

# INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2018

# 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



Para CNH de México, es un gusto presentar una nueva edición de nuestro Informe Anual de Sostenibilidad, documento en el que exponemos los criterios, políticas y acciones desarrolladas para contribuir, al crecimiento sostenible de nuestra compañía y cumplir con el compromiso que tenemos asumido con todos nuestros grupos de interés. En esta nueva publicación además de actualizar hemos incluido nuevos indicadores establecidos en la Guía para la elaboración de un informe de sostenibilidad desarrollada por Global Reporting Initiative (GRI, versión G4).

Este 2018, uno de nuestros mayores hitos ha sido el cumpleaños número 50 de nuestra planta, confirmándonos que a través de una cultura de mejora continua es que nos mantenemos como una empresa manufacturera de clase mundial.

De igual forma nos esforzamos por mantener las iniciativas que nos hacen fuertes y robusteciendo aquellas que se convirtieron en prioridad para la organización, como la creación de programas de desarrollo para líderes en todos los niveles, instauración de espacios para generar nuevas ideas que fomenten un espíritu creativo dentro de la empresa, pero sobre todo alineado a una cultura de innovación, misma que deseamos seguir promoviendo fuertemente en nuestra empresa.

**Thierry Mahé**  
Director de CNH

## NUESTRA HISTORIA

---

CNH de México S.A. de C.V. es una empresa con más de 50 años de trayectoria, ubicada en la ciudad de Querétaro (México), coinversión 50-50% de Grupo Quimmco y CNH Industrial, N.V. (subsidiaria del Grupo FIAT).

Actualmente fabricamos, ensamblamos, comercializamos y distribuimos tractores e implementos para el sector de la agricultura, además, 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 brindamos soluciones competitivas a través de 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 tienen presencia en más de 50 países, principalmente en Norte América, Canadá, Centroamérica y la parte Norte de Sudamérica.

Nuestros procesos se encuentran alineados al sistema de manufactura de clase mundial, WCM.

## 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.**

## NUESTRA VISIÓN

---

“Construyendo el presente, cosechando el futuro”

## NUESTROS VALORES

---



# ALCANCE DEL INFORME

## ALCANCE

El periodo que abarca este informe es del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

Este 2018 publicamos nuestro octavo 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 y 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



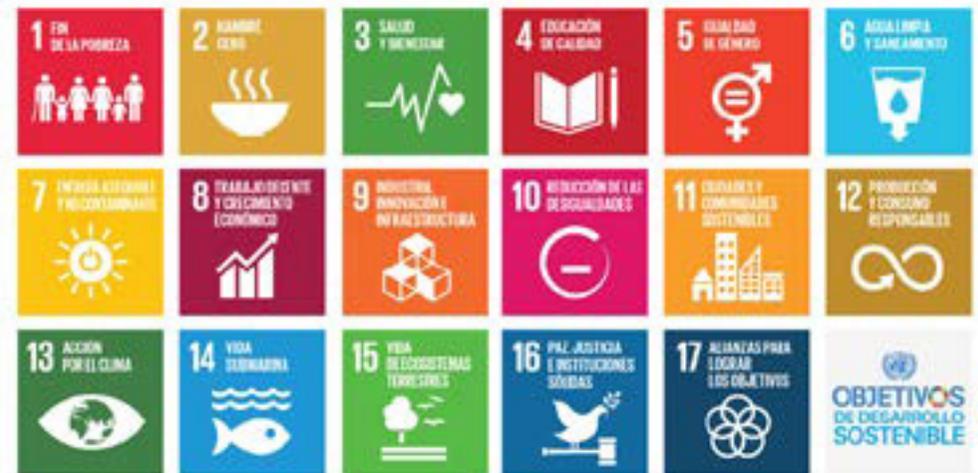
# PACTO MUNDIAL

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.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



# RESPONSABILIDAD SOCIAL



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.

## **NUESTRA COMUNIDAD**

Contribuir al desarrollo social, mediante una participación activa y diálogo constante, fundamentado en ganar-ganar.

## **NUESTRA GENTE**

Mejorar las condiciones de vida de las personas que laboran por o en nombre de CNH de México, a través de prácticas laborales justas, dentro de una cultura socialmente responsable y el respeto a los derechos humanos.

## **NUESTRO PLANETA**

Minimizar el impacto ambiental mediante un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de las decisiones y actividades de la empresa.

## **NUESTRA EMPRESA**

Desarrollar procesos de clase mundial con tecnología accesible y excelente servicio a nuestros clientes, bajo los más altos estándares éticos en todas nuestras transacciones.

## **NUESTRA CADENA DE VALOR**

Desarrollar procesos de fortalecimiento de nuestra cadena de valor externa que permita un enfoque de relaciones de largo plazo, confianza y crecimiento conjunto.

# GRUPOS DE INTERÉS

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



## 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.



## CLIENTES

Nos especializamos en ofrecer productos de calidad, adaptados a las necesidades de cada uno de nuestros clientes, enfocándonos en brindar opciones actuales y seguras.



## DISTRIBUIDORES

Contamos 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.



## PROVEEDORES

Trabajamos en sinergia con nuestros proveedores, estableciendo compromisos mutuos que nos permiten alinear objetivos. Contamos con un amplio proceso de selección que nos garantiza tener a los mejores aliados.



