

Reporte de Responsabilidad Social Corporativa 2019



Bienvenidos

En Grupo American Industries vivimos un gobierno corporativo que es el resultado de más de una década de esfuerzo ininterrumpido. De esta forma rendimos cuentas de los impactos de nuestras decisiones y actividades e integramos la responsabilidad social en toda la empresa y sus relaciones.

Hemos publicado nuestro reporte de responsabilidad social corporativa desde el año 2012 con el fin de reiterar y hacer pública la determinación que tenemos de guiar el desempeño de la empresa enfocándonos en cuatro pilares fundamentales: nuestro personal, clientes, comunidad y medio ambiente.



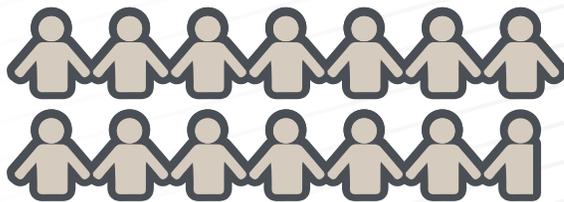
En el 2013, Grupo American Industries fortaleció su compromiso social y ambiental al sumarse al Pacto Mundial de la ONU (UN Global Compact), el cual representa un movimiento encaminado a integrar y difundir los principios universales en las áreas de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Con este reporte confirmamos nuestro compromiso y adhesión a los principios y valores de responsabilidad social, reflejando los resultados logrados en el periodo de 2019.

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

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

Nuestro desempeño



 = 1,000
Equivalencia
empleados

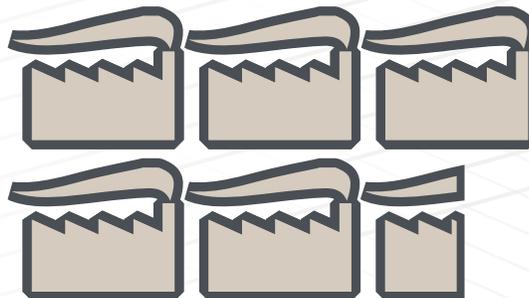
15,758

empleados del grupo
al 30 Nov 2019

55

Clientes Shelter
en 2019

 = 10
Equivalencia
empleados



5

Nuevos contratos
de servicios
en 2019



13

Contratos renovados
en 2019

Contenido

Mensaje de la Dirección	5
Impacto trascendente	6
Acerca de nosotros	7
Estrategia de RSC	9
Nuestras bases	11
Implementando la estrategia y principios de RSC	12
Nuestros grupos de interés	13
RSE Nuestros compromisos prioritarios	14
Compromiso con nuestra gente	15
Nuestros principios y valores corporativos	19
Compromiso con nuestros clientes	21
Compromiso con la comunidad	23
Compromiso con el ambiente	25
Nuestra contribución al futuro	28
Reconocimientos y certificaciones	29

Mensaje de la Dirección

Estimado lector:

En **Grupo American Industries®** estamos convencidos de que el desarrollo de nuestro país debe basarse en compromiso compartido de las empresas y la sociedad en la búsqueda del desarrollo y el bien común.

A lo largo de nuestra trayectoria hemos hecho posible que las empresas manufactureras multinacionales se establezcan en México, lo que ha contribuido a posicionarlo como un país competitivo en diversos mercados.



En 2019, nos hemos enfocado en fomentar el desarrollo económico y social en nuestras comunidades, mediante la atracción de mayor inversión extranjera a nuestro país y el impulso a la educación de los jóvenes y al bienestar de nuestra comunidad interna.

Este año cristalizamos nuestros esfuerzos para la protección y respeto de los derechos humanos entre nuestros colaboradores, nuestra cadena de valor y la comunidad en general, mediante la obtención del distintivo Empresa Comprometida con los Derechos Humanos.

Así mismo, implementamos procesos orientados a detectar y abordar riesgos psicosociales, así como promover un entorno organizacional positivo en cumplimiento con la NOM-035-STPS-2018.

Con el fin de asegurar que mantenemos un servicio consistente y confiable para nuestros clientes, también refrendamos la certificación de nuestro sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015.

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

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Luis Lara Armendáriz". The signature is fluid and cursive.

Lic. Luis Lara Armendáriz

Presidente del Consejo de Administración
Grupo American Industries®

Impacto trascendente

En 2019, uno de nuestros objetivos estratégicos fue mantener nuestro liderazgo en la atracción de inversión extranjera en México innovando a través de la realización y/o participación en seminarios, conferencias, exposiciones, alianzas con sector educativo, asociaciones, cámaras y gobiernos locales, nacionales e internacionales.

Hemos fortalecido la operación de nuestros clientes, proporcionándoles servicios con niveles de excelencia gracias a procesos institucionalizados que mejoramos continuamente.

Este año reafirmamos nuestro compromiso con nuestros colaboradores mediante la implementación de mejores prácticas encaminadas a su balance personal/laboral, desarrollo profesional, respeto a sus derechos humanos y adopción de hábitos saludables. Los beneficiamos tanto a ellos como a sus familias y a la comunidad mediante el otorgamiento de becas de estudio y oportunidades de crecimiento académico y profesional, así como actividades de voluntariado.

Nuestros edificios y los del portafolio que administramos cuentan con cada vez más elementos que les permiten ser más ecológicos, incluyendo el reconocimiento de nuestro parque en Apodaca como Parque Industrial Verde.

Creemos firmemente que la única manera de lograr un impacto trascendente es incorporando los ejes fundamentales de la responsabilidad social a nuestra operación cotidiana y nuestros procesos de toma de decisiones: asegurando el bienestar y balance de nuestros empleados, la ética de nuestros negocios, el desarrollo de la comunidad y el respeto al medio ambiente.



