



**REPORTE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
2020**

# W C I D I N

## CONTENIDO

Índice	1
Carta al Director General	2
¿Quiénes somos?	3
Modelo RSE	5
 Nuestra gente	6
 Vinculación con la comunidad	14
 Cuidado y preservación del medio ambiente	19
 Ética y valores	22
Contacto	24

# CARTA DEL DIRECTOR GENERAL



## Estimados:

En **CARZA**, estamos convencidos de nuestra responsabilidad en contribuir a fortalecer el bien común y sumar esfuerzos ante los desafíos actuales para el desarrollo económico, social y ambiental de nuestra sociedad.

Es por esto por lo que es un placer para nosotros compartir nuestro **Informe Anual de Responsabilidad Social 2020**. En éste, detallamos las acciones que impulsamos durante el año como parte de la integración de nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones al Pacto Mundial y a sus principios.

Estos esfuerzos reafirman nuestro compromiso con los **Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas** relativos a los derechos humanos, estándares laborales, el medio ambiente y la anticorrupción.

En este informe, los invitamos a conocer nuestros avances y logros en pro de fortalecer nuestra cultura de responsabilidad social como parte central de nuestro modelo de gestión.

Aprovechamos para renovar nuestro compromiso con esta iniciativa a través de procesos de mejora continua en nuestra cadena de valor, así como a compartir estos avances con nuestros grupos de interés por medio de nuestros principales canales de comunicación.

*Rogelio Zambrano J.*

**Director General**

# ¿QUIÉNES SOMOS?

En **CARZA** impulsamos desarrollos inmobiliarios que mejoran la calidad de vida y generan valor a nuestros clientes. Contamos con desarrollos en el área metropolitana de Monterrey y el Estado de México. Somos especialistas en inmuebles para todos los estilos de vida, cuidando el detalle en que nuestros clientes tengan una experiencia placentera al adquirir su casa, terreno o departamento.

Nuestro compromiso es identificar las necesidades y expectativas del mercado inmobiliario, para ofrecer productos y servicios de urbanización y vivienda que satisfagan plenamente a nuestros clientes, administrándonos con base en la calidad total, orientados al cumplimiento de nuestros objetivos y a la mejora continua.



Contamos con proyectos que respaldan la experiencia y calidad que demostramos en cada uno de nuestros desarrollos.

Residenciales	Comerciales	Industriales
		
7,477,921 m <sup>2</sup>	136,000 m <sup>2</sup>	497,000 m <sup>2</sup>

  
**ALPES**

  
CANTERA

  
CUMBRES ELITE  
PREMIER

  
AZHARA

  
estanza  
PRIVADA CONTEMPORÁNEA

  
LIVING  
SAN NICOLÁS

  
Sierra  
Alta

  
ALTANA

# ¿QUIÉNES SOMOS?



## MISIÓN

En **CARZA** impulsamos desarrollos inmobiliarios que mejoran la calidad de vida y generan valor a nuestros clientes.



## VISIÓN

En el 2020 somos una empresa:

- Reconocida por su calidad y satisfacción de sus clientes
- Con crecimiento sostenido y financieramente sólido
- Con personal líder, capacitado y en el mejor ambiente laboral
- Socialmente responsable

## VALORES



# MODELO RSE

En **CARZA**, promovemos la sostenibilidad de nuestro negocio a través del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el cuidado del medio ambiente. Para lograr esto, nos inspiramos en nuestro **modelo de responsabilidad social**, que tiene 4 pilares fundamentales: ética y valores, nuestra gente, vinculación con la comunidad, y cuidado y preservación del medio ambiente. Este modelo nos orienta en nuestras acciones y operaciones diarias y nos impulsa a mejorar continuamente nuestro modelo de gestión.





# NUESTRA GENTE

Lo más importante es nuestra gente. Por eso, impulsamos acciones que impactan en su bienestar físico y emocional. Trabajamos en mantener un entorno próspero para trabajar.