## COMUNIDAD

Estamos comprometidos con el desarrollo de proyectos que promuevan educación, cultura y mejora del entorno. Nos interesa fomentar el empleo dentro de la comunidad e impulsar el crecimiento de los sectores de agricultura y construcción.

# UN GRAN LUGAR PARA TRABAJAR

## GPTW

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 nuevos planes para transformar lo que debía ser renovado.

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.



2007



Aplicamos encuestas de evaluación a una muestra de la población para identificar nuestras fortalezas y áreas de oportunidad.

2014 Y 2015



Aplicamos por tercera vez la encuesta. Trazamos nuevas estrategias para seguir mejorando nuestros procesos de satisfacción hacia nuestros empleados.

2016



Aplicamos la encuesta por cuarta ocasión y con una participación del 86%, logramos la certificación.

2017 Y 2018



Nos enfocamos en implementar las iniciativas resultantes de la encuesta aplicada en 2016.

# 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:



**GPTW**

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



**ISO**

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.



**PACTO MUNDIAL**

Mantenemos nuestra adhesión al Pacto Mundial.



**OCIMA / INIFAP**

Certificación de los tractores que fabricamos por parte de OCIMA.



**WCM**

En nuestro sistema de manufactura de clase mundial, WCM hemos mantenido nuestro nivel de Planta Bronce.



# NUESTRA EMPRESA

## MARCAS Y SERVICIOS

	<b>CASE III</b> AGRICULTURE	<b>NEW HOLLAND</b> AGRICULTURE	<b>CASE</b> CONSTRUCTION	<b>NEW HOLLAND</b> CONSTRUCTION
Venta de tractores agrícolas	✓	✓		
Venta de equipo forrajero	✓	✓		
Venta de equipos de construcción			✓	✓
Refacciones	✓	✓	✓	✓
Servicio	✓	✓	✓	✓

Manufacturamos ocho modelos de tractores, con diferentes versiones, principalmente de la Serie 10.

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

AÑO	ENCUESTAS	CALIFICACIÓN
2016	1080	90 %
2017	1150	93 %
<b>2018</b>	<b>1500</b>	<b>94 %</b>

Aumentamos la satisfacción del cliente gracias a:

- Reuniones semanales con el equipo de trabajo para agilizar el tiempo de respuesta al cliente.
- Mayor capacitación.
- Aplicación de programa de mejoras del producto.





## CAPACITACIÓN COMERCIAL

AÑO	CURSOS	HORAS CAPACITACIÓN	ASISTENTES
2016	34	14296	471
2017	28	10720	368
<b>2018</b>	<b>39</b>	<b>16184</b>	<b>555</b>

## EVALUACIÓN DISTRIBUIDORES

LA CALIFICACIÓN PROMEDIO OBTENIDA EN EL 2018 POR LOS DISTRIBUIDORES FUE DE 4,001 PUNTOS DE 5,000 POSIBLES.

Mantenemos comunicación efectiva con la Red de Distribuidores por medio de nuestros equipos de ventas y mercadotecnia. Esto nos permite transmitir la filosofía de la empresa y la importancia de nuestro modelo de RSE. Tal como lo exige la ISO 9001-2015, nos esforzamos particularmente en la satisfacción del cliente.

## FERIAS 2018



- **Expo Agroalimentaria** Irapuato, Guanajuato.
- **Agrobaja** en Baja California.
- **Expo Agro Sinaloa** en Culiacán.
- **Ylang Ylang**, Veracruz.



# NUESTRA CADENA DE VALOR

2018 fue un año de consolidación de la re-estructuración de la empresa en la cual fue creada la Dirección de Cadena de Suministro.

Se establecieron celulas de trabajo que solían estar agrupadas por negocio y ahora trabajan por funciones. Esta nueva alineación ha traído consigo interacciones importantes que han dado como resultado compartir y ejecutar las mejores prácticas de ambos negocios, propiciando la integración, fortaleza y comunicación efectiva del equipo.

Por medio de nuestra Dirección de Cadena de Suministro es que desplegaremos diferentes estrategias de negocio que sigan impulsando el compromiso económico, social y ambiental.



## 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.



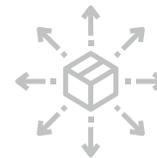
### 2. PLANEACIÓN

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.



Para nosotros es importante tener a los proveedores correctos y que estos compartan nuestros intereses, por ello a continuación mencionamos algunos casos de éxito de proveedores que pertenecen a nuestra cartera y que son muestra de ello:

ESR ubicada en China DDF – Olympic Foundry. Esta es una de las 5 entre 100 empresas de fundición en el área de Beijín que puede seguir operando, aunque haya contingencia ambiental en la zona debido a sus sistemas de filtración de gases y vapores industriales.

La empresa DDF-Olympic foundry entró a un programa de impacto medioambiental logrando su certificación en ISO 14001 en 2018. Esta es la idea de una empresa de manufactura de bienes metálicos “limpia” y “consiente”. Se requirió de la inversión de varios millones de dólares en sistemas de colección de polvos, seguridad para los trabajadores y condiciones generales de la planta. Ahora DDF-Olympic foundry está catalogada como una de las fundidoras más limpias de China lo cual le da el privilegio de continuar su operación en periodos de contingencia por alta contaminación en la región de Beijín.



