternidad o paternidad ejercieron su derecho a este beneficio y el 100% se reincorporó a trabajar al término del mismo.

### ROTACIÓN

# 1.47%

El porcentaje promedio de rotación en el Estado de Querétaro durante 2017 fue de 5%, lo que indica que nos mantenemos en un nivel muy competitivo en cuanto a retención de personal.

Gracias a la fidelidad de nuestra gente y al gran lugar para trabajar que juntos hemos construido, hemos mantenido el nivel de rotación en cifras muy bajas. Adicionalmente, contamos con diferentes encuestas internas que nos mantienen al tanto de la percepción de nuestros colaboradores con respecto a los procesos que instauramos al interior de la empresa.



**PLAN FLEX**



Continuamos con nuestro programa Plan Flex, creado para ofrecer a nuestros colaboradores una amplia gama de beneficios, que además pueden extender a sus familias. Este programa ofrece la opción de elegir servicios a precios preferenciales, tales como: plan dental, plan de retiro, plan visión, gastos médicos menores y gastos funerarios. También incluye el beneficio Flex Time, en el que nuestros empleados pueden elegir a qué hora iniciar su jornada laboral entre las 07:00 y las 09:00 a.m.

Cada empleado elige el paquete de beneficios que mejor se adapte a sus necesidades y las de su familia.

Este año se vio un incremento en el total de empleados que contrataron los servicios de Plan Flex, en la mayoría de los servicios, y por lo tanto, también incrementó el porcentaje de participación con respecto a años anteriores.

Ajustamos nuestra bolsa de beneficios de acuerdo con las generaciones que forman parte de CNH de México, para satisfacer las necesidades de toda nuestra población.



| TOTAL DE EMPLEADOS DENTRO DEL PROGRAMA PLAN FLEX, POR AÑO. |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|
| PRODUCTOS  | FLEX 2015 | FLEX 2016 | FLEX 2017 |
| Seguro Funerario   | 40        | 105       | 122       |
| Plan Dental  | 43        | 118       | 128       |
| Plan Visión  | 22        | 31        | 42        |
| Servicio Médico  | 40        | 42        | 35        |
| Plan de Retiro   | 69        | 158       | 179       |
| Check Up Médico  | NA        | 41        | 36        |
| Servicios Médicos en casa                                  | NA        | 43        | 58        |
| Horario Flexible   | NA        | 219       | 258       |

| PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA PLAN FLEX                                       |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|
| PRODUCTOS  | FLEX 2015 | FLEX 2016 | FLEX 2017 |
| Empleados que contrataron los beneficios Flex                                | 186       | 289       | 330       |
| Empleados que ingresaron al sistema pero no optaron por los beneficios Flex. | 40        | 35        | 17        |
| Empleados que no se integraron al programa de beneficios.                    | 228       | 130       | 88        |
| Porcentaje de participación  | 41%       | 64%       | 75.9%     |

**12%**

**Baby Boomer**  
(1946-1960)

Plan de retiro.

**50%**

**X**  
(1961-1980)

Beneficios de salud y ahorro.

**38%**

**Millennial**  
(1981-1995)

Tiempo flexible y gastos médicos menores.



## CAPACITACIÓN

(G4-LA9, G4-LA10)

Nuestros programas de capacitación impulsan en nuestros colaboradores habilidades de gestión, liderazgo, desarrollo personal y profesional, con base en la cultura, filosofía y valores de la empresa.

### PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA LABORAL

|                                   | 2013    | 2014     | 2015      | 2016      | 2017      |
|-----------------------------------|---------|----------|-----------|-----------|-----------|
| No. de empleados capacitados      | 13364   | 19253    | 10167     | 7842      | 7248      |
| No. de sindicalizados capacitados | 8607    | 6819     | 6024      | 1546      | 1751      |
| Horas de capacitación             | 21972   | 26072    | 16191     | 9282      | 8999      |
| Inversión de capacitación         | 993,939 | 1,629.02 | 1,197,305 | 1,300,000 | 2,300,000 |
| Número de cursos                  |         |          |           |           | 219       |
| Horas promedio por persona        | 12.7    | 17       | 9.9       | 10.3      | 13        |

### CAPACITACIÓN POR NIVEL

| NIVEL                  | EMPLEADOS CAPACITADOS | EMPLEADOS POR PERSONA | HORAS | HRS PROMEDIO POR PERSONA |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|-------|--------------------------|
| Director               | 3                     | 8                     | 102   | 34                       |
| Gerente                | 6                     | 9                     | 55    | 35                       |
| Coordinador/Supervisor | 14                    | 6                     | 206   | 14                       |
| Empleado               | 55                    | 5                     | 997   | 18                       |
| Sindicalizado          | 7                     | 2                     | 45    | 6                        |
| Total                  | 85                    | 30                    | 1405  | 107                      |

Como indica nuestro sistema de manufactura de clase mundial, WCM, generamos un ambiente colaborativo en el que cada uno de nuestros empleados cuente con los conocimientos y herramientas necesarias para desempeñar su labor con excelencia y se supere a sí mismo en cada nuevo proyecto.

Nuestros colaboradores son recibidos a su ingreso con un amplio programa de inducción para conocer las funciones principales de cada área, instalaciones, cultura y operación de la empresa. Posteriormente son integrados a nuestros programas de desarrollo de acuerdo al puesto que ocuparán. Para favorecer el crecimiento laboral, este 2017 trabajamos arduamente en la promoción de distintos programas de capacitación.







- **Evaluación 360°:** Herramienta que se emplea anualmente para evaluar el nivel de dominio en competencias suaves o de liderazgo donde participan diferentes partes como el jefe directo, colaborador, compañero y cliente interno. Se retroalimentan los resultados con el fin de que el colaborador conozca sus fortalezas y sus áreas de oportunidad.

- **Detección de Necesidades de Capacitación:** Proceso que permite identificar las necesidades a desarrollar mediante capacitación formal.

- **Modelo de Desarrollo 70-20-10:** Es el modelo adoptado en CNHMX para que el aprendizaje sea efectivo. Gran parte de nuestro aprendizaje se atribuye a la exposición y realización diaria de nuestras actividades, por lo que se busca que 70% del aprendizaje sea basado en la experiencia, el 20% aprendiendo de otros y sólo el 10% en cursos formales.

- **Plan de Desarrollo Individual:** Es la herramienta empleada para detectar y definir las necesidades de formación basadas en la metodología 70-20-10, las cuales deben estar alineadas a los objetivos y necesidades del negocio.

- **Plan de Capacitación:** Contiene el listado de los cursos a ejecutar en el año, indicando la fecha, duración y participantes.

- **Instructores Internos:** Una forma de contribuir al desarrollo es enseñando y compartiendo nuestro conocimiento, por lo que promovemos la formación de instructores internos a través de certificaciones anuales que ayudan a nuestros colaboradores a desarrollar sus habilidades como facilitadores.

- **Programa de desarrollo de liderazgo:** Programa orientado a habilitar al personal de todos los niveles en competencias humanas requeridas para el óptimo desempeño de las actividades diarias con el fin de promover e incrementar la calidad, productividad de la organización, y mejorar la calidad de vida laboral y personal.

- **Metodología de Objetivos SMART** (Specific, Measurable, Achievable, Realistic y Timely).

- **BOL (Building Our Leaders).** Es un nuevo programa de capacitación enfocado en desarrollar habilidades de liderazgo en jefes y supervisores para que puedan comunicarse, motivar y capacitar a sus empleados, aumentando la productividad en sus equipos y en la empresa. Arrancamos en octubre de este 2017 y la duración estimada será de un año.

Adicional, tenemos programas como evaluaciones de desempeño, planes de carrera, desarrollo y sucesión, programas de coaching y promoción.