En Carza conocemos, respetamos y apoyamos la protección de los Derechos Humanos por lo cual:

- Fomentamos el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia.
- Contamos con políticas, códigos y lineamientos que prohíben el hostigamiento basado en raza, color, nacionalidad, género, discapacidades físicas y de cualquier otro tipo.
- Prevenimos y erradicamos la violencia laboral.

# NUESTRA GENTE

El año 2020 ha presentado escenarios desafiantes a nivel mundial debido a la pandemia ocasionada por el SARS-CoV2. Como respuesta a esto, en **CARZA** reiteramos el compromiso con la salud y la seguridad de todos nuestros colaboradores.

## Salud y seguridad laboral

Se implementaron protocolos de seguridad e higiene tanto para nuestros colaboradores, como para nuestros contratistas, proveedores y clientes. Estos protocolos se aplicaron en nuestras oficinas generales y en las obras con las que contamos.

Como parte del protocolo establecido, a lo largo del año se entregaron kits individuales de seguridad con caretas protectoras, cubrebocas y guantes de protección. Asimismo, se colocaron filtros en los accesos principales para la toma de temperatura corporal, verificación de uso correcto de cubrebocas y aplicación de gel antibacterial.



**+ 3,700**

**unidades entregadas**



Además, se establecieron alianzas con diferentes clínicas de salud para que los colaboradores y sus familias pudieran realizarse pruebas de Covid-19 a un precio preferencial y así continuar con las medidas de prevención establecidas.



**carza** **RECUERDA LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN ANTE EL COVID -19**

- Utiliza tu cubrebocas y EPP en todo momento
- Lava tus manos frecuentemente
- Mantén siempre una sana distancia de al menos 1.5 metros
- Si presentas fiebre, tos, dolor de cabeza o dificultad para respirar, da aviso inmediato a tu Jefe Directo

# NUESTRA GENTE

## Carza Health Check

Se desarrolló la aplicación Carza Health Check para dar seguimiento a la salud de todos nuestros colaboradores como parte de una medida de prevención. La finalidad de la app fue realizar un monitoreo diario del estado de salud.



## Campaña de salud

Con el deseo de procurar la salud y el bienestar de nuestros colaboradores, se realizó una campaña de prevención en la cual se aplicó la vacuna contra la influenza estacional y, adicional a esto, se realizaron chequeos sobre diabetes, hipertensión y sobrepeso.



**+ 100** personas  
vacunadas en 2020

# NUESTRA GENTE



## Seguridad en obra

En **CARZA**, lo más importante es la gente por lo que se promueve una cultura que favorece la participación de todos los colaboradores para mantener, sin excepción, espacios de trabajo seguros y saludables.



**0** accidentes  
incapacitantes  
en 2020



**+350** hasta **1,787**  
días sin accidentes en nuestros  
desarrollos activos

# NUESTRA GENTE



## Capacitación

Con la creencia de que cuando se transforman nuestros colaboradores se transforma **CARZA**, impulsamos acciones de capacitación para fortalecer el liderazgo de nuestra gente y su habilidad para responder a los desafíos diarios. Para este año, se acompañó en el uso de plataformas virtuales como Microsoft Teams y Zoom, para facilitar la comunicación y trabajo en equipo en la modalidad de trabajo virtual.

Como parte del programa de capacitación anual, se incentivó a la preparación continua ofreciendo diversos cursos en línea que fortalecieron conocimientos y habilidades técnicas y de liderazgo.



**69**

**capacitaciones en 2020**



**3,263** horas

**totales de capacitación**

# NUESTRA GENTE



## Cultura CARZA

Con el propósito de vivir nuestros valores y compartir un ambiente de respeto, colaboración y un buen clima laboral, se fomentaron distintos espacios recreativos en nuestros equipos de trabajo. A pesar del distanciamiento social, se realizaron diferentes eventos de manera virtual para facilitar espacios de convivencia y esparcimiento entre nuestros colaboradores.