Foto de oficinas DDF – Olympic foundry



Planta ESR ubicada en China DDF, antes y después de las mejoras.



# NUESTRA CADENA DE VALOR

## DESARROLLO DE PROVEEDO (BEST COST COUNTRY)

Los principales proyectos del 2018 fueron el desarrollo de fundición de cajas de transmisión y caja central de un país de HCC (High Cost Country) a un BCC (Best Cost Country) y la continuidad del desarrollo del eje 4WD.

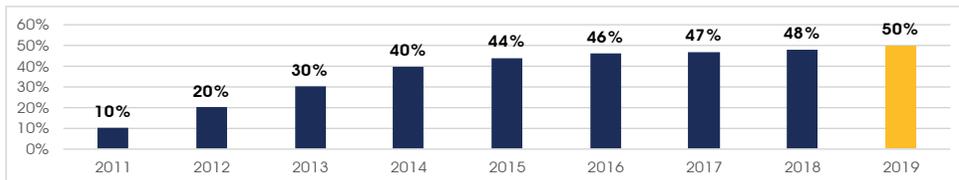


Modelo de fundición- Caja Central



Modelo de eje 4WD

## RELOCALIZACIÓN DE PROVEEDORES



Mantenemos nuestro proyecto de relocalización de proveedores, con el objetivo de incrementar el número de partes hechas en México, con esta iniciativa proyectamos seguir impulsando el crecimiento de proveedores locales para cooperar en el desarrollo económico y social de nuestro país.

INDICADOR G4-HR10, G4-SO9

## GESTIÓN DE PROVEDURIA

En CNH de México, es muy importante transmitir nuestra cultura y prioridades, a proveedores, lo anterior para sumarlos a nuestra estrategia con un rol de alto impacto, por ello trabajamos establecemos 3 prioridades:



**Cumplimiento legal y ético**, en el se instaura la relación entre CNH de México y proveedores, la cual deberá basarse en el cumplimiento recíproco de nuestros procesos y lineamientos los cuales también deriven en el beneficio mutuo. Por ello, buscamos crear relaciones comerciales únicamente con empresas o personas que operen de acuerdo con lo que establece la ley.

En este aspecto también evaluamos el respeto a los derechos humanos, repercusión social, prácticas e impacto social. Lo anterior sucede gracias a lo que señala nuestro Código de Conducta en el que están considerados como grupo de interés.



**Selección de proveedores**, hemos establecido procesos homogéneos y transparentes que garanticen un trato justo, equitativo y no discriminatorio en el que los proveedores que cumplan con lo antes mencionado, puedan formar parte de nuestra cartera de proveduria.



**Comunicación y alineación con proveedores**, transmitimos de manera oportuna información importante del negocio, que representará valor en sus propuestas y en la cual también resaltamos nuestra filosofía y líneas estratégicas invitándoles a sumarse a nuestro objetivo de satisfacer a nuestros clientes.



## EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN



En CNH estamos comprometidos en crear relaciones solidas con nuestros proveedores, por lo que contamos con un sistema de evaluación de proveedores de Materiales Directos. En esta evaluación tomamos en cuenta los tres principales elementos de la relación comercial: Calidad, Entregas y Costos. Este sistema es el reflejo de la expectativa que tienen nuestros clientes respecto a nuestros productos.

Los proveedores que en su evaluación bimestral obtienen menos del 60%, se les pide un plan de acción para resolver desde la causa raíz el o los problemas que desencadenaron un desempeño no adecuado.

Estamos conscientes que la mejora continua es un factor imprescindible y al formar parte de nuestra cultura es crítico tomarlo en consideración, por lo durante el 2019 y 2020 enfocaremos nuestros esfuerzos a la mejora aplicada al servicio de cliente más en las etapas preventiva y proactiva, dejando de a poco la etapa reactiva, está evolución nos implicará el desarrollo de herramientas de evaluación que deberán estar ligadas a los procesos de evaluación ya existentes.

Adicionalmente seguiremos promoviendo las visitas estratégicas con proveedores para transmitir la directriz de nuestro sistema de manufactura WCM.



Durante este 2018, recibimos a: SKF, Henkel, Marmon Keyston, Grupo Palancas, Autoempaques, Koyo, Land life, USK y Modine.

## ATRACCIÓN DE TALENTO

### EMPLEADOS

#### TOTAL DE COLABORADORES

AÑO			TOTAL
	H	M	
2018	747	110	857
2017	791	102	893
2016	803	95	898

#### TIPO DE CONTRATO

Indeterminado	835
Eventual*	22

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

### CONTRATACIONES

	
HOMBRES	MUJERES
NUEVAS CONTRATACIONES	
31	29
TOTAL: 60	
REINCORPORACIÓN AL TRABAJO TRAS PERMISO POR MATERNIDAD O PATERNIDAD*	
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.*

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.

### PRACTICANTES

60

Plantilla anual fija. Los practicantes realizan proyectos con duración de 6 meses, con posibilidad de ampliar la estadía a un año.