## SEGURIDAD

(G4-LA5, G4-LA7)

Valoramos y procuramos el bienestar de nuestros colaboradores, por ello contamos con actividades que se alineen a nuestras políticas, programas y estrategias, y que también impacte a sus familias.

Dentro de la planta contamos con Comisiones de Seguridad, integradas por un representante de cada área, el cual funge como embajador de seguridad y da seguimiento a las necesidades en este tema con sus compañeros de departamento.

Este año no se reportaron casos de enfermedades provocadas por realizar actividades profesionales dentro de la planta. No existe registro en servicio médico, ni proceso pendiente de calificación. Seguimos trabajando también para mantener saldo blanco en nuestras operaciones, por lo que nuestros mayores retos en materia de seguridad fueron mantener la tendencia positiva en los resultados de las inspecciones de la autoridad y mejorar el desempeño del sistema de gestión en el que estamos certificados (OHSAS 18001).

Trabajamos para contrarrestar el índice de incidentes y accidentes en CNH de México, hemos involucrado a todo el personal operativo en la identificación de peligros y tomamos en cuenta sus solicitudes o recomendaciones para hacer los procesos más seguros.

Gracias a la integración y capacitación de todos los niveles de la organización en cuanto a las necesidades de seguridad en cada una de las áreas, hemos priorizado los hallazgos y gestionado los recursos para evitar accidentes dentro de la planta.

La participación de los colaboradores ha sido fundamental para hacer de la seguridad una cultura cotidiana, ellos mismos la transmiten e identifican de actos y condiciones inseguras dentro del centro de trabajo.

Este año cubrimos los programas de entrenamiento establecidos, realizamos simulacros y reforzamos la interacción con el grupo de ayuda mutua del Parque Industrial al que pertenecemos, además participamos por quinta vez en el encuentro de brigadas que organizan los Bomberos de Querétaro.





Como cada año, apostamos por la realización de eventos que nos permiten romper la rutina e incluso crear espacios en los que podamos compartir nuestra cultura organizacional con las familias de nuestra gente.

## REYES MAGOS

Dentro del paquete de beneficios otorgados a nuestros colaboradores, en enero entregamos a cada uno un vale por \$500.00 MX como apoyo para los gastos del Día de Reyes, mismo que pudieron hacer efectivo en algunas sucursales de Tiendas del Sol.

## DÍA DE LA MUJER

Con motivo del Día de la Mujer, celebrado el 8 de marzo, en CNH de México abrimos un foro de aprendizaje dirigido por María Antonieta Cota, quien con su larga experiencia en Desarrollo Humano y en psicología Gestalt, abordó el tema ¡Mujer... plena y felizmente realizada!, donde se abordaron cuestiones como ¿Qué haces para sentirte plena y feliz?, ¿Dónde y en quiénes depositas tu bienestar?, ¿Cómo mantienes tus relaciones saludables? Con la creación de estos espacios promovemos la reflexión sobre temas sensibles e importantes para nuestra población.

## PREMIACIÓN ANUAL DE SUGERENCIAS Y KAIZENES

Con nuestro sistema de manufactura WCM promovemos y trabajamos diariamente en una cultura de mejora continua, alimentada por sugerencias (kaizenes) y proyectos diseñados e implementados por nuestro personal operativo. Creamos este evento para reconocer los mejores kaizenes de cada pilar de WCM, resaltando aquellos que vuelven nuestros procesos más eficientes, seguros y ergonómicos.

## DÍA DE LAS MADRES

Para celebrar el orgullo que sentimos por las mamás que día a día dan lo mejor de sí en su lugar de trabajo, CNH de México organizó, como ya es tradición, un desayuno especial para todas ellas en compañía de nuestros Directores, quienes personalmente las felicitaron y convivieron con ellas.

También, continuamos con nuestro proyecto de lactancia emprendido el año pasado para las mujeres que inician la etapa de maternidad. Es un espacio adaptado con las herramientas necesarias para la extracción de leche durante la jornada laboral, además de estar disponible para colaboradoras embarazadas que requieran tomar un descanso durante la jornada.





