

# Reporte de Responsabilidad Social Corporativa 2017



**American Industries**



**Compromiso compartido**

# Bienvenidos

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

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

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

Con este reporte refrendamos nuestro compromiso y adhesión a los principios y valores de responsabilidad social, reflejando los resultados logrados en el periodo de 2017.

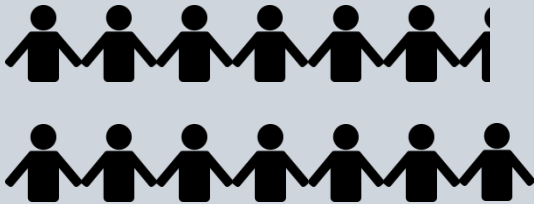
La información mostrada en el reporte corresponde a las operaciones en las regiones de Chihuahua, Nuevo León, Coahuila, Querétaro, Guanajuato, San Luis Potosí y Jalisco en México, de las áreas de negocio Shelter y Real Estate. Se excluye la información correspondiente al desempeño de subcontratistas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

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

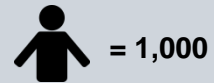


# Nuestro desempeño

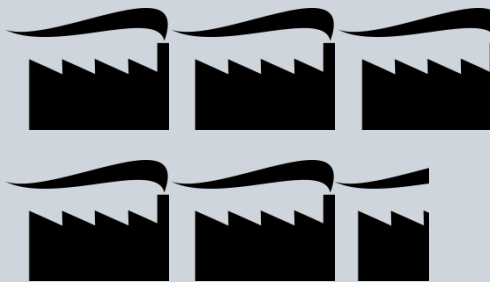
**13,121** empleados del grupo al 31 Dic 2017



Equivalencia  
empleados



= 1,000



**55** Clientes Shelter  
en 2017

Equivalencia  
clientes



= 10



**4** Nuevos contratos  
de servicios en 2017



**15** Contratos renovados  
en 2017

# Contenido

Mensaje de la dirección	5
Compromiso compartido	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	18
Compromiso con nuestros clientes	20
Compromiso con la comunidad	22
Compromiso con el ambiente	24
Nuestra contribución al futuro	27
Reconocimientos y certificaciones	28

# 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 2017, continuamos consolidando nuestras operaciones Shelter por región, incorporando una nueva localidad: San Luis Potosí.

Con el fin de asegurar que mantenemos un servicio consistente y confiable para nuestros clientes, este año actualizamos nuestro sistema de gestión de calidad para cumplir con los nuevos requerimientos de ISO 9001:2015.

En el área inmobiliaria, continuamos creciendo en los servicios de administración de propiedades mediante nuestra alianza estratégica con FIBRA Terrafina/Prudential Real Estate Investors.

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, appearing to read 'Luis Lara Armendáriz'.

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

# Compromiso compartido

La visión y estrategia que seguimos en años nos han permitido posicionarnos como líderes en atracción de inversión extranjera y fortalecer la operación de nuestros clientes en México.

Hemos mantenido nuestros servicios con niveles de excelencia gracias a procesos institucionalizados que mejoramos continuamente.

Nuestros logros conllevan una gran responsabilidad hacia nuestros colaboradores, sus familias, las comunidades donde operamos y el medio ambiente.

De allí se deriva el compromiso compartido con nuestros clientes y proveedores para trabajar el conjunto en pro del bienestar de todos. Con este fin, fomentamos entre ellos la participación en campañas sociales y el otorgamiento de más y mejores beneficios a sus empleados y sus familias, así como la implementación de tecnologías limpias tanto en sus edificios como en su operación.

Creemos firmemente que la única manera de aportar progreso y desarrollo a la sociedad es mediante el trabajo conjunto, respetuoso, incluyente y equilibrado de todos los que la conformamos: personas, empresas, organizaciones y gobierno.

## Sustentabilidad y expansión

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

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

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



# Acerca de nosotros

Grupo American Industries es una empresa líder en el mercado de servicios administrativos e inmobiliarios industriales que facilitan el arranque, operación y consolidación de empresas internacionales de manufactura en México. Pertenece a una holding que agrupa a su vez otras empresas. El reporte de responsabilidad social corporativa 2017 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 95 edificios de primera categoría para el fondo de inversión en bienes raíces Terrafina y contamos con 12 edificios propios. Además Grupo American Industries da continuidad a su estrategia de expansión regional enfocando sus capacidades en localidades que muestran un crecimiento industrial en México.