### ROTACIÓN

1.28%

El porcentaje promedio de rotación en el Estado de Querétaro durante 2018 fue de 4.5%, lo que indica que nos mantenemos en un nivel muy competitivo en cuanto a retención de personal.

Fuente: <https://www.economista.com.mx/estados/Disminuye-rotacion-laboral-en-Queretaro-20181009-0009.html>

# COMPENSACIONES



Plan Flex está creado para ofrecer a nuestros colaboradores una amplia gama de beneficios, extendibles a sus familias. En este programa los empleados pueden elegir servicios a precios preferenciales. También cuenta con Flex Time, en el que se puede elegir a qué hora iniciar la jornada laboral entre las 07:00 y las 09:00 a.m.

## PARTICIPACIÓN DENTRO DEL PROGRAMA PLAN FLEX

PRODUCTOS	2016	2017	2018
Empleados que contrataron beneficios Flex.	289	330	328
Empleados que ingresaron al sistema pero no optaron por los beneficios Flex.	35	17	12
Empleados que no se integraron al programa de beneficios.	130	88	94
<b>Porcentaje de participación</b>	<b>64%</b>	<b>75.9%</b>	<b>75.6%</b>

## EMPLEADOS DENTRO DEL PROGRAMA PLAN FLEX

PRODUCTOS	2016	2017	2018
Seguro Funerario	105	122	114
Plan Dental	118	128	93
Plan Visión	31	42	38
Seguro Médico	42	35	37
Plan de Retiro	158	179	189
Check Up Médico	41	36	34
Servicios Médicos en casa	43	58	59
Horario Flexible	219	258	275

# PRESTACIONES

## PRESTACIONES SOCIALES EMPLEADOS JORNADA COMPLETA

PRESTACIÓN	EMPLEADOS	SINDICALIZADOS
Seguro de vida	✓	
Seguro médico	✓	
Cobertura incapacidad / invalidez	✓	
Permiso por maternidad / paternidad	✓	✓
Fondo de pensiones	✓	

# SALUD OCUPACIONAL

**COMP** - CNH COMPONENTES  
**IND** - CNH INDUSTRIAL  
**S.C.** - SERVICIOS CORPORATIVOS  
**CONT** - CONTRATISTAS

ACCIDENTES (IR)															
	2016					2017					2018				
	COMP.	IND.	S.C.	SOFOM	CONT.	COMP.	IND.	S.C.	SOFOM	CONT.	COMP.	IND.	S.C.	SOFOM	CONT.
Hombres	6	14	0	0	7	13	26	0	0	3	4	6	0	0	9
Mujeres	0	1	0	0	8	0	0	0	0	4	0	0	0	0	3
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>36</b>					<b>46</b>					<b>22</b>				

ATENCIONES (ODR)															
	2016					2017					2018				
	COMP.	IND.	S.C.	SOFOM	CONT.	COMP.	IND.	S.C.	SOFOM	CONT.	COMP.	IND.	S.C.	SOFOM	CONT.
Hombres	371	1380	141	4	167	309	1361	132	7	89	217	732	57	5	138
Mujeres	10	101	109	4	141	27	81	84	8	164	8	52	60	4	108
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>1481</b>	<b>250</b>	<b>8</b>	<b>308</b>	<b>336</b>	<b>1442</b>	<b>216</b>	<b>15</b>	<b>253</b>	<b>225</b>	<b>784</b>	<b>117</b>	<b>9</b>	<b>244</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2428</b>					<b>2262</b>					<b>1379</b>				

DÍAS PERDIDOS (IDR)															
	2016					2017					2018				
	COMP.	IND.	S.C.	SOFOM	CONT.	COMP.	IND.	S.C.	SOFOM	CONT.	COMP.	IND.	S.C.	SOFOM	CONT.
Hombres	897	1250	243	4	-	687	913	54	0	-	600	1372	62	0	-
Mujeres	231	221	591	84	-	115	142	452	21	-	257	278	303	87	-
<b>Total</b>	<b>1128</b>	<b>1471</b>	<b>834</b>	<b>88</b>	<b>-</b>	<b>793</b>	<b>1055</b>	<b>506</b>	<b>21</b>	<b>-</b>	<b>857</b>	<b>1650</b>	<b>365</b>	<b>87</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3521</b>					<b>2375</b>					<b>2959</b>				

LOS EMPLEADOS EN COMPONENTES E INDUSTRIAL REALIZAN ACTIVIDADES DIRECTAS EN LAS PLANTAS MANUFACTURERAS. LAS ENTIDADES SOFOM Y SERVICIOS CORPORATIVOS INCLUYEN ÚNICAMENTE A PERSONAL ADMINISTRATIVO.

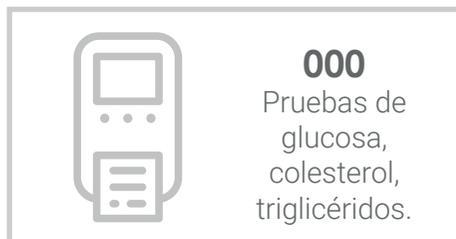
ABSENTISMO (AR)	
COMP	IND
2016	
1.21%	0.74%
<b>TOTAL: 1.95%</b>	
2017	
0.62%	0.54%
<b>TOTAL: 1.16%</b>	
2018	
0.87%	0.69%
<b>TOTAL: 1.56%</b>	
<i>*Los contratistas no aplican en este indicador.</i>	

DURANTE LOS PERIODOS AQUÍ MOSTRADOS NO HUBO VÍCTIMAS MORTALES.