Acercas de nosotros

Grupo American Industries® es una empresa líder en el mercado de servicios administrativos e inmobiliarios industriales que facilitan el arranque, operación y consolidación de empresas internacionales de manufactura en México. Pertenece a una holding que agrupa a su vez otras empresas. El reporte de responsabilidad social corporativa 2019 contempla información de todas las empresas del grupo.

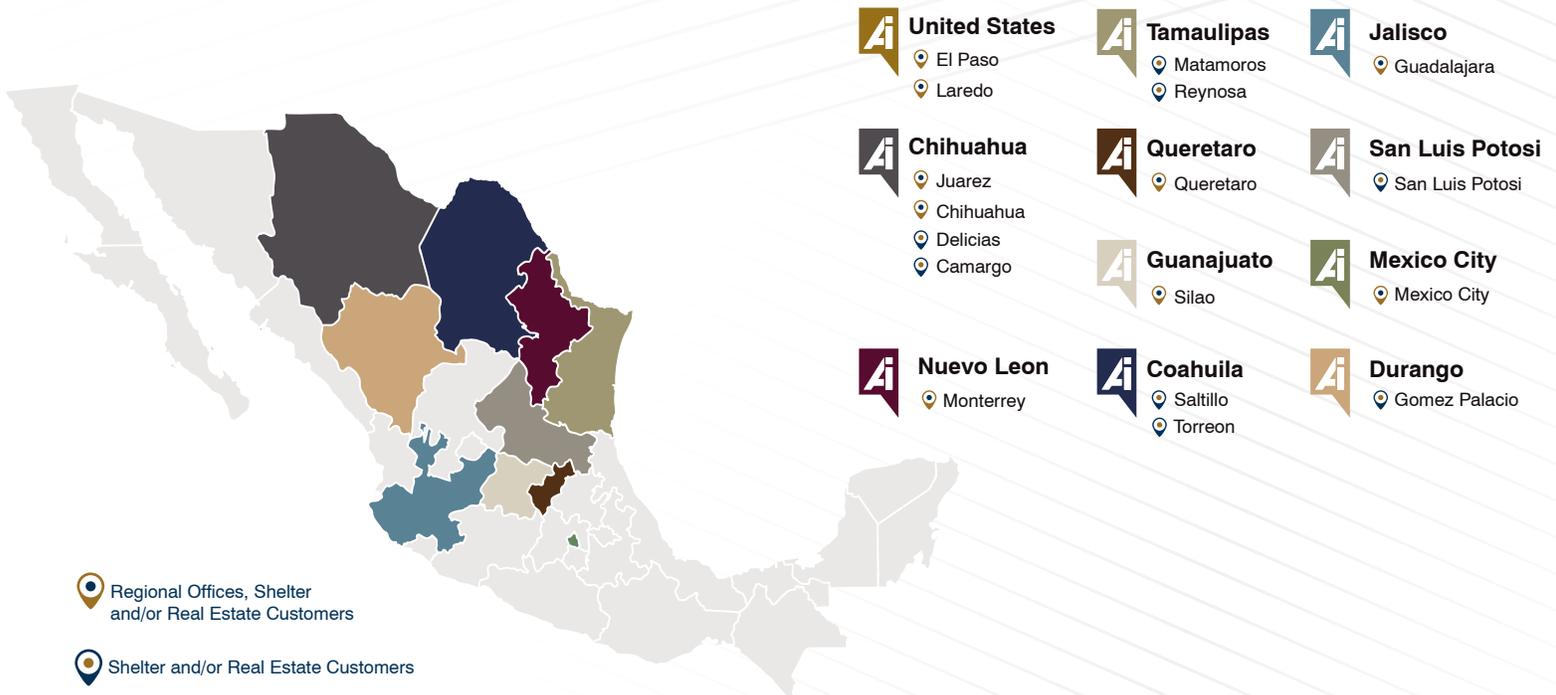
Nuestros servicios Shelter permiten la rápida instalación de cualquier proyecto de manufactura en el país, asegurando los controles necesarios que favorecen una correcta ejecución de planes de negocio en las industrias automotriz, aeroespacial, médica, inyección de plástico, electrodomésticos y metal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

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

Actualmente administramos un portafolio industrial de 110 edificios de primera categoría para PGIM Prudential, seis en inversión compartida con PGIM Prudential, nueve en inversión compartida con terceros y ocho edificios propios.

Además, **Grupo American Industries®** da continuidad a su estrategia de expansión regional enfocando sus capacidades en localidades que muestran un crecimiento industrial en México.

Presencia en el país



Acerca de nosotros



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

Actualmente tenemos presencia en nueve ciudades con servicios Shelter: Cd. Juárez, Chihuahua, Delicias, Monterrey, Querétaro, Silao, Guadalajara, Matamoros y San Luis Potosí.

Administramos 15,758 empleados al 30 de Noviembre del 2019. Esto significa un incremento de 2,120 empleados con respecto a los resultados obtenidos al cierre del 2018.

Localidad	Empleados bajo esquema Shelter ¹	Clientes Shelter ²
Cd. Juárez	684	5
Chihuahua + Delicias	11,692	24
Monterrey + Matamoros	1,682	8
Guadalajara	762	6
Querétaro	509	9
Silao	307	2
San Luis Potosí	122	1
Total	15,758	55

1. Total de empleados contratados bajo los registros patronales de **Grupo American Industries®** y sus empresas filiales. Estos empleados son administrados bajo las políticas de recursos humanos de nuestros clientes.
2. Número de clientes al 30 de Noviembre del 2019.

Actualmente contamos con más de 3,764,012 metros cuadrados en reserva territorial.

Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa

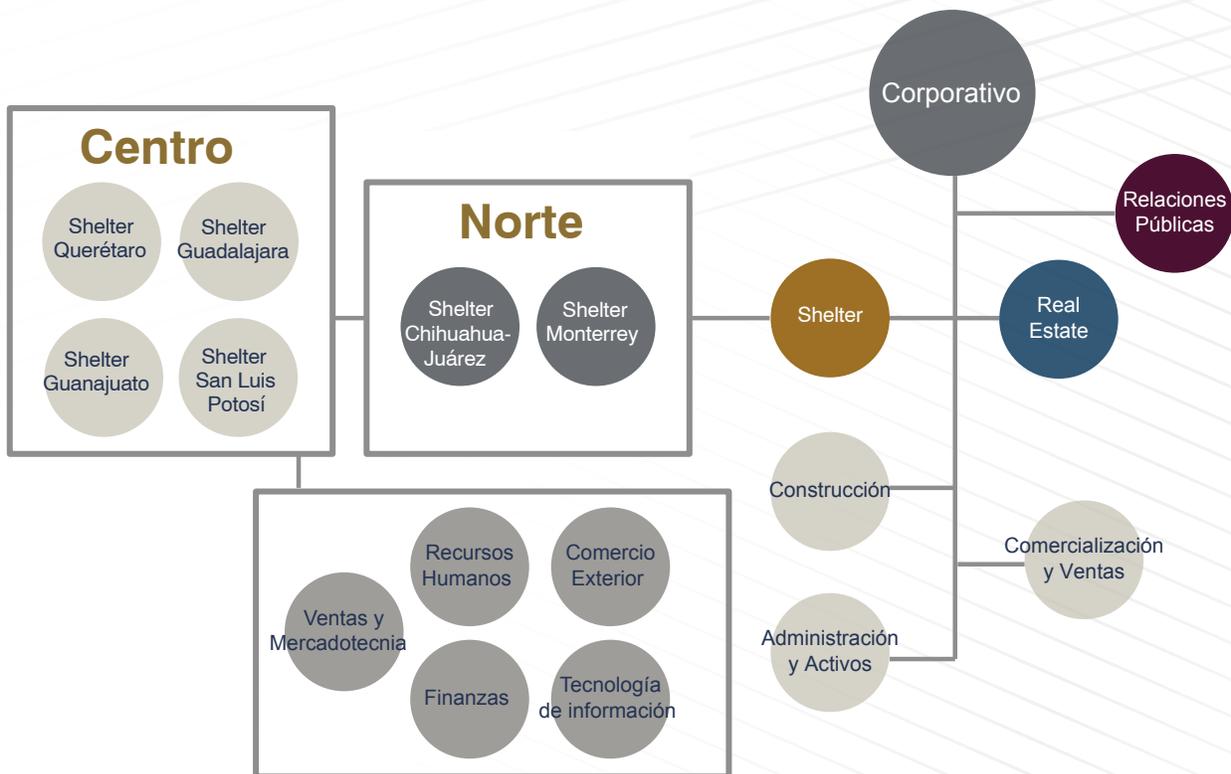


Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa

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

El punto de partida para la responsabilidad social corporativa en **Grupo American Industries®** es identificar los deberes y regulaciones legales y normativos que le aplican, asegurando su cabal cumplimiento. Teniendo como base esta plataforma de legalidad, tomamos acciones para participar positivamente en el desarrollo del país. Estas incluyen, entre otras, el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, el respeto a las personas, el medio ambiente y las costumbres y tradiciones de cada comunidad, así como la ética y combate a la corrupción en todas nuestras transacciones y negocios.

Estructura organizacional



Nuestras bases

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

Los principios de responsabilidad social (según ISO 26000):

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



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

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

Implementando la estrategia y principios de RSC

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

Dentro de la empresa el objetivo primordial es crear un ambiente laboral que fomente la productividad y bienestar de las personas que la conforman, mejorando su calidad de vida, además de sentar las bases del desempeño ético. Esta estrategia involucra promover no solo el crecimiento profesional, sino también hábitos saludables y balance entre el trabajo y la familia, de tal forma que nuestros colaboradores logren un desarrollo integral.

En 2019, nuestro enfoque estuvo en dos grandes áreas: la primera consistió en impulsar el desarrollo a través de trabajo en conjunto con organizaciones de la sociedad civil, como Fundación Index, y actividades propias que propicien el crecimiento profesional, el emprendedurismo y la generación de empleos en las comunidades donde tenemos presencia.

La segunda en buscar el bienestar social de dichas comunidades, mediante la creación, difusión e implementación de buenas prácticas que deriven en una cultura de derechos humanos.



Nuestros grupos de interés

Identificamos y atendemos las necesidades de nuestros grupos de interés mediante la interacción en diferentes niveles. Esta puede darse en lo cotidiano, con las actividades del día a día entre empleados y clientes, proveedores de servicios e instituciones de gobierno, o en lo estratégico mediante procesos de retroalimentación como encuestas y evaluaciones de servicio y análisis establecidos en nuestro sistema de gestión de calidad. De esta forma podemos tomar acciones oportunas para asegurar su satisfacción.