## Presencia en el país



# Acerca de nosotros

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

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

Administramos 13,121 empleados al 31 de Diciembre del 2017. Esto significa un incremento de 1,072 empleados con respecto a los resultados obtenidos al cierre del 2016.



Localidad	Empleados bajo esquema Shelter <sup>1</sup>	Clientes Shelter <sup>2</sup>
Cd. Juárez	472	5
Chihuahua + Delicias	10,203	29
Monterrey	596	8
Guadalajara	627	6
Querétaro	865	10
Guanajuato/Silao	355	4
San Luis Potosí	3	1
Total	13,121	55

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

<sup>2</sup> Número de clientes al 31 de Diciembre del 2017

Estado	Expansiones*
Chihuahua	1
Nuevo León	2
Guanajuato	0
Total	3

\* Una expansión considera un incremento en la superficie rentable del edificio existente.

Actualmente contamos con más de 3,530,684 metros cuadrados en reserva territorial



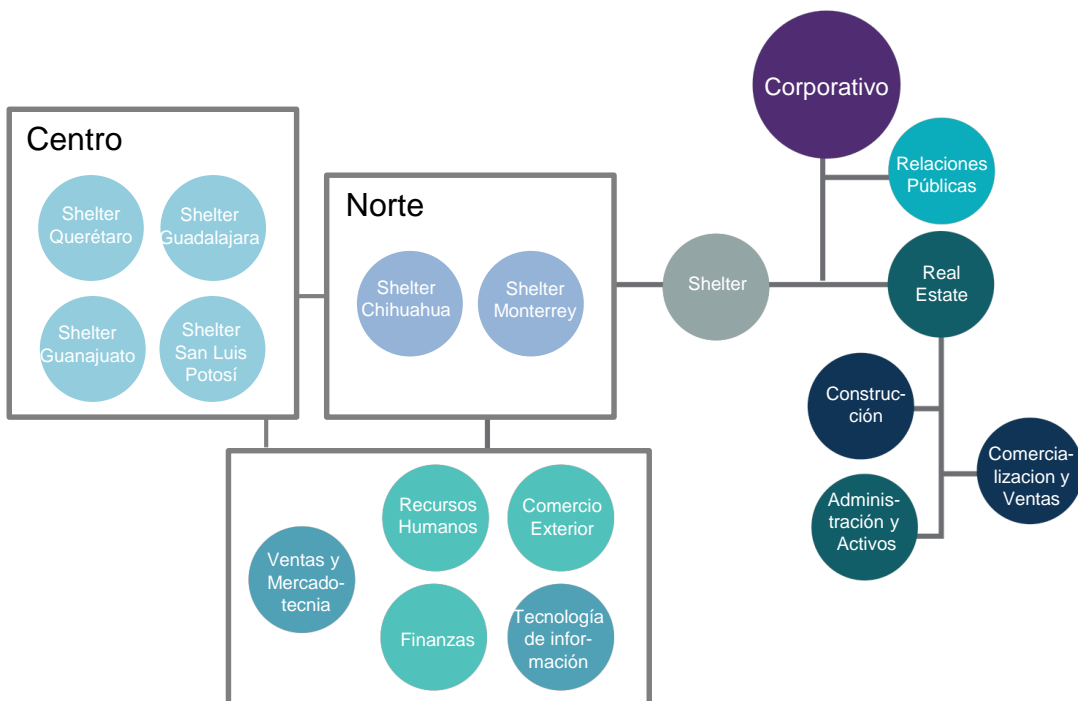
# **Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa**

# 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 2017, nuestra visión hacia el exterior continúa enfocada en el crecimiento en las regiones donde operamos. Hemos agregado una nueva región en San Luis Potosí y expandido las que ya existían previamente, lo que nos permite lograr un mayor impacto positivo en sus localidades mediante la generación de oportunidades de empleo directos e indirectos y la derrama económica resultante.