## JORNADA DE BIENESTAR

Este evento consiste en una serie de dinámicas, charlas y stands, enfocados en promover el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias. Se cuenta con la participación de proveedores externos especializados en temas relacionados con salud, seguridad o nutrición. A partir de este 2018 cambió el formato, se redujo de una semana a tres días de actividad.

## RESULTADOS



PARA CONMEMORAR EL DÍA MUNDIAL CONTRA EL CÁNCER DE MAMA, SE IMPARTIÓ UNA CONFERENCIA SOBRE EL TEMA. (VER SECCIÓN CULTURA)



# SEGURIDAD INDUSTRIAL

## SEGUIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIAS



- Mensualmente se realiza una reunión con Dirección General para abordar temas puntuales de salud y seguridad.
- **Se documenta el seguimiento de cualquier incidencia.**

## REPRESENTACIÓN DE LOS EMPLEADOS



- **Contamos con embajadores y comisiones de seguridad, además del comité sindical**, gracias a los cuales el 100% del personal está representado en caso de cualquier percance.
- **Implementamos controles para detectar oportunamente** cualquier afectación relacionada a salud o seguridad que se pudiera presentar en planta, en el periodo de la memoria no se presentaron casos.

Seguridad Industrial es uno de los pilares de nuestro sistema de manufactura WCM, lo que genera la estructura necesaria para la implementación sistemática y ordenada de cada actividad relacionada con seguridad.

## ACCIONES



- Se asignan acciones específicas a los embajadores de seguridad.
- Se incluye al sindicato a reuniones con la Dirección
- Los colaboradores reciben información para identificar condiciones de riesgo y actos inseguros desde su lugar de trabajo.
- Se fomenta permanentemente una cultura de prevención.
- **BRIGADAS:** Entrenamiento constante por parte de Bomberos de Querétaro, evaluación de competencias y participación en el encuentro anual de brigadas del parque industrial Benito Juárez.

## RETOS



- **Mantener la participación del personal operativo en las actividades de seguridad**, pues esto nos permite estar presentes en todos los niveles de la organización para el análisis, documentación e identificación de causas de cada evento, así como el seguimiento puntual a las contramedidas derivadas.
- Esperamos evolucionar en las actividades proactivas del pilar de seguridad y la implementación de ISO 45001 en planta.

## CIFRAS DE SEGURIDAD

	2016			2017			2018		
	COMP.	IND.	SERV. CORP.	COMP.	IND.	SERV. CORP.	COMP.	IND.	SERV. CORP.
Número total de accidentes	1	2	0	1	4	1	1	0	0
Total de días perdidos	149	113	0	3	169	16	41	0	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3 ACCIDENTES = 262 DÍAS PERDIDOS.</b>			<b>6 ACCIDENTES = 118 DÍAS PERDIDOS</b>			<b>1 ACCIDENTE = 41 DÍAS PERDIDOS</b>		

**COMP** - CNH COMPONENTES  
**IND** - CNH INDUSTRIAL  
**SERV. CORP.** - SERVICIOS CORPORATIVOS

## NUEVA PRÁCTICAS 2018: MANTENER EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL OHSAS 18001:2007.

¿QUIÉN LA IMPULSA?	ACCIONES PRINCIPALES	BENEFICIOS CUANTITATIVOS	BENEFICIOS CUALITATIVOS
Desde la gerencia de Seguridad Industrial impulsamos la promoción de esta práctica, en beneficio de toda la organización.	Asignación de personal especial al departamento, además de una mayor inversión para mejoras y controles, derivado de las evaluaciones de riesgos.	Cumplimiento de objetivos establecidos, así como mantener la certificación del estándar a nivel internacional.	Mantener el nivel requerido por la organización a nivel internacional, lo que nos identifica como un centro de trabajo confiable y seguro.



# CULTURA CNHMX



## DÍA DE LA MUJER

Se impartió la conferencia “¿Qué significa ser mujer hoy?”, con el objetivo de que los colaboradores ampliaran su percepción acerca de lo que significa ser mujer en esta época, se habló también sobre inclusión y derechos laborales.



## RECONOCIMIENTO A LAS GRANDES IDEAS

Evento enfocado en el personal operativo, en el que reconocemos las mejores ideas e implementaciones dentro de la planta. Hubo muchos premios y una comida especial.



## DÍA DE LAS MADRES

Invitamos a todas las mamás a una comida tipo buffet, en la que tuvimos una convivencia muy amena en compañía de nuestros directores. También, les entregamos un pequeño presente en conmemoración a esta fecha tan especial.



## 50 ANIVERSARIO PLANTA INDUSTRIAL

Reunimos a nuestros colaboradores en una ceremonia especial en la que además nos acompañaron representantes de CNH Industrial. Fue una gran oportunidad para inspirarnos a promover una cultura de mejora continua en nuestros procesos.