## DÍA DEL PADRE

En esta ocasión celebramos a nuestros papás entregándoles una playera conmemorativa con el tema “súper papá” y terminamos la jornada con divertidas fotografías junto a nuestros tractores.

## APOYO ESCOLAR

CNH de México es una empresa comprometida con impulsar la educación de los jóvenes, pues somos conscientes de que junto con ellos viene la transformación y crecimiento del país. Es por ello que de manera anual brindamos un apoyo económico a todos los hijos estudiantes de nuestros colaboradores en periodo de inicio de ciclo escolar.

## ALUMNOS DESTACADOS

Este evento también está dedicado a los hijos de nuestros empleados, dirigido particularmente a estudiantes con un notorio desempeño académico. Con nuestra base de datos de Apoyo Escolar obtenemos los promedios mayores a 9 durante el ciclo escolar anterior inmediato y extendemos para ellos una invitación a un evento especial como reconocimiento a su desempeño escolar.

Este año citamos a los alumnos con los mejores promedios, junto a un acompañante, en el parque familiar Incredible Pizza, donde nuestros invitados pudieron disfrutar toda una mañana del buffet y las atracciones del lugar. Para cerrar la jornada con broche de oro, reconocimos de manera especial a los estudiantes con calificación de 10, entregándoles una Tablet.

## MÉRITO ESCOLAR

Este es un evento muy especial en el que reconocemos la excelencia académica de los hijos de nuestros empleados, graduados de preparatoria, carrera técnica y universidad. Participan alumnos que además de una gran carrera académica tienen una amplia trayectoria deportiva y de responsabilidad social. Los participantes presentaron reconocimientos, diplomas y un ensayo sobre sus logros, motivaciones y metas, ante un jurado calificador externo, integrado por profesores de distintas instituciones universitarias. De esta manera resultó ganador Armando Troncoso y su Jonathan Troncoso hijo de nuestro colaborador. ¡Muchas felicidades!

## CNH CAFÉ EMPLEADOS / LÍDERES

CNH Café ha sido un proyecto muy importante para mejorar la comunicación y confianza dentro de CNHMX. Consiste en sesiones realizadas durante todo el año en las cuales nuestro Director Thierry Mahé se reúne en algunas ocasiones con empleados y en otras con líderes para abordar temas relevantes para el negocio y la cultura de la organización. Estas reuniones están basadas en la retroalimentación y en la escucha efectiva para resolver problemas y plantear nuevas estrategias en beneficio de CNH de México.





## SEMANA DEL BIENESTAR

Este evento consiste en una serie de actividades, dinámicas, charlas y stands enfocados en promover la salud, el cuidado de medio ambiente y la búsqueda del bienestar de nuestros colaboradores y sus familias.

### PARTICIPACIÓN SEMANA DEL BIENESTAR 2017



**591**

Participantes.



**449**

Asistentes a las pláticas de Bienestar.



**271**

Acciones PREVENIMSS (orientación bucal, desparasitación, vacunas).



**425**

Pruebas de glucosa, colesterol, triglicéridos.



**49**

Personas con nuevo régimen alimenticio.



## TRAYECTORIA

Este 2017 tuvimos la oportunidad de celebrar la trayectoria de nuestros colaboradores, quienes a su paso han dejado huella en CNH de México y se han consolidado como el talento que nos inspira. Durante este evento especial, nuestro Director agradeció personalmente la entrega y compromiso demostrados por los 149 empleados reunidos para esta ceremonia.

Los reconocimientos otorgados fueron por lustro cumplido, desde los 5 hasta los 40 años de antigüedad, con un promedio de 15 años.