### Eventos virtuales



Noche mexicana



Reconocimiento a la Lealtad



Posada

### Eventos presenciales



Día de reyes



San Valentín



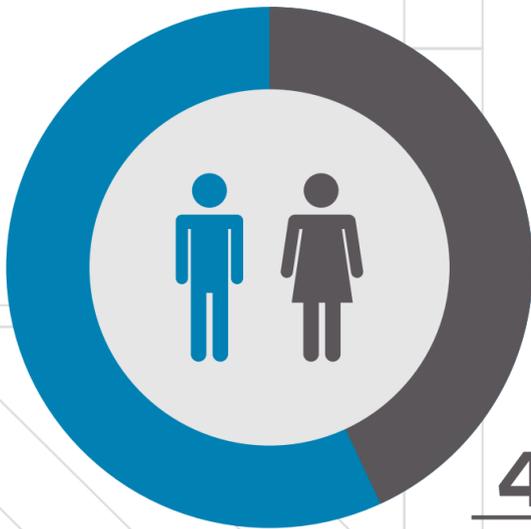
Día de la Candelaria

# NUESTRA GENTE

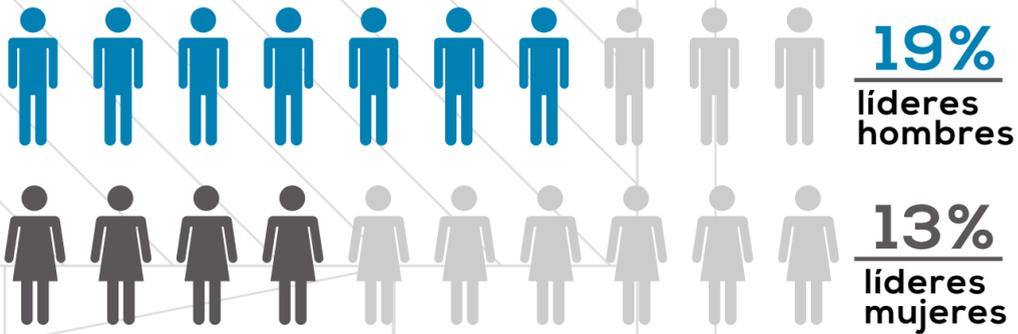
## Equidad de género

Conscientes de que la diversidad enriquece y favorece nuestro crecimiento, en **CARZA** reforzamos nuestro compromiso por mantener una cultura que no discrimine a un colaborador por su identidad u orientación sexual.

**55%**  
hombres



**45%**  
mujeres



## Bienestar laboral

Buscamos que nuestros colaboradores se desenvuelvan en un ambiente de trabajo motivante y con los mejores beneficios laborales.

Cada año realizamos la encuesta de clima organizacional, la cual nos permite conocer el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores y actuar en las áreas que requieren mayor atención.

Las categorías que se evalúan son:

- Condiciones de trabajo
- Sistemas de trabajo
- Comunicación
- Liderazgo
- Compensaciones
- Seguridad
- Capacitación
- Servicios internos
- Cultura



**91** calificación  
global

# NUESTRA GENTE

## CARZA te escucha

Se realizaron unas sesiones nombradas como “**CARZA** te escucha” en las cuales se tuvo un acercamiento en tiempo real con cada uno de los colaboradores. El objetivo fue identificar las áreas de oportunidad presentes en las diferentes áreas de la organización y desarrollar planes de acción en pro del bienestar de todos los colaboradores para fortalecer el equilibrio entre trabajo y vida personal.

**carza**  
*te escucha*



**100%**

**asistencia a sesiones**

Como medida de prevención, y cuidando el bienestar de todos nuestros colaboradores, se desarrolló un plan de trabajo para la identificación de los factores de riesgo psicosocial, su sensibilización y la promoción de un entorno organizacional favorable.

Se establecieron diferentes planes de acción y se continúa trabajando para el monitoreo y prevención de estos temas de gran relevancia.



**100%**

**de los colaboradores encuestados**



# VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

En **CARZA** promovemos la participación solidaria y responsable de nuestros colaboradores y sus familias para generar un impacto positivo en nuestro entorno.

# VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

Creemos que nuestro crecimiento está interrelacionado con el crecimiento de nuestra comunidad.