# Nuestros grupos de interés

Nos mantenemos sensibles a las necesidades de nuestros grupos de interés mediante la interacción en diferentes niveles. Desde las actividades del día a día entre empleados con clientes, proveedores de servicios e instituciones de gobierno, hasta procesos específicos de retroalimentación como encuestas y evaluaciones de servicio. Esto nos permite tomar acciones oportunas para atenderlos y 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 Encuestas 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 servicios	Visitas mensuales Sistema de seguimiento (customer service)	Seguimiento a cláusulas de servicios Características de edificios
Colaboradores	Contrato laboral	Comunicación interna Encuesta de clima laboral Evaluación del desempeño Reuniones y conferencias internas	Compensación justa Desarrollo personal y profesional Empoderamiento y reconocimiento Ambiente de trabajo tranquilo Calidad de vida
Proveedores y subcontratistas	Contrato de servicios	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

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

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



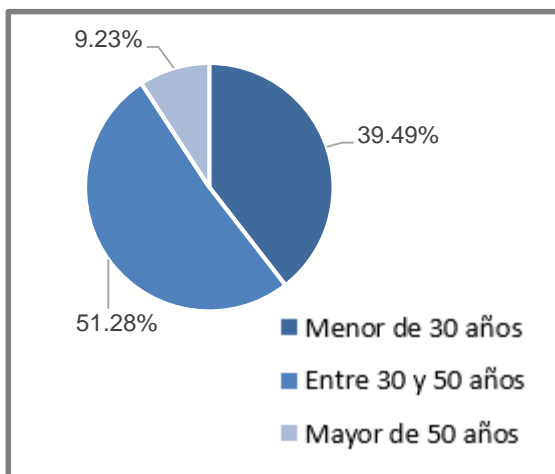
### Atracción y retención de talento

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

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

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

### Distribución por rango de edad al 2017

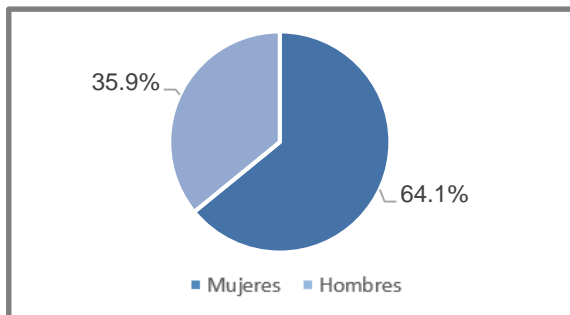


### Reclutamiento

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 2017



# Compromiso con nuestra gente

Capital humano motivado y participativo

## Empleados de American Industries por región

Localidad	Empleados
Chihuahua-Delicias	263
Juárez	19
Monterrey	41
Guadalajara	48
Querétaro	50
Guanajuato-Silao	27
San Luis Potosí	3
Total	451

## Nuevas contrataciones 2016

Localidad	Hombres	Mujeres	Total
Chihuahua-Delicias	29	37	66
Juárez	0	5	5
Monterrey	8	12	20
Guadalajara	15	14	29
Querétaro	16	15	31
Guanajuato-Silao	19	18	37
Total	87	101	188

## Nuevas contrataciones 2017

Localidad	Hombres	Mujeres	Total
Chihuahua-Delicias	16	38	54
Juárez	2	11	13
Monterrey	11	13	24
Guadalajara	12	15	27
Querétaro	17	19	36
Guanajuato-Silao	7	10	17
San Luis Potosí	2	1	3
Total	67	107	174

## Bajas de empleados

Por género	Hombres	Mujeres	Total
2016	54	81	135
2017	48	93	141

Por edad	<30	30-50	50>
2016	39.24%	55.70%	5.06%
2017	41.13%	52.48%	6.39%

## Desarrollo

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

En 2017 actualizamos nuestro catálogo de unidades laborales que se imparten en la inducción del personal de nuevo ingreso.

Este año nos enfocamos en que nuestros colaboradores desarrollen nuevas habilidades laborales mediante la creación de oportunidades de capacitación en línea, becas y convenios con instituciones e universidades.

Implementamos apoyos para que nuestros empleados aprendan el idioma inglés y promover su participación en actividades educativas.

### Capacitación por empleado

	2016	2017
Horas promedio por empleado	13.59	15.27



# 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.

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

En 2017 cumplimos seis años de haber iniciado nuestro Foro AI de proyectos de mejora, que continúa motivando a nuestro personal para generar e implementar proyectos que impulsen la mejora de procesos de servicio y actividades que agregan valor a nuestros clientes.