Grupo de interés	Tipo de relación	Esquemas de Comunicación	Principales expectativas
Cientes shelter	Contratos de servicio	Ejecutivo de cuenta a cargo Reuniones periódicas Revisiones corporativas de contrato Encuesta de satisfacción de servicios	Calidad del servicio Búsqueda y retención de talento Ahorro en costos de operación Procesos efectivos que mejoren continuamente Consolidación y crecimiento en el país
Cientes Real Estate	Contratos de servicio	Visitas mensuales Sistema de seguimiento (customer service)	Seguimiento a cláusulas de servicios Características de edificios
Colaboradores	Contrato laboral	Comunicación interna Encuesta de clima laboral Evaluación del desempeño Reuniones y conferencias internas	Compensación justa Desarrollo personal y profesional Empoderamiento y reconocimiento Ambiente de trabajo tranquilo Calidad de vida
Proveedores y subcontratistas	Contratos de servicio	Ordenes de compra Retroalimentación de servicios	Pago justo y oportuno Transparencia en licitaciones
Asociaciones industriales	Membresía	Mensajes e invitaciones indirectas a través de empleados	Promoción y consolidación de industrias
Gobierno e instituciones públicas	Institucional	Oficios y comunicados Portales oficiales	Cumplimiento con leyes y regulaciones Pago de obligaciones
Comunidades	Institucional	Relación con grupos organizados	Participación y vinculación Preservación del medio ambiente
Organizaciones de la Sociedad Civil	Colaboración, voluntariado y/o patrocinio	Mensajes y reuniones	Liderazgo/ participación en actividades en pro de responsabilidad social

RSE Nuestros compromisos prioritarios

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

Capital humano comprometido

El logro de nuestros objetivos se sustenta en colaboradores calificados, plenos y comprometidos. Por ello, mantenemos un clima organizacional que fomenta la adopción de hábitos saludables, el balance trabajo-familia y el desarrollo profesional, lo que refuerza su compromiso y lealtad.

Ética de negocios

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

Excelencia operacional

Nuestros clientes merecen el mejor servicio. Para mantener los más altos estándares de calidad y asegurar la homogeneidad y consistencia de nuestras operaciones, estandarizamos, damos seguimiento y mejoramos constantemente nuestros procesos de servicios, garantizándolo mediante certificaciones como ISO 9001:2015.

Acercamiento y vinculación comunitaria

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

Respeto por el medio ambiente

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

Sustentabilidad

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



Compromiso con nuestra gente

Capital humano motivado y participativo

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

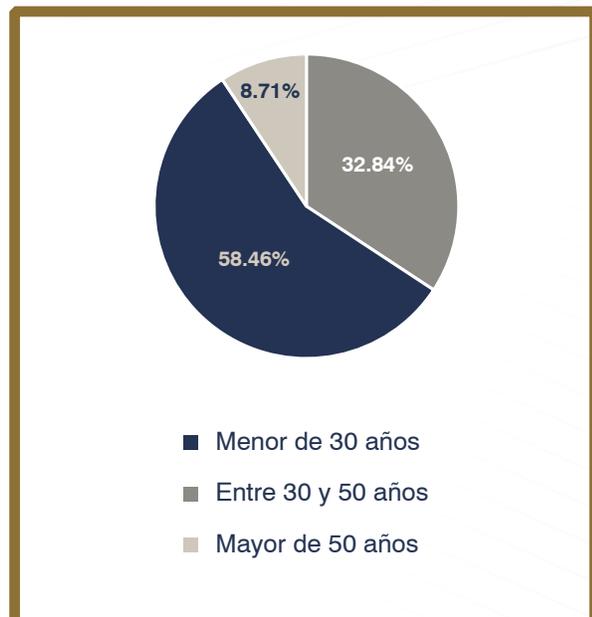
Atracción y retención de talento

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

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

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

Distribución por rango de edad al 2019

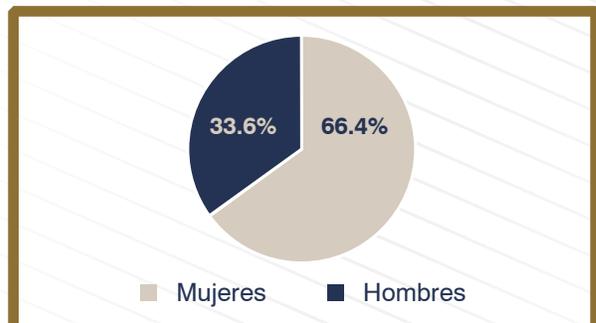


Reclutamiento

La búsqueda de talento inicia a partir de la identificación de las competencias necesarias para alcanzar nuestra visión y la de nuestros clientes. Para encontrarlo, consideramos candidatos de diversas fuentes, sin hacer distinción por género, edad, contexto, religión o preferencias sexuales.

Contribuimos activamente a la generación de oportunidades para los jóvenes, trabajando en conjunto con universidades públicas y privadas en el desarrollo y actualización de temarios de estudio que reflejen las necesidades de la industria. Posteriormente, los invitamos a participar como practicantes que pueden ser contratados dependiendo de su nivel de desempeño.

Distribución por género al 2019



Compromiso con nuestra gente

Capital humano motivado y participativo

Empleados por región

Localidad	Empleados
Chihuahua-Delicias	205
Juárez	22
Monterrey-Matamoros	59
Guadalajara	48
Querétaro	34
Silao	28
San Luis Potosí	6
Total	402

Nuevas contrataciones 2018

Localidad	Hombres	Mujeres	Total
Chihuahua-Delicias	37	17	54
Juárez	8	2	10
MTY-Matamoros	7	7	14
Guadalajara	11	4	15
Querétaro	10	5	15
Silao	6	5	11
San Luis Potosí	9	4	13
Total	88	44	132

Nuevas contrataciones 2019

Localidad	Hombres	Mujeres	Total
Chihuahua-Delicias	18	44	62
Juárez	3	6	9
Mty-Matamoros	11	34	45
Guadalajara	9	12	21
Querétaro	3	3	6
Silao	1	2	3
San Luis Potosí	0	3	3
Total	45	104	149

Bajas de empleados

Por género	Hombres	Mujeres	Total
2018	44	81	125
2019	50	92	142

Por edad	<30	30-50	50>
2018	42.4%	53.6%	4%
2019	42.3%	48.5%	9.2%

Desarrollo

El nivel de excelencia de nuestros servicios requiere que nuestro personal tenga las competencias necesarias y las mantenga actualizadas.

El ritmo de cambio del mundo de negocios nos obliga a identificar las áreas de capacitación y desarrollo que permitan a nuestros colaboradores atender a nuestros clientes como se merecen.