## VIDEO EMPLEADOS

Para cerrar este gran año reunimos a todos nuestros empleados para la grabación de nuestro video conmemorativo de fin de año. En él plasmamos todo el crecimiento que hemos logrado a lo largo del 2017 y encontramos una oportunidad más para integrarnos y juntos seguir construyendo un gran lugar para trabajar. Lo proyectamos en la fiesta navideña y lo compartimos a través de correo electrónico para que toda la población tuviera acceso a él.

## EVENTOS DE FIN DE AÑO

Nuestro calendario de eventos finalizó con las celebraciones navideñas dedicadas a empleados y sindicalizados.





# NUESTRA COMUNIDAD







Nuestro compromiso social tiene una larga trayectoria de apoyo a la comunidad. Nos preocupamos por impulsar el bienestar y mejorar las condiciones de nuestra sociedad a través de distintos programas que hemos perfeccionado con el paso de los años.

Centramos nuestros esfuerzos en trabajar de la mano con sociedades civiles dispuestas a sumar a las iniciativas que proponemos para crear un mayor impacto durante la implementación. Sin embargo, nada de esto sería posible sin el compromiso que muestran nuestros colaboradores para llevar a cabo todas estas actividades.

Hemos desarrollado iniciativas de voluntariado, planificación, ejecución y evaluación de programas sociales, orientadas en beneficiar aquellas causas que requieren mayor atención dentro de nuestro entorno.

En 2013 formalizamos la estrategia de apoyo a la comunidad consistente en el desarrollo de un programa de inversión y voluntariado a través de alianzas con organizaciones de la sociedad civil. Los cuatro años siguientes han sido de consolidación de esta estrategia en la cual la participación activa de nuestros empleados ha sido fundamental.



### DE LA MANO CON TU HERMANO

Esta institución se dedica a brindar apoyo a familiares de pacientes con enfermedades crónico-degenerativas como es el cáncer, la insuficiencia renal y la diabetes, a través de distintas actividades como talleres y venta de productos. En apoyo a esta causa abrimos las puertas de CNH de México para que representantes de esta asociación pudieran ofrecer sus productos a nuestros colaboradores dentro de las instalaciones de la empresa. Con esta actividad fomentamos la compra con causa y la sensibilización hacia el aporte a grupos vulnerables.



### CNH DE MÉXICO: MEXICAN AUTOMOTIVE FORUM

Una parte importante de nuestra estrategia de responsabilidad social consiste en compartir con nuestra comunidad los avances y aportes que realizamos, con el objetivo de crear una mayor sensibilización que nos permita sumar esfuerzos para las causas que apoyamos.



Tuvimos una gran oportunidad de abordar el tema de nuestro perfil organizacional en el *Mexican Automotive Forum 2017*, un evento líder para el desarrollo de la Industria Automotriz en México, centrado en temas relacionados a la manufactura, cadena de suministro, logística, distribución y venta de vehículos. Nuestro Director Thierry Mahé, formó parte como orador con el tema **México. La Gente: Una Dimensión Global Competitiva**, donde habló del escenario económico y social por el cual atraviesa el país y que el principal factor de crecimiento para CNH de México durante estos años ha sido su gente, quienes todos los días aportan lo necesario para mantener nuestro éxito a nivel mundial. Apuntamos así a la comunidad de manufactureros, compartiendo nuestras mejores prácticas y casos de éxito.



## MANOS A LA OBRA TRAS EL SISMO QUE AFECTÓ A LOS ESTADOS DE MORELOS, PUEBLA, MÉXICO, OAXACA Y CHIAPAS

El pueblo mexicano se distingue por el apoyo humanitario que siempre está presente en los momentos más críticos. Tras el sismo que sacudió al país en septiembre, la Familia CNH de México se comprometió fielmente a la causa #SismoMX para apoyar a las poblaciones afectadas a través de varias acciones.

Vimos muestra de la sinergia, pasión y participación activa de la familia CNHMX, para ayudar a nuestros compatriotas. Nuestro Director General



### ACCIONES EN BENEFICIO DE LAS VÍCTIMAS DEL SISMO

#### 23 Generadores de energía



Donados a la organización humanitaria @WorldVisionMx.