## DÍA DEL PADRE

Este 2018, aprovechamos la fiebre futbolera de Mundial para celebrar con un buen partido, desayuno, juegos y dinámicas que acompañaran a los papás de CNH de México en su día.



## TRAYECTORIA

Celebramos la antigüedad de nuestros colaboradores, quienes a su paso han dejado huella en CNH de México.



## VIDEO FIN DE AÑO

Invitamos a todo nuestro personal administrativo a grabar un video de fin de año, en el que representamos la identidad de nuestros equipos de trabajo y la cultura CNHMX.



## ALUMNOS DESTACADOS

Evento dedicado a los hijos de nuestros empleados, con un promedio mayor a 9 en el ciclo escolar anterior. Los invitamos, junto a un acompañante, a *Incredible Pizza*, donde disfrutaron del buffet y las atracciones del lugar.



## AYUDA ESCOLAR

Un incentivo económico destinado a los hijos de nuestros colaboradores en etapa escolar. A los estudiantes con promedio de 10 les entregamos una tablet.



## DÍA DE LA MANUFACTURA

Dedicamos este día a reconocer el esfuerzo de todos los que participamos en la Manufactura de nuestro producto y los logros obtenidos en el proceso de WCM. A todos ellos les entregamos un pequeño presente como agradecimiento a su esfuerzo diario.



## CONCURSO MÉRITO ESCOLAR

Premiamos la trayectoria académica y las acciones que se realizan en beneficio de la comunidad por parte de los hijos de nuestros colaboradores, graduados de preparatoria, carrera técnica y carrera universitaria. **La ganadora fue Laura Aguilar, hija de nuestro compañero Miguel Aguilar del área de Industrial.**



## OCTUBRE ROSA

Con motivo del Día Internacional contra el cáncer de mama (19 de octubre) y aprovechando las actividades de la Jornada de Bienestar, nos vestimos de rosa y tomamos una foto junto a nuestro tractor conmemorativo.

# CAPACITACIÓN

**COMP** - CNH COMPONENTES  
**IND** - CNH INDUSTRIAL  
**SERV. CORP.** - SERVICIOS CORPORATIVOS

CAPACITACIÓN POR NIVEL						
	2017			2018		
	EMPLEADOS CAPACITADOS	EVENTOS POR PERSONA (PROMEDIO)	HORAS PROMEDIO POR PERSONA	EMPLEADOS CAPACITADOS	EVENTOS POR PERSONA (PROMEDIO)	HORAS PROMEDIO POR PERSONA
Director	8	7	30	8	2	20
Gerente	40	6	27	39	7	20
Coordinador / Supervisor	9	5	15	10	10	30
Empleado	314	5	14	378	17	48
Sindicalizado	372	4	6	392	5	20
<b>Total</b>	<b>743</b>	<b>5.4</b>	<b>18.4</b>	<b>827</b>	<b>8.2</b>	<b>27.6</b>

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 HORAS DE CAPACITACIÓN												
	2017						2018					
	INDUSTRIAL		COMPONENTES		SERV. CORP.	SOFOM	INDUSTRIAL		COMPONENTES		SERV. CORP.	SOFOM
	EMP.	SIND.	EMP.	SIND.			EMP.	SIND.	EMP.	SIND.		
Total de trabajadores capacitados	200	238	34	133	122	16	230	247	41	144	154	11
Horas hombre de capacitación	2915	1340	703	740	2202	131	5910	3670	1352	2686	2300	99
Total de cursos	123	57	34	26	42	7	183	54	68	37	87	7
Horas promedio por persona	15	8	20.6	10	18	8	25	14	32	19	15	9

	PROGRAMA	OBJETIVO	DIRIGIDO A
PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN	Inducción de nuevo ingreso	Familiarizar a los trabajadores con la cultura de la organización.	Personal de nuevo ingreso
	Aprendizaje y desarrollo	Proporcionar herramientas que permitan identificar la forma de aprendizaje de nuestros colaboradores.	Total población
	Comunicación	Proporcionar herramientas que permitan tener una comunicación asertiva y efectiva para mejorar las relaciones y generación de acuerdos.	Total población
	Retroalimentación	Proporcionar herramientas y tips que facilitan y promueven la retroalimentación como una práctica habitual de la comunicación.	Total población
	Building our leaders (BOL)	Desarrollar competencias de liderazgo que permitan consolidar a los equipos de trabajo y potenciar resultados.	Supervisores, jefes y líderes del pilar de WCM
	Be the Best (BTB)	Desarrollar habilidades de comunicación y enfoque a resultados para fomentar la sinergia entre los equipos de trabajo, en conjunto con los líderes.	Personal operativo
	Formación de instructores	Ofrecer tips para que nuestros colaboradores realicen capacitaciones internas.	De acuerdo a la necesidad
	Sistemas de gestión	Actualización de los sistemas de gestión como ISO 9001, 14001, 18001, 50001, 20000 y OCIMA.	Coordinadores y auditores de los sistemas de gestión
	Desarrollo de habilidades técnicas	Desarrollar conocimientos y habilidades específicas y técnicas, generalmente impartidas por el experto del área a un grupo específico, ya sea en aula o en piso.	De acuerdo a la necesidad
PROGRAMAS DE AYUDA A LA TRANSICIÓN	On The Job Training	Entrenamiento en piso, donde el operador más calificado, comparte su conocimiento y experiencias en el uso de herramientas y operación de maquinaria de producción.	Personal operativo
	Plan de Desarrollo Individual Aprendizaje y desarrollo	Proporcionar herramientas que permitan identificar la forma en la que más se les facilita aprender, así como desarrollar competencias y habilidades específicas.	Total población
	Herramientas de mejora continua	Desarrollar al personal en el uso y aplicación de las herramientas de nuestro sistema de manufactura WCM.	Personal involucrado en procesos de WCM
	Pláticas ahorro para el retiro, gestión de recursos e inversión a largo plazo	Informar y proporcionar tips que ayuden a tener una mejor experiencia durante la etapa de jubilación.	Total población