Proyectos de mejora desarrollados		
	2016	2017
Proyectos	6	7

### 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 de 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.

En 2017 tomamos 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

### Buenos hábitos

Fomentamos la adopción de buenos hábitos en nuestros colaboradores, para 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 anti-gimnasia, salud emocional y física y planeación para el retiro, entre otros. Concluyó con la 4ta carrera de la salud.

Reto Fit: programa de 90 días orientado a desarrollar buenos hábitos alimenticios y de actividad física. Entre sus elementos se encuentran:

- Nuevos menús para comida diseñados por nutriólogos.
- Activación física con circuito de ejercicios y metodología Curves.
- 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, el cual fue actualizado en 2017.

Actualizamos nuestro programa de inducción donde damos a conocer las políticas y procedimientos de la organización. Agregamos nuevos temas relativos al acoso, hostigamiento y prevención de la corrupción. Nos aseguramos de que todos nuestros empleados reciban formación en responsabilidad social, ética y respeto a los derechos humanos.

### Formación en responsabilidad social\*

	2016	2107
No. de empleados capacitados	78	55
Horas de capacitación	58.5	110

\*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.

En 2017 reforzamos 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.

Adicionalmente, creamos un nuevo 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 ISO9001. En 2017, migramos nuestro sistema y lo certificamos en la versión 2015 de esta norma.

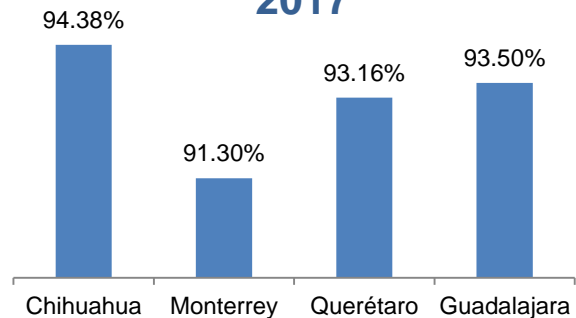
Los nuevos elementos de la norma refuerzan nuestra comprensión de los requisitos y expectativas de nuestros clientes. Con el fin de determinar su grado de satisfacción, aplicamos una encuesta anual.

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

2017



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	
	2016	2017
Quejas	3	4

# Compromiso con nuestros clientes

## Excelencia operacional

### Asesoría a nuestros clientes

Los cambios en el entorno nacional y mundial implican una comprensión profunda del mismo. 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.
- 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 2017 se gestionaron compras por más de 1,600 millones de pesos.

	Porcentaje de gasto en proveeduría	
	2016	2017
Nacionales	91%	78%
Internacionales	9%	22%

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 y fiscales.

### 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 95 gracias al nivel de calidad logrado.

A partir de esa fecha se cuenta con doce 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 353 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 26 organizaciones de la sociedad civil (OSC).

Entre los objetivos de las organizaciones beneficiadas se encuentran:

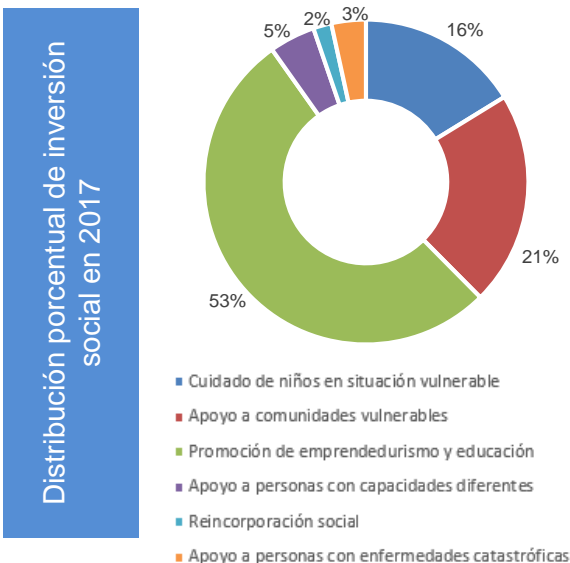
- Proporcionar asistencia social a migrantes
- Proporcionar pavos a comedores para niños en situación de calle en Navidad
- Proporcionar educación y asistencia a niños de bajos recursos
- Apoyar a personas con capacidades diferentes.