También hemos sido participes de capacitación externa para actualizarnos de los cambios en las regulaciones fiscales, en materia de comercio exterior y en las áreas que involucra RH.

Con este fin, implementamos nuevas modalidades de capacitación, incluyendo el e-learning a través de la plataforma Moodle.

Nuestras unidades laborales ahora pueden accederse en línea, haciendo un uso más eficiente del tiempo y los recursos de nuestro personal.

Incrementamos las oportunidades de capacitación en línea, becas y convenios con instituciones e universidades, disponibles para nuestros colaboradores.

Además, creamos nuevos apoyos para que nuestros empleados aprendan el idioma inglés y participen en actividades educativas que los ayuden a desarrollarse profesionalmente.

Compromiso con nuestra gente

Capital humano motivado y participativo

Retroalimentación y desempeño

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

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

Mantenemos nuestro proceso de evaluación de cliente interno, para identificar las áreas de oportunidad de la interacción ente el personal de las diferentes áreas.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se elabora un plan de trabajo para retroalimentar al personal acerca de sus fortalezas y áreas de oportunidad.

Este plan contiene acciones específicas a desarrollar por parte del empleado evaluado y su líder de área para elevar el nivel de desempeño a través de capacitación interna o externa, asignación de proyectos o coaching.

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

Mejora continua

Nuestro proceso de reconocimiento a los logros alcanzados por nuestro personal los motivó para generar e implementar proyectos que impulsen la mejora de procesos de servicio y actividades que agregan valor a nuestros clientes, incrementándose en mas del doble en 2019.

Proyectos de mejora desarrollados		
	2018	2019
Proyectos	8	20

Clima y cultura laboral

Damos seguimiento periódico a nuestro clima y cultura laboral.

Esto nos permite tomar acciones oportunas enfocadas a asegurar que nuestros valores institucionales forman parte de la vida laboral de nuestros colaboradores y que su nivel de bienestar es el que como empresa nos comprometemos a mantener.



Compromiso con nuestra gente

Capital humano motivado y participativo

Integración

Una buena relación con los compañeros es clave para lograr sinergia y trabajo en equipo. Asimismo, es un motivador para retener a nuestros talentos.

Contamos con programas de eventos que buscan integrar a todos nuestros colaboradores y promover una convivencia sana.

Entre estos se incluyen el evento de verano, la posada navideña, carreras deportivas como la de Index y **American Industries®**



Respeto por las personas

Creemos firmemente que la base de nuestra interacción debe ser el respeto a la dignidad e integridad física y mental de las personas.

Hemos tomado acciones para asegurar que contamos con un ambiente laboral libre de hostigamiento y acoso sexual. Entre éstas se encuentra la difusión y capacitación en el tema a todo el personal y la implementación del procedimiento PRO41002 Denuncia de actos de acoso y hostigamiento, así como de nuestra política de prevención de riesgos psicosociales y el PRO03098. Recepción de quejas y sugerencias internas.

Buenos hábitos

Fomentamos la adopción de buenos hábitos para el bienestar de nuestros colaboradores, de tal forma que su salud física y emocional esté en niveles óptimos.

Desarrollamos varias actividades enfocadas a este objetivo:

Semana de la salud: conjunto de conferencias con temas como:

- Cuidado de nuestro metabolismo
- Anti-gimnasia
- Salud emocional y física
- Planeación para el retiro, entre otros.

Concluyó con la 6ta carrera de la salud.

Orientación y valoración nutricional: a través de consultas periódicas, fomentamos que nuestros colaboradores mantengan buenos hábitos alimenticios y de actividad física.

Entre sus elementos se encuentran:

- Menús para comida diseñados por nutriólogos.
- Membresía corporativa para tener accesos a variadas a disciplinas para activarse físicamente
- Valoración periódica de avances por parte de especialistas.



Nuestros principios y valores corporativos

Ética de negocios

La forma en como conducimos nuestras relaciones con los grupos de interés debe reflejar nuestros principios y valores corporativos. Asegurar la integridad en la toma de decisiones y comportamientos es un aspecto crítico para mantener los estándares más altos de desempeño. Nos apoyamos en la comunicación y capacitación para dar a conocer los principios y compromisos de la empresa con sus grupos de interés.



Derechos humanos y ética

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

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

En nuestro programa de inducción damos a conocer las políticas y procedimientos de la organización, incluyendo temas relativos al acoso, hostigamiento y prevención de la corrupción. En 2019 incluimos también capacitaciones orientadas a la identificación y tratamiento de riesgos psicosociales y el mantenimiento de un entorno organizacional positivo.

Formación en responsabilidad social*

	2018	2019
No. de empleados capacitados	122	186

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

Lucha contra la corrupción

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

La naturaleza de los servicios que prestamos a nuestros clientes en el área de compras de bienes y servicios no productivos nos expone a la posibilidad de existencia de conflictos de interés sobre la elección de un proveedor o producto.

Hemos reforzado los controles que tenemos implementados para prevenir la corrupción y el lavado de dinero. La versión más reciente de nuestro código de ética define con mayor detalle las conductas no permitidas.

Contamos con un procedimiento que marca los lineamientos para denunciar y procesar actos de corrupción. Este se incorpora a la capacitación del uso del código de ética que ya se encuentra establecida para todos los colaboradores.

Nuestros principios y valores corporativos

Ética de negocios



Prácticas de venta

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

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

Toma de decisiones responsable

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

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

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



Compromiso con nuestros clientes

Excelencia operacional

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

Para ello establecemos procesos, objetivos y metas que permiten lograr los resultados esperados. En el área de Shelter contamos con Certificación ISO 9001:2015



Creación de valor para nuestros clientes

Nuestros clientes son el eje alrededor del cual se desarrollan todos nuestros servicios. El diseño e implementación de los procesos que los sustentan se realiza bajo el enfoque de creación de valor. Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a crear una estructura de soporte que les facilite iniciar y mantener una operación exitosa.