# PRÁCTICAS LABORALES

## ¿CÓMO SE DA A CONOCER EL CÓDIGO DE CONDUCTA?

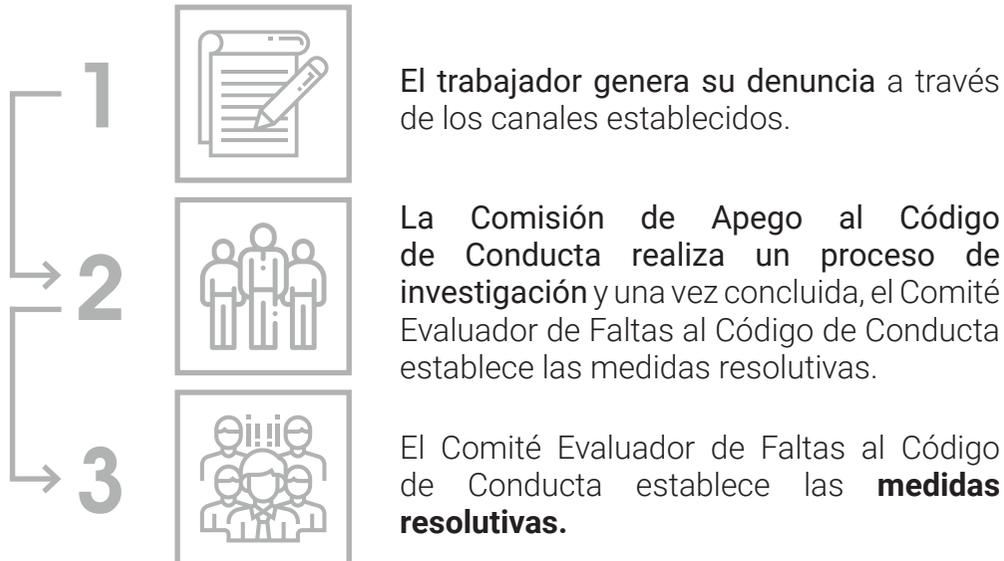


El Código de Conducta se entrega a los trabajadores el día de su ingreso y se firma un Carta Compromiso de cumplimiento de sus disposiciones.



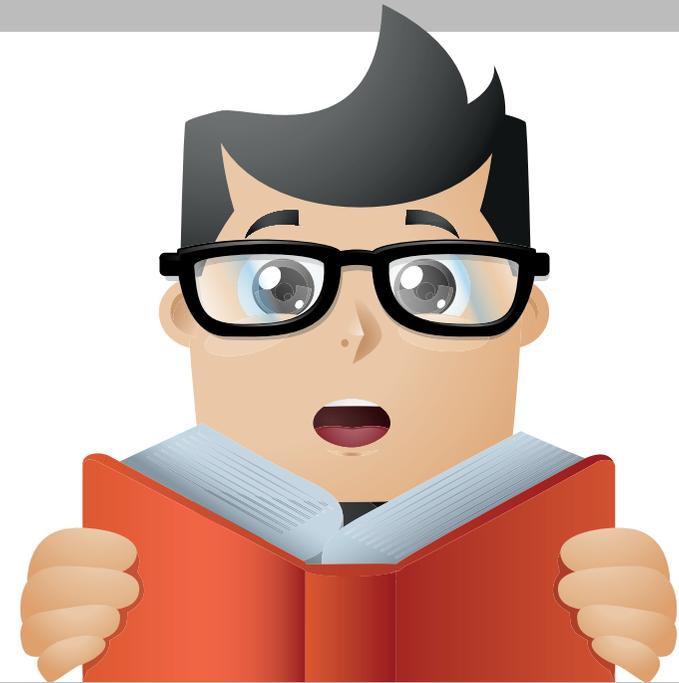
Anualmente, se firma un refrendo, en el cual se confirma el cumplimiento a sus lineamientos así como la confirmación de operaciones con partes relacionadas del año anterior.

## FLUJO DE ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES



El **Código de Conducta** es un documento que marca los estándares de comportamiento que nuestros colaboradores deben acatar. Establece funciones específicas que permitan garantizar su cumplimiento y promueve el compromiso que la empresa tiene con sus diferentes grupos de interés.

El Código se ofrece como una guía y sirve de apoyo a consejeros, directivos, empleados, distribuidores y proveedores, con el fin de estructurar y armonizar el comportamiento al que se compromete nuestra organización.