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.

### Voluntariado corporativo

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

- Participación en Tapatón para recuperar material reciclable y obtener tratamientos para niños con cáncer
- Apadrinamiento de niños a través de la Fundación Lazos
- Realización de convivencias en casas hogares de niños.
- Clases de emprendedurismo a niños de escuela primaria
- Participación en actividades de ayuda a damnificados de sismos de septiembre 2017.



# Compromiso con la comunidad

## Acercamiento y vinculación comunitaria



Apoyamos el movimiento de #FuerzaMéxico en todas las regiones.

### 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:

- Mantenemos reuniones periódicas con instituciones como el CONAELP y el Tec de Monterrey para darles retroalimentación en cuanto a los temas a incluir en sus currículas de acuerdo con los requerimientos de la industria.
- Nos vinculamos con las universidades y escuelas técnicas para reclutar practicantes, a los que posteriormente contratamos según sus aptitudes.
- Participamos en reuniones y ferias de reclutamiento para universitarios próximos a graduarse.
- Realizamos donativos económicos y en especie a escuelas y universidades. Estos últimos incluyen principalmente mobiliario y equipo de cómputo (computadoras, impresoras, servidores, etc).
- Desarrollamos oportunidades para estudiar con beca en Universidad de Arkansas a través de ULSA con carreras afines a la industria maquiladora.

### Solidaridad

Nuestro país vivió una gran tragedia en septiembre 2017. Los sismos que sacudieron Ciudad de México, Estado de México, Guerrero, Puebla, Morelos, Oaxaca y Chiapas causaron lamentables pérdidas humanas y dejaron a miles de personas sin un lugar donde vivir o trabajar.

Como mexicanos, nos solidarizamos con nuestros hermanos damnificados. Estamos conscientes de que su recuperación será larga y requerirá muchos recursos. Por este motivo, tomamos acciones para apoyarlos:

- Nuestro personal, de manera voluntaria y entusiasta, participó en la colecta de Index para recabar víveres y artículos de primera necesidad que fueron entregados a las comunidades de Chiapas y Oaxaca.
- Realizamos aportaciones económicas para los esfuerzos de reconstrucción en todas las regiones.
- Facilitamos uno de nuestros edificios a la Cruz Roja, que actualmente es utilizado como centro de distribución para almacenar, procesar y distribuir los donativos de la sociedad chihuahuense.

### Promoción de la responsabilidad social empresarial

Promovemos y apoyamos la obtención del Distintivo ESR 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.



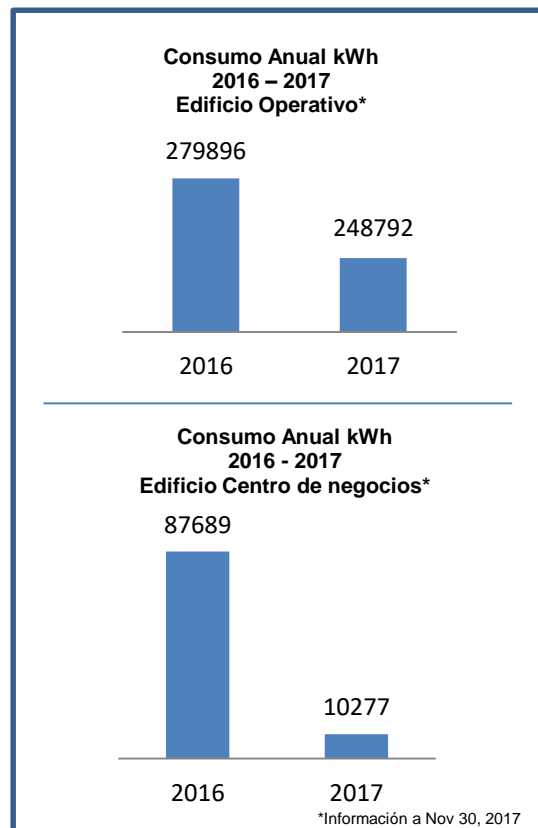
### Energía

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, con los que se logró una reducción del 88.28% su consumo de energía durante 2017, con lo estamos muy cerca de alcanzar nuestro objetivo de generar tanta energía como la que consumimos. Durante el mismo periodo, las actividades de concientización del personal derivaron en una disminución del 11.11% del consumo energético del Edificio Operativo.