#### Colecta para más plantas de luz



Colecta y facilidades para recabar fondos.

#### Centro de acopio



En él participó la sociedad queretana con artículos de limpieza, rescate y víveres.

#### Transporte directo de donativos a CENACED



A través de @WorldVision, quienes los distribuyeron en todas las zonas afectadas.

#### Quimmco donó 100 mil pesos por empresa



Para comprar material de rescate (picos, palas, cascos, etc.), que se entregó a la Marina.

#### Convocatoria y traslado de voluntarios



De CNHMX y proveedores, para clasificar y empacar donativos en Bomberos de Querétaro.

### RESULTADOS

- 50** Voluntarios participaron en el Centro de Acopio
- 5** Toneladas reunidas de donativos.
- 6** Grupos de voluntarios de CNH de México y proveedores, para clasificar y empacar donativos en Bomberos de Querétaro.
- \$10 000** reunidos en la colecta de fondos descuento vía nómina y donativo en efectivo.









**DOJO ROOM**



**PIRAMIDE**



**NUESTRO PLANETA**





Reconocimiento de SEMARNAT por buenas prácticas.

En CNH de México mantenemos el compromiso con nuestros objetivos medioambientales para reducir la huella ecológica y compartir una cultura de cuidado a nuestro planeta entre todos nuestros grupos de interés, contribuyendo a detener el cambio climático que tanto nos está afectando.

Estamos guiados por procesos, políticas y espacios de diálogo para consolidar esta cultura y continuar implementando iniciativas que favorezcan el uso sostenible de nuestros recursos.

## CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO

(G4-EN3, G4-EN6, G4-EN15)

Nuestra principal fuente de consumo renovable está compuesta por paneles solares que producen calor, utilizado para precalentar los sistemas de pintura.

Este 2017 tuvimos un importante decremento en el consumo interno comparado con años anteriores, resultado de varios proyectos que se implementaron durante este 2017 y gracias a ello pudimos cumplir con el indicador del pilar de Energía de WCM, que exige una reducción energética anual.

Gracias a las iniciativas aplicadas en favor de la conservación y la eficiencia del consumo energético, hemos logrado una reducción de 12,521 Gj (Gigajoule) en

electricidad y gas natural, tomando como referencia para calcular esta cifra el año base, determinado con el corporativo de CNH de México.

Nuestro compromiso se extiende también a reducir las emisiones directas de gases de efecto invernadero, para ello hemos desarrollado proyectos de optimización de gas natural como la instalación de quemadores de alta eficiencia en los hornos de sistemas de pintura.



### INTENSIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA



**8204 MWh**  
(Consumo Interno)  
(G4-EN5)

### CONSUMO DE ENERGÍA

| CONSUMO DE          | UNIDAD                             | 2015  | 2016  | 2017  |
|---------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|
| <b>ELECTRICIDAD</b> | Unidad kWh por hora manufacturada. | 10.80 | 11.78 | 9.6   |
| <b>GAS NATURAL</b>  | Unidad: Gj por hora manufacturada. | 0.037 | 0.036 | 0.035 |



## AHORRO DE AGUA

(G4-EN8, G4-EN10, G4-EN22)

La optimización en el consumo de agua es prioridad para CNH de México, por ello el agua residual tratada es nuestra principal alternativa. Desde 2012 eliminamos por completo el uso de aguas municipales, siendo el agua subterránea nuestra única fuente de consumo. El agua reutilizada la usamos principalmente en servicios de áreas verdes, sanitarios y algunos procesos de manufactura.

Este 2017 reutilizamos el 88.90% del total de agua consumida, apenas 2.71% por encima del año anterior. Gracias a nuestros altos porcentajes de reuso de agua y de la optimización de la misma, CNH de México no realiza descargas de agua en drenajes públicos.