**DURANTE EL PERIODO OBJETO DE LA MEMORIA NO SE REGISTRARON CASOS SOBRE MALAS PRÁCTICAS LABORALES, CORRUPCIÓN, FALTAS A LA LEGALIDAD, DISCRIMINACIÓN O FALTAS A LOS DERECHOS HUMANOS.**





# 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.

## CAMPAÑA: RECOLECCIÓN TAPITAS DE PLÁSTICO

Colaboramos con la Asociación Banco de Tapitas A.C., una institución enfocada en generar fondos, a través del reciclaje del plástico, para atender a menores de 21 años con algún diagnóstico de cáncer.

**RESULTADOS:**

**230 KG  
DE TAPITAS ENTREGADAS**

## PLANTA 1 ÁRBOL

Logramos plantar 50 árboles, utilizando una innovadora tecnología de plantación de COCOON, diseñada para apoyar a la planta durante su crítico primer año. El cocoon proporciona agua y refugio, al tiempo que estimula el aprovechamiento de suministro de agua del subsuelo durante su primer año.

## ABRIGA A UN HERMANO

Para la temporada invernal colaboramos con la asociación BRED para recolectar cobijas, chamarras, abrigos, gorros, bufandas, guantes y botas, en beneficio de las comunidades desprotegidas de Querétaro.

## SUMANDO AYUDA: MESABANCOS A LA SIERRA

Alineados a la estrategia de WCM, el pilar de Medio Ambiente impulsó un proyecto para convertir residuos de empaques y tarimas de desecho (madera) en mesa bancos para equipar escuelas de bajos recursos.

**BENEFICIADOS:**

**3  
COMUNIDADES**      **64  
ALUMNOS**

## SUMANDO AYUDA: APOYAMOS A SINALOA

Tras las inundaciones y afectaciones en Sinaloa, ocurridas el 24 de septiembre de 2018, organizamos una colecta de víveres, las cuales se entregaron a través de la Delegación Epigmenio González.

## ASILO DE ANCIANOS SAN SEBASTIÁN

Durante nuestra fiesta de fin de año, hicimos entrega de despensas de alimentos y artículos de limpieza y de uso persona, así como la colecta reunida durante la ceremonia religiosa del evento se entregó como parte de los donativos.





# NUESTRO PLANETA

## ENERGÍA

### CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO

Este 2018 instalamos nuevas fuentes de energía renovable.



**MÁS DE 300 LUMINARIAS LED.**

**BENEFICIO:** disminuir el consumo de energía eléctrica, y por lo tanto las emisiones de CO2 a la atmósfera.



**2 MOTORES DE ALTA EFICIENCIA.**

**BENEFICIO:** Optimizar / reducir el consumo de energía.

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

CONSUMO DE	2017	2018
Electricidad	0.0096	0.00918
Gas Natural	0.0081	0.0079

*Unidad mWh/mWh por hora manufacturada.*



INTENSIDAD ENERGÉTICA - ELECTRICIDAD (MWh)	
2017	2018
8204 MWh	7555 MWh
<i>La relación tiene en cuenta únicamente el consumo interno.</i>	

REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO (Gj)	
2017	2018
12,521 Gj	15,628 Gj
<i>La relación tiene en cuenta la reducción en electricidad y gas natural, de acuerdo al año base, determinado con el corporativo de CNHi. Adicional, es un indicador que cumple con la norma ISO 50001, en la cual estamos certificados.</i>	

**EMISIONES EFECTO INVERNADERO**

El único factor de emisión de gases de efecto invernadero son los hornos de combustión para los sistemas de pintura.

**ACCIONES PARA REDUCIR LAS EMISIONES**

**PROYECTOS DE OPTIMIZACIÓN DE GAS NATURAL.**

Se instalaron 4 nuevos quemadores de alta eficiencia en los hornos de sistemas de pintura SPN.

# MEDIO AMBIENTE

CONSUMO DE AGUA POR FUENTE DE CONSUMO			
	2016	2017	2018
Agua subterránea	100%	100%	100%
Agua municipal	0%	0%	0%
	16,918	17,128	16,342.58
<i>Unidad en barra: m3/ hora de manufactura.</i>			

EVOLUCIÓN DEL PORCENTAJE DE AGUA RECICLADA			
	2016	2017	2018
Volumen total de agua reciclada (m3)	15498 m3	15,227 m3	18,320 m3
% de agua reciclada/ reutilizada del volumen total consumido	91.61%	88.90%	80.04%

EN CNH DE MÉXICO CONTAMOS CON UN POZO, LO QUE NOS HA PERMITIDO QUE DESDE 2014 EL AGUA QUE CONSUMIMOS PROVENGA TOTALMENTE DE ESTA FUENTE SUBTERRÁNEA.



## VERTIDO Y TRATAMIENTO DE AGUA

En CNH de México contamos con una planta tratadora de agua.

Utilizamos el agua recuperada en este proceso en el lavado de los sistemas de pintura, en el refrigerante para las máquinas CNC, en las torres de enfriamiento y en el riego de jardines.

Uno de los principales beneficios es que nuestro consumo de agua municipal es nulo y no vertemos a drenajes y/o alcantarillado.