En el área de negocios Shelter aseguramos que todos los procesos se realizan de manera homogénea y logran los resultados que nuestros clientes necesitan, mediante de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015. En 2019, presentamos y aprobamos nuestra segunda auditoría de seguimiento para esta versión de la norma.

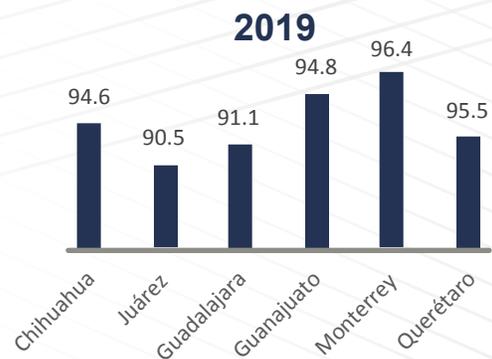
Sus elementos refuerzan nuestra comprensión de los requisitos y expectativas de nuestros clientes.

Con el fin de determinar su grado de satisfacción, aplicamos una encuesta anual.

De acuerdo con sus resultados tomamos las acciones necesarias para cumplir con sus necesidades.

Alcanzar la satisfacción total de nuestros clientes es nuestro objetivo principal.

Resultados de encuestas de percepción de clientes



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

Número de quejas de clientes

	2018	2019
Quejas	8	2

Compromiso con nuestros clientes

Excelencia operacional

Asesoría a nuestros clientes

Los cambios recientes en el entorno nacional y mundial requieren una comprensión profunda del mismo para poder lograr los mejores resultados. Por este motivo, asesoramos a nuestros clientes para que estén preparados para enfrentarlos, en temas como:

- Optimización de operaciones en ámbito fiscal en cumplimiento de nuevas regulaciones para empresas bajo esquema Shelter.
- Manejo de diferentes programas alternativos a TLCAN durante y después de su transición a T-MEC.
- Determinación de los mejores beneficios laborales posibles de acuerdo a las condiciones de mercado en cada plaza para que se mantengan competitivos.

Gestión de la proveeduría

Los procesos de compra de bienes no productivos forman parte de la gama de servicios ofrecidos por **American Industries®**. Durante 2019 se gestionaron compras por más de 2,270 millones de pesos.

	Porcentaje de gasto en proveeduría	
	2018	2019
Nacionales	77%	72%
Internacionales	23%	28%

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

Participamos en programas de ahorro o economía de escala en compras nacionales e internaciones.

Certificamos a los proveedores para asegurar que cumplen con todos los requerimientos legales, fiscales y de responsabilidad social.

Incremento responsable de productividad

En **American Industries®** utilizamos tecnología de vanguardia que mejora las condiciones de trabajo de manera compatible con las operaciones de nuestros clientes. Al elegirlos, se considera el impacto que tendrán sobre los empleos. Su aplicación incrementa la productividad manteniendo la plantilla actual de personal.

Enfoque de servicios en Property Management y Real Estate

En 2013 se concluyó el proceso de venta del portafolio inmobiliario existente en el momento a Terrafina (BMV:TERR A13). Se acordó un esquema de servicios de administración de portafolio, mismo que no solo se mantiene hasta la fecha, sino que ha incrementado los edificios administrados a 110 gracias al nivel de calidad logrado.

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

Asimismo, hemos expandido la reserva territorial a 376 hectáreas, lo que nos permitirá dar una mejor respuesta a nuestros clientes y lograr alianzas con socios estratégicos.

Atención y respuesta efectiva a inquilinos

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

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

Parques industriales especializados

Trabajamos de la mano con las áreas de desarrollo y planeación urbana de los municipios para definir las guías que permitan planear espacios industriales acordes a las necesidades y requerimientos internacionales, desde el punto de vista de infraestructura urbana, sustentabilidad y el marco normativo aplicable en México. A partir de la identificación de las necesidades específicas de un sector industrial es posible desarrollar un parque destinado a facilitar la interconexión y servicios enfocados a un tipo de industria en particular.

Compromiso con la comunidad

Acercamiento y vinculación comunitaria

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



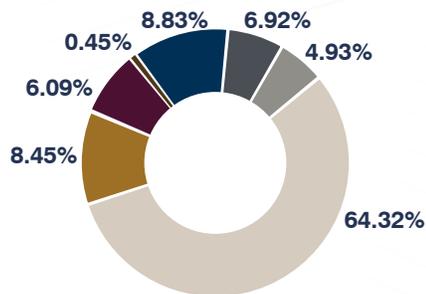
Inversión social

Contribuimos económicamente a través del financiamiento de proyectos sociales que inciden positivamente en la comunidad. Estos proyectos cumplen con los requisitos legales y cuentan con programas que atienden necesidades básicas. Actualmente apoyamos 32 organizaciones de la sociedad civil (OSC).

Entre los objetivos de las organizaciones beneficiadas se encuentran:

- Proporcionar hogar y cuidados a niños y ancianos en situación vulnerable.
- Monitorear y denunciar la corrupción en el estado de Chihuahua.
- Proporcionar educación y asistencia a niños y jóvenes de bajos recursos.
- Apoyar a personas con capacidades diferentes.
- Apoyar a personas con adicciones para que puedan superarlas y reintegrarse a la sociedad.
- Apoyar a mujeres embarazadas vulnerables para que puedan tener o dar en adopción a sus hijos.
- Fomentar el emprendedurismo.
- Asistir a migrantes en situación vulnerable.
- También cambiamos nuestras políticas de compra de regalos corporativos para dar prioridad a proveedores que representen beneficio social como Fundación Dibujando un Mañana A.C.