### GASTO DE AGUA POR FUENTE DE CONSUMO

| 2013   | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   |                   |
|--------|--------|--------|--------|--------|-------------------|
| 30%    | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | Aguas Municipales |
| 70%    |        |        |        |        | Subterráneas      |
| 24 374 | 21 463 | 20 817 | 16 918 | 17 128 |                   |

Unidad en barra: m3/hora de manufactura

### EVOLUCIÓN DEL PORCENTAJE DE AGUA REICLADA

|   |    | 2014     | 2015     | 2016     | 2017      |
|---|----|----------|----------|----------|-----------|
| Volúmen total de agua reciclada                             | m3 | 17068.93 | 17923.33 | 15498.08 | 15,227.42 |
| % de agua reciclada/reutilizada del volumen total consumido | %  | 79.53    | 86.1     | 91.61    | 88.90     |

## GESTIÓN RESPONSABLE DE RECURSOS

(G4-EN23)

### PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO

Unidad: Tonelada

|   | 2014            | 2015            | 2016            | 2017            |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>RESIDUOS NO PELIGROSOS</b>   |                 |                 |                 |                 |
| Reutilización (Cartón, Pallets de madera, Papel Blanco, Sierra Cinta, Madera)   | 1,201.00        | 1,116.81        | 1,291.33        | 1,017.54        |
| Reciclaje (platicos: Polietileno, ABS y PET)  | 33.57           | 34.40           | 47.47           | 31.806          |
| Recuperación (Agua pintura acido, solvente contaminado, acu-muladores y baterías)   | 4.20            | 4.40            | 8.40            | 3.40            |
| Incineración o Uso como com-bustible alterno (aceite contami-nado, basura contaminada con aceite, basura contaminada con pintura, diésel contaminado, natas de pintura, aceite soluble contaminado, tambos de plásti-co, garrafas vacías, cubetas/botes, filtros de control, llantas) | 359.74          | 375.24          | 324.70          | 240.84          |
| Vertedero (basura general)  | 178.35          | 209.54          | 244.44          |                 |
| Reutilización (Aceros para fundición): Acero de 1ra, 2da, aluminio, bronce, busheling, cobre, hierro gris y rebaba.   | 3,438.01        | 3,632.43        | 3,287.44        | 1058.57         |
| <b>RESIDUOS PELIGROSOS</b>  |                 |                 |                 |                 |
| (Confinamiento/Neutralización)<br>Lodos con aceite, lodos de sedimento químico, lodos de la planta de tratamiento, producto químico obsoleto, polvo metálico laser, lámparas fluorescentes, tambos con filtros, recipientes con R134a.  | 70.23           | 41.48           | 45.11           | 52.47           |
| <b>Total de Residuos generados</b>  | <b>5,285.10</b> | <b>5,372.00</b> | <b>5,248.89</b> | <b>5,415.63</b> |



**CAMPAÑAS MEDIOAMBIENTALES** (G4-EN32)

Dentro del pilar de Medio Ambiente (WCM), nuestros procesos tienen un enfoque amigable con el planeta y buscamos entrenar a nuestros colaboradores para que esta cultura se permee dentro y fuera de la empresa. Por esta razón durante este 2017 implementamos campañas y actividades para promover el cuidado del medio ambiente, entre las que destacan:

**CAPACITACIÓN EN MEJORES PRÁCTICAS DE APROVECHAMIENTO Y REDUCCIÓN DE RESIDUOS (5R's)**



**CAPACITACIÓN EN MANEJO Y ETIQUETADO DE SUSTANCIAS QUÍMICAS**



**CONSTRUCCIÓN DE DOJO ROOM**



Es un espacio de entrenamiento para seguridad y medio ambiente creado por nuestros colaboradores usando 100% material reciclado.

**REDUCCIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS**



Reducción de generación de 5% de residuos peligrosos mediante la optimización de la aplicación de pintura y mejoramiento en solubles refrigerantes para maquinados mayores.

**CAJOTÓN**  **NUESTRA COMUNIDAD**



Campaña para reuso de materiales de empaque reciclables (madera y cartón).