Como parte de nuestra búsqueda de formas para reducir el impacto ambiental que generamos, ampliamos nuestro alcance a los parques industriales bajo nuestra responsabilidad. En 2017 realizamos cambios importantes en parque American Industries en Apodaca, NL., con el propósito de disminuir sus consumos:

### Consumo de energía eléctrica (Kwh)



# Compromiso con el ambiente

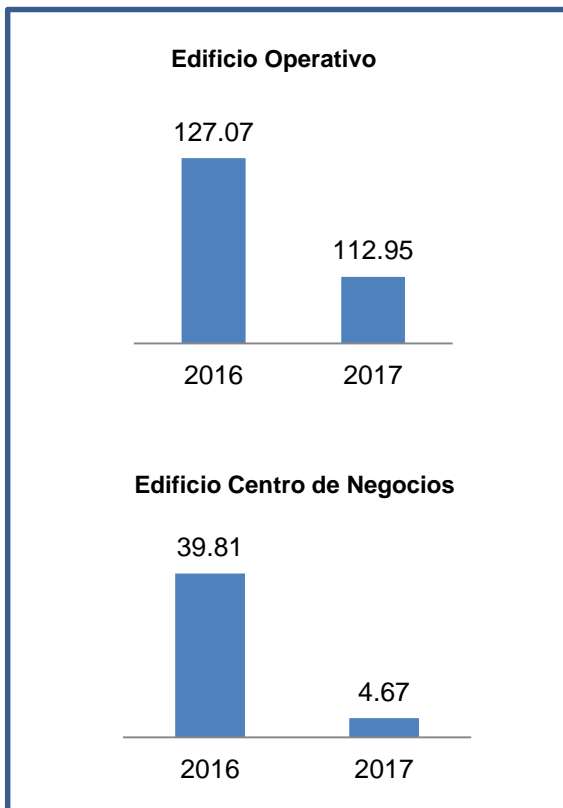
## Respeto por nuestro entorno

- Se cambió la iluminación de vialidades del por luminarias LEDs en cumplimiento con la NOM-013-ENER-2013. Esto mejora la calidad de la iluminación y reduce el consumo de energía.
- Se cambiaron los equipos de clima de las casetas por equipos más eficientes
- Se tiene en proceso un proyecto de instalación de paneles solares en las oficinas del parque industrial.

### Emisiones de gases de efecto invernadero

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

### Emisiones (Ton de CO2 equivalentes)

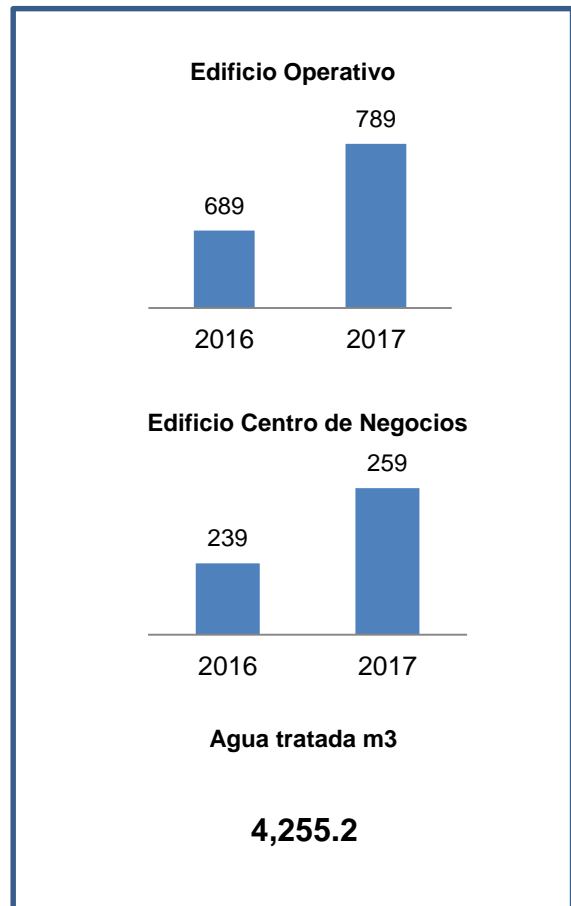


Nuestros esfuerzos para ser más eficientes en el uso de energía han dado excelentes resultados. En 2017, de acuerdo con la disminución lograda en el consumo de electricidad, nuestro Edificio Centro de negocios redujo en un 88.28% sus emisiones de CO2 y el Edificio Operativo un 11.11%.