Como parte de nuestra estrategia de responsabilidad social durante este año y considerando el contexto mundial y la importancia de sumar esfuerzos, nuestras iniciativas se enfocaron en preservar la salud en nuestra comunidad.



## Limpieza Río Santa Catarina

Voluntarios y familiares participaron activamente en la limpieza del Río Santa Catarina. Esta campaña se realizó en conjunto con CANADEVI NL y más de **450 personas** de diferentes empresas, recolectando más de **3,000 kg** de basura.

## Donación Kits de Limpieza

Se realizó una donación de **50 Kits** de limpieza a adultos mayores del municipio de San Pedro Garza García, NL. La iniciativa fue con el propósito de contribuir a que se quedaran en casa como medida ante el Covid-19.



## Donación Kits de Limpieza

Para sumar esfuerzos en la crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19, se realizaron 2 donativos de insumos. El primero fue para el Hospital Universitario y el Hospital Regional Materno Infantil, a los que entregamos cubrebocas y guantes de látex para equipar al personal médico. El segundo fue para el Municipio de San Pedro, a quienes entregamos despensas, que fueron destinadas para ayudar a adultos mayores o personas en situación vulnerable.

## Voluntariado corporativo



**6** eventos  
de voluntariado



**+130**  
colaboradores y  
voluntariados



**+1,000**  
beneficiados



# VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD



## Donación de ropa y accesorios

Se recolectaron más de **450 prendas** entre camisas, pantalones, suéteres, así como **26 pares** de tenis y zapatos que se entregaron a la asociación: Alternativas Pacíficas la cual tiene como objetivo dar refugio a mujeres, y a sus hijos, que padecen violencia familiar.

## Campaña de reciclaje y donación de libros

Se realizó una campaña de donación y reciclaje de libros en la cual se logró reciclar un total de **1,041 kg** de papel y se recaudaron más de **40 libros** de texto que serán donados para que puedan reutilizarse.

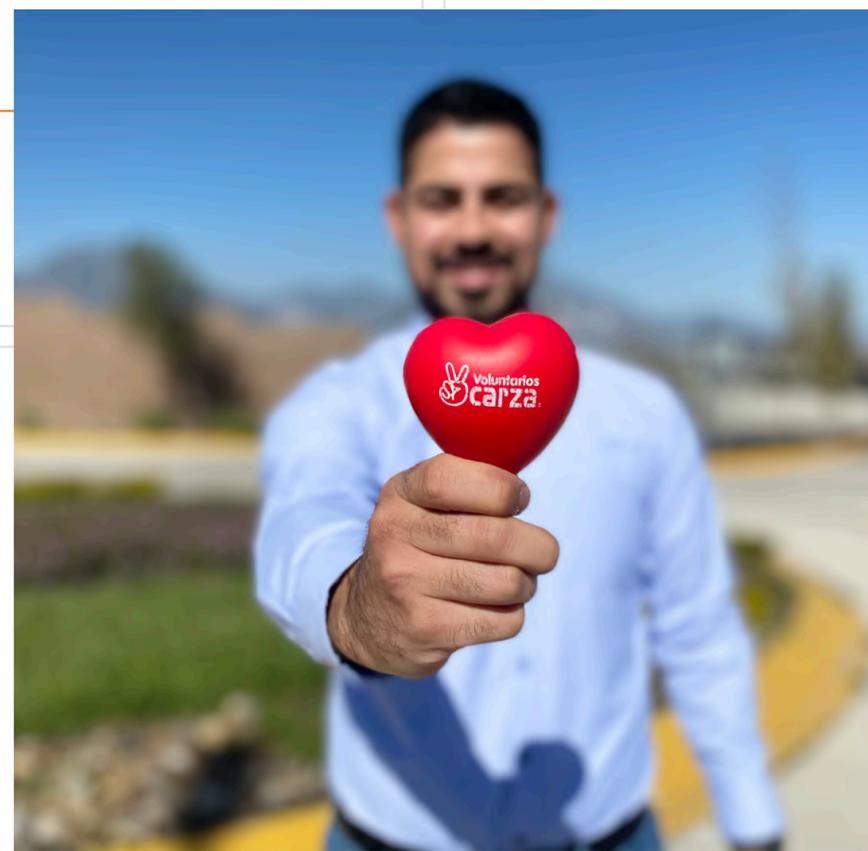


## Campaña de donación de sangre

En conjunto con la organización Blooders y el Banco de Sangre: BAN-SUAM, se llevó a cabo una campaña de donación de sangre. Gracias a la cooperación de nuestros voluntarios, se beneficiaron a más de **24 personas**.