Distribución porcentual de inversión social en 2019



- Cuidado a niños en situación vulnerable
- Apoyo a comunidades vulnerables
- Promoción de emprendedurismo y educación
- Apoyo a personas con capacidades diferentes
- Combate a inseguridad y corrupción
- Reintegración social y combate a adicciones
- Apoyo a migrantes

Compromiso con la comunidad

Acercamiento y vinculación comunitaria



Voluntariado corporativo

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

- Participación en Tapatón para recuperar material reciclable y obtener tratamientos para niños con cáncer.
- Apadrinamiento de niños a través de la Fundación Lazos y Casa Hogar Angel Guardián.
- Clases de emprendedurismo a niños de escuela primaria.
- Realización de eventos comunitarios como celebración del día del niño, Navidad, entre otros.
- Visitas y donativos a ancianos en asilos.
- Visitas de seguimiento a instituciones beneficiadas como: Instituto José David, Granja Hogar, Fundación Vida Digna, VIFAC, entre otros.

Oportunidades para jóvenes

Sabemos que el futuro de nuestra sociedad está en los jóvenes. Por esto apoyamos su educación e incorporación en el mundo laboral.

Con este objetivo:

- Participamos en reuniones y ferias de reclutamiento para universitarios próximos a graduarse.
- Mantenemos reuniones periódicas con instituciones como CONAELP, ULSA y Tecnológico de Monterrey, entre otros, para darles retroalimentación sobre los temas a incluir en sus currículas conforme a los requerimientos de la industria.

- Nos vinculamos con las universidades y escuelas técnicas para reclutar practicantes, a los que posteriormente contratamos según sus aptitudes.

- Realizamos donativos económicos y en especie a escuelas, iglesias y universidades. Estos últimos incluyen principalmente mobiliario y equipo de cómputo (computadoras, impresoras, servidores, etc.).

- Realizamos pláticas formativas sobre habilidades blandas para estudiantes del décimo cuatrimestre de las carreras de ingeniería en mecatrónica, desarrollo de innovación empresarial, procesos y operaciones industriales e ingeniería en mantenimiento de la Universidad Tecnológica de Chihuahua.

- Desarrollamos oportunidades para estudiar con beca en Universidad de Arkansas a través de ULSA con carreras afines a la industria maquiladora.

- Realizamos diagnóstico de idioma inglés a los estudiantes de negocios internacionales, mercadotecnia, administración de empresas de la Universidad del Valle de México Campus Chihuahua con el fin de desarrollarlos para cubrir la posición de Customer Service Representative.

Promoción de la RSE

- Promovemos y apoyamos la obtención del Distintivo ESR y Empresa Comprometida con los Derechos Humanos en otras empresas y clientes.

Apoyo a comunidades vulnerables

- Contribuimos a los esfuerzos de las asociaciones locales para apoyar a los migrantes en situación vulnerable durante su estancia en nuestro país.

Promoción de la responsabilidad social empresarial

- Promovemos y apoyamos la obtención del Distintivo ESR y Empresa Comprometida con los Derechos Humanos en otras empresas y clientes.

Compromiso con el ambiente

Respeto por nuestro entorno

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

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

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



Energía

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

A finales de 2016 se instalaron paneles solares en el edificio Centro de negocios que redujeron en un 94% el consumo de energía, cuyo nivel se mantiene a la fecha.

Contamos con una planta de energía eléctrica ubicada en el Edificio Operativo que da servicio en caso de falta de suministro de electricidad al propio edificio y los contiguos dentro del Parque Industrial Las Américas.

Desde 2010 todos los edificios que construimos contemplan por lo menos un 6% de su cubierta tenga domos que permitan la iluminación natural.

Agua

El agua empleada en los edificios Operativo y Centro de negocios se destina principalmente al uso de sanitarios, comedor y sistemas de enfriamiento.

Hemos utilizado campañas de concientización para disminuir su desperdicio, e implementado sensores y demás dispositivos en llaves y sanitarios para optimizar su consumo.

Empleamos agua tratada para el riego de áreas verdes evitando el uso de agua potable.

También apoyamos a Fundación Vida Digna para la construcción de cosechas de agua en las comunidades de la Sierra Tarahumara.

Compromiso con el ambiente

Respeto por nuestro entorno



Buenas prácticas ambientales

En nuestra división Shelter estamos en proceso de obtener el Certificado de Cumplimiento Ambiental y Buenas Prácticas Ambientales en Materia de Residuos edición 2019 emitido por el Gobierno Municipal de Chihuahua a través de la Dirección de Desarrollo Urbano y Ecología.

El proyecto presentado para obtener este certificado logra la reutilización de cartuchos de toner para evitar que éstos se conviertan en desechos.

Estas prácticas han sido compartidos con nuestras regiones y clientes, e incluso han sido reconocidas por nuestros proveedores como HP Inc.

Gestión ambiental en Real Estate

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

Con el fin de medir nuestro impacto ambiental, se implementó el sistema Measurable En conjunto con PGIM Prudential, para evaluar el consumo de cada propiedad en energía y agua y determinar si se puede optimizar. También permite dar seguimiento a residuos generados y su disposición (donación, reciclado, disposición final, composta, etc).

Actualmente se encuentra en su primera etapa. Participan 31 propiedades del portafolio compartido de AI y Prudential más las operaciones Shelter de chihuahua.

Se monitorean los impactos/consumos de los clientes y de las operaciones propias. En la siguiente etapa se pretende aumentar la cantidad de propiedades que reportan en la plataforma. Esta información se recaba y comparte en el GRESB.

Compromiso compartido con nuestros clientes

Fomentamos el uso de tecnologías e incitativas sustentables por parte de nuestros clientes. Nuestros nuevos edificios ya las incorporan, y los apoyamos para lograr su implementación en aquellos que aún no cuentan con ellas.