### Consumo de agua

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

### Consumo anual de agua en m3



# Compromiso con el ambiente

## Respeto por nuestro entorno

### Gestión ambiental en Real Estate

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

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

En 2017 decidimos llevar nuestros esfuerzos en pro de la sustentabilidad un paso más allá, al incluir, no solo a los edificios, sino también a los parques industriales.

Con este objetivo, logramos la certificación de nuestro parque en Apodaca, N.L. en la NMX-R-046-SCFI-2015. Esta norma establece estándares de calidad para instalaciones eléctricas, eficiencia energética en alumbrado de vialidades, normas ambientales aplicables a las descargas de aguas residuales y redes de drenaje e impacto ambiental, entre otros.

Actualmente estamos trabajando para lograr su certificación como Parque Industrial Verde de AMPIP y obtener el distintivo de calidad de PROFEPA en 2018. Posteriormente nuestro objetivo será la certificación como Parque Industrial Sustentable de AMPIP.

Realizamos también esfuerzos para reducir nuestro impacto hídrico:

- En nuestro parque ubicado en Reynosa, Tam., iniciamos la operación de una planta tratadora de aguas propia.
- En el parque Apodaca cambiamos los excusados por tazas ahorradoras.

### 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. 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.



# 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.

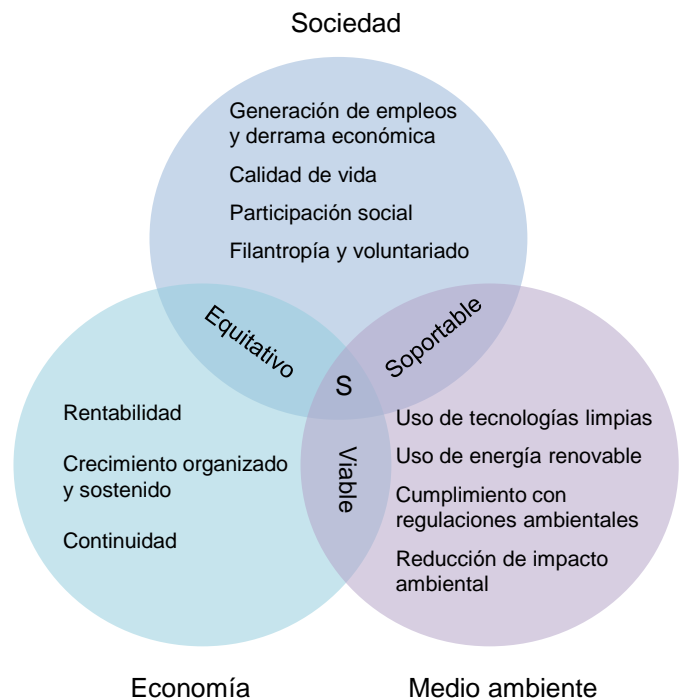
**Sustentabilidad ecológica:** optimizar el uso de recursos naturales para preservar los ecosistemas de las zonas donde operamos.

**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 2017



En 2017 obtuvimos nuestro distintivo de empresa socialmente responsable por diez años consecutivos. Las acciones que hemos implementado para responder a nuestros grupos de interés en las áreas de calidad de vida, ética empresarial, vinculación con la comunidad y cuidado del medio ambiente han sido evaluadas y reconocidas a través del proceso establecido por el CEMEFI.



## Pacto Mundial de la ONU

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

## Distintivo Empresa Familiarmente Responsable de la Secretaría del Trabajo

En 2017 obtuvimos nuevamente el distintivo de Empresa Familiarmente Responsable por parte de la STPS.

Logramos la posición 38 entre las 441 empresas galardonadas.



## Certificación IVA-IEPS del SAT para empresas exportadoras

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

## 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 migramos nuestro sistema de gestión de calidad para cumplir con los nuevos requerimientos de la norma ISO 9001. De esta forma aseguramos que nuestros procesos son consistentes y estándar en todas nuestras ubicaciones.