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|  | <b>512</b><br>Empleados inscritos en el programa. |  | <b>10</b><br>Toneladas de madera en proceso de reuso. |
|---|---|---|---|



# INDICADORES

|   |  |
|---|--|
| G4-1 G4-2   | Estrategia y análisis  |
| G4-1 G42 G4-3 G4-4 G4-5 G4-6 G4,7 G4-8 G4-9 G4-10 G4-11 G4-12 G4-13   | Perfil de la organización  |
| G4-14 G4-15 G4-16   | PM OCDE/PM   |
| G4-21 G4-23   | Aspectos materiales y cobertura                                  |
| G4-24 G4-25 G4-26 G4-27   | Participación de los grupos de interés                           |
| G4-28 G4-29 G4-30 G4-31 G4-32 G4-33   | Perfil de la memoria   |
| G4-56 G4-57 G4-58   | Ética e integridad   |
| G4-DMA (Contenido general sobre el enfoque de gestión)  | Información sobre el enfoque de gestión                          |
| Materiales<br>G4-EN1 G4-EN2<br>Energía<br>G4-EN3 G4-EN4 G4-EN5 G4-EN6 G4-EN7<br>Agua<br>G4-EN8 G4-EN9 G4-EN10<br>Emisiones<br>G4-EN15 G4-EN16 G4-EN17 G4-EN18 G4-EN19 G4-EN20 G4-EN21<br>Efluentes y residuos<br>G4-EN22 G4-EN23 G4-EN24 G4-EN25 G4-EN26 G4-EN32 G4-EN33  | Categoría: Medio Ambiente  |
| Empleo<br>G4-LA1 G4-LA2 G4-LA3<br>Relación entre los trabajadores y la dirección PM<br>G4-LA4<br>Salud y seguridad en el trabajo OCDE<br>G4-LA5 G4-LA6 G4-LA7 G4-LA8<br>Capacitación y educación OCDE<br>G4-LA9 G4-GLA10 G4-LA11<br>Diversidad e igualdad de oportunidades<br>G4-LA12<br>Igualdad de retribución entre mujeres y hombres<br>G4-LA13<br>Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores<br>G4-LA14 G4-LA15<br>Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales OCDE<br>G4-LA16 | Categoría: Desempeño social, prácticas laborales y trabajo digno |
| Inversión<br>G4-HR1 G4-HR2<br>No discriminación OCDE/PM<br>G4-HR3<br>Libertad de asociación y negociación colectiva OCDE/PM<br>G4-HR4<br>Trabajo infantil OCDE/PM<br>G4-HR5<br>Trabajo forzoso OCDE/PM<br>G4-HR6<br>Medidas de Seguridad<br>G4-HR7<br>Derechos de la población indígena<br>G4-HR8<br>Evaluación<br>G4-HR9<br>Evaluación de los proveedores en materia de Derechos Humanos<br>G4-HR10 G4-HR11<br>Mecanismos de reclamación en materia de Derechos Humanos<br>G4-HR12                           | Derechos Humanos   |
| Comunidades locales OCDE/PM<br>G4-SO1 G4-SO2<br>Lucha contra la corrupción OCDE/PM<br>G4-SO3 G4-SO4 G4-SO5<br>Política pública OCDE/PM<br>G4-SO6<br>Cumplimiento regulatorio OCDE<br>G4-SO8<br>Evaluación de la repercusión social de los proveedores OCDE<br>G4-SO9 G4-SO10  | Sociedad   |
| Etiquetado de los productos y servicios<br>G4-PR5<br>Comunicaciones de Mercadotecnia<br>G4-PR6 G4-PR7   | Responsabilidad sobre productos                                  |

Los principios 4 y 5 del Pacto Mundial están cubiertos en este momento por el Código de Ética publicado en el 2013, desarrollado desde el 2012 con base a la norma ISO26000, que incluye la prevención de explotación infantil, así como el trabajo forzado y obligatorio.