Los contratos que celebramos con nuestros clientes incluyen un monto anual establecido para mejoras de los edificios. Promovemos con ellos que su aplicación sea para incorporar tecnologías limpias, que reduzcan su impacto en el medio ambiente.



Compromiso con el ambiente

Respeto por nuestro entorno

Asimismo, los orientamos en su implementación para lograr los mejores resultados.

Entre las acciones en pro de la sustentabilidad realizadas por nuestros clientes con respaldo de American Industries se encuentran:

- Reemplazo de luminarias interiores regulares por luminarias LED.
- Reemplazo de equipos de clima por otros más eficientes en el consumo de energía.

Certificación Parque Industrial Verde

Como parte de nuestra búsqueda de formas para reducir el impacto ambiental que generamos, ampliamos nuestro alcance a los parques industriales bajo nuestra responsabilidad. Nuestro parque American Industries en Apodaca, NL está certificado como parque industrial verde ante la Asociación Mexicana de Parques Industriales Privados A. C.

Para alcanzar esta certificación, se tomaron acciones como:

- Control de los motores que se utilizan en el parque (i.e. planta tratadora), determinando su edad y eficiencia para evaluar la factibilidad técnica de cambiarlos por otros más eficientes cuando fallen. Se reemplazaron 5 de los 23 motores instalados.
- Medición de los consumos de gasolina de los vehículos utilitarios del parque y sus emisiones en CO₂.
- Proyecto de banco de capacitores en el cuarto de sistema contra incendio y planta tratadora para mejorar la calidad de la energía (factor de potencia).
- Instalación de fotocontroles en el alumbrado exterior de los edificios, vialidades y exterior de áreas comunes para tener mejor iluminación y optimizar el consumo de energía.

- Instalación de sensores en baño de las oficinas del parque para mejorar uso de energía.
- Procesamiento de aguas residuales del parque en la planta tratadora.
- Instalación de llaves ahorradoras y sanitarios ecológicos en los baños de las casetas de seguridad.
- Campaña de sensibilización para el cuidado del agua.
- Envío de correos informativos de cuidado del agua a clientes, personal externo y empleados del parque
- Capacitación para operación y tratamiento de aguas residuales.
- Análisis de descargas de la planta tratadora cada 3 meses por un laboratorio certificado.
- Implementación de procedimiento para remediación por contaminación de suelo.
- Se está en proceso de obtención del plan de manejo de residuos del parque.



Nuestra contribución al futuro

Sustentabilidad

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

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



Nuestros compromisos

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

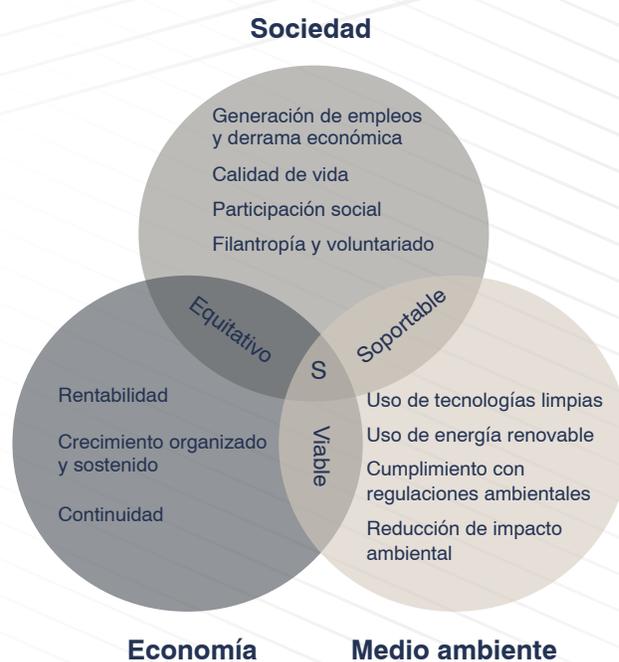
Sustentabilidad ecológica: optimizar el uso de recursos naturales para preservar los ecosistemas de las zonas donde operamos.

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

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

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

Nuestro modelo de sustentabilidad (S)



Reconocimientos y certificaciones

Distintivo ESR 2019



Este año obtuvimos nuestro distintivo de empresa socialmente responsable por doce años consecutivos. A través de el proceso establecido por el CEMEFI para la obtención de este distintivo, se evalúan y reconocen las acciones que hemos implementado para responder a nuestros grupos de interés en las áreas de calidad de vida, ética empresarial, vinculación con la comunidad.



Distintivo Empresa Familiarmente Responsable de la Secretaría del Trabajo



En el año 2017 obtuvimos nuevamente el distintivo de Empresa Familiarmente Res-ponsable por parte de la STPS.

Logramos la posición 38 entre las 441 empresas galardonadas.

En 2019 lo mantenemos vigente, cumpliendo con todos sus lineamientos.

Certificación AAA IVA-IEPS del SAT para empresas exportadoras

IVA-IEPS

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

Pacto Mundial de la ONU



En el 2019, cumplimos seis años manteniendo la adhesión de **Grupo American Industries®** al Pacto Mundial de la ONU, alineando sus operaciones a sus principios en áreas de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Distintivo Empresa Comprometida con los Derechos Humanos



En 2019 nuestros esfuerzos encaminados a la protección y respeto de los derechos humanos fueron reconocidos al obtener este distintivo otorgado por la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chihuahua.

OEA (Operador Económico Autorizado)



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

ISO 9001:2015



Este año presentamos y aprobamos la segunda auditoría de seguimiento para mantener nuestro sistema de gestión de calidad en cumplimiento con los requerimientos de la norma ISO 9001.

De esta forma aseguramos que nuestros procesos son consistentes y estándar en todas nuestras ubicaciones.