# LO HACEMOS BIEN, HACIENDO EL BIEN



# VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

**De la obra a la escuela:  
"Una alianza que cambia vidas y  
construye un México mejor"**

Una de las alianzas estratégicas con las que se cuenta y que pretende sumar esfuerzos en el desarrollo de nuestra cadena de valor, se ve reflejada en el "De la obra la escuela" que cumple 4 años.

Este es un programa gratuito para colaboradores directos e indirectos de **CARZA**, que les permite terminar sus estudios de nivel primaria, secundaria, preparatoria, así como realizar programas de oficio o cursos especializados en construcción. Esta alianza se realiza en conjunto con la asociación **Construyendo y Creciendo**. Actualmente, se cuenta con 2 aulas para facilitar estos espacios de aprendizaje. Gracias a esta colaboración, los trabajadores de la construcción han logrado metas educativas que creían imposibles y hemos influido para que ellos y sus familias vean a la educación como un motor desarrollo personal y profesional.

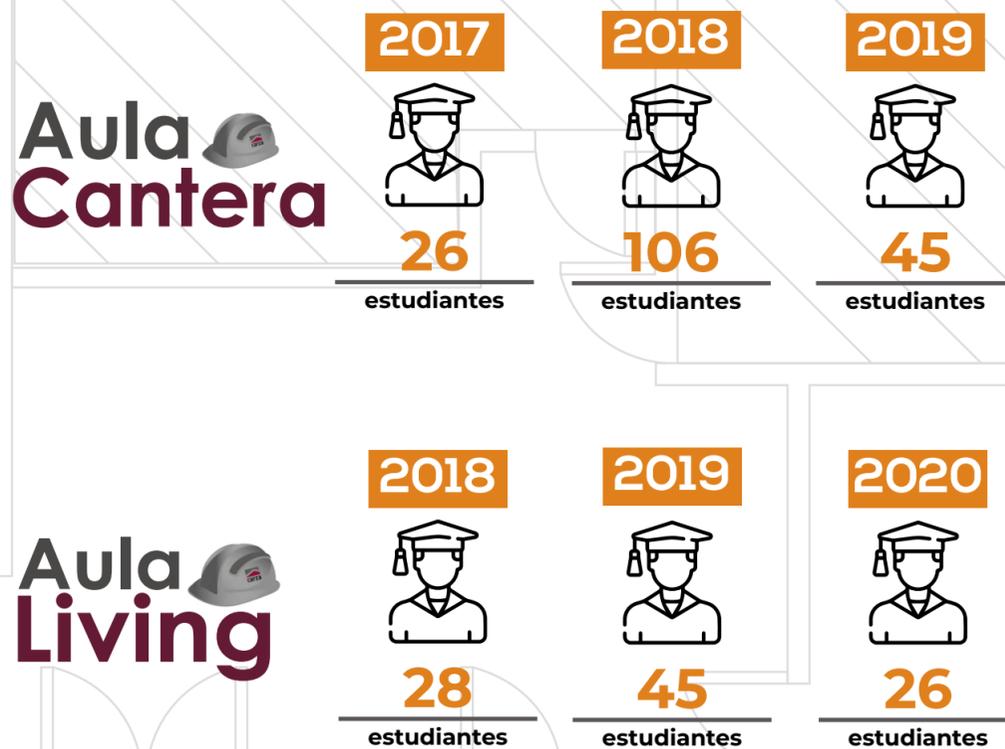
El 2020 fue un año de grandes retos; sin embargo, fue un año en que las alianzas cobraron mayor relevancia.



construyendo  
y creciendo



A pesar que desde marzo se suspendieron las asesorías presenciales por motivo de la contingencia sanitaria, en el aula Living se mantuvieron las operaciones a distancia, demostrando el compromiso de los trabajadores para continuar con su educación, y el deseo de innovar a través de la educación a distancia para mantener esta alianza. Así, en 2020, 26 trabajadores de **CARZA** pudieron seguir con sus estudios a distancia.



# VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

## Testimonios



“

“Me siento agradecido por la oportunidad de seguir estudiando y más adelante poder cursar una carrera. El maestro siempre me motiva a echarle ganas. Durante el tiempo que he estado aquí, me he sentido bien y motivado, ya que los conocimientos que aprendemos los trato de aplicar a la hora que tengo que leer o escribir algún documento. Gracias a Carza, Fortaleza y a la fundación por esto.” – **Marcelino Apolinio Santiago.**

”



“

“Hace meses terminé la preparatoria. En estos últimos meses, por la pandemia, no pudimos asistir a las aulas pero, gracias a la Fundación Construyendo y Creciendo que me facilitó el préstamo de una laptop, puedo seguir estudiando. Quiero dar las gracias de manera especial a Carza por la facilidad que nos brinda de seguir en esta aula estudiando. Yo cumplí mi sueño de terminar la prepa y deseo estudiar Ingeniería Civil o Arquitectura.” – **Edgar Hernández Hernández**

”

Con las diferentes actividades e iniciativas apoyamos a los siguientes **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de la Organización de las Naciones Unidas:





# CUIDADO Y PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

En **CARZA** promovemos y establecemos estrategias, acciones y comportamientos relacionados con la conservación del medio ambiente.

# CUIDADO Y PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Somos una empresa que se distingue por sus prácticas innovadoras. Queremos ser reconocidos como la Desarrolladora con mejores prácticas ambientales y estamos conscientes del impacto que generan nuestras operaciones en el Medio Ambiente. Por eso, nuestra prioridad es minimizar estos daños y contribuir a un esquema de prevención ambiental.



## Programa de reciclaje

En **CARZA**, contamos con programas de reciclaje permanentes en nuestras oficinas generales y en nuestros desarrollos. Este año se lograron recolectar:



**1,041 kg**  
de papel reciclado durante 2020

## Emisiones contaminantes

Todos los autos que sean propiedad de la empresa son llevados a mantenimiento general según el manual del usuario proporcionado por el fabricante, con el fin de que el auto consuma la cantidad de gasolina correcta y disminuya las emisiones de CO<sup>2</sup>, para que tenga una buena funcionalidad.

## Estudio de impacto ambiental

Este estudio se realiza para dar cumplimiento a las reglamentaciones estatales y se presenta ante la Secretaria de Desarrollo Sustentable del Estado para obtener el resolutivo de aprobación. Tiene como objetivo evaluar y establecer las condiciones a las que se sujetará la realización de obras y actividades que puedan causar desequilibrio ecológico o rebasar los límites y condiciones establecidas en los ordenamientos aplicables para proteger al ambiente, preservar y restaurar a los ecosistemas.

## Estudio hidrológico

Este estudio tiene como objeto principal realizar el análisis hidrológico e hidráulico en la zona del proyecto para determinar los riesgos hidrológicos superficiales y dar una solución hidráulica a la problemática que pueda presentarse, realizando diferentes obras de mitigación.

# CUIDADO Y PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

## Estudio de impacto vial



Realizamos este estudio con el objetivo de determinar los efectos que se pudieran ocasionar sobre la vialidad debido a la operación de un nuevo desarrollo urbano y proponer las medidas necesarias para mantener un nivel de servicio aceptable sobre la red vial en la zona de influencia de dicho desarrollo, apertura y operación de nuestros proyectos.

## Vivero CARZA



Contamos con un vivero con la capacidad de producir árboles de diversas especies nativas. Esto nos permite dar promoción a los árboles de la región y reducir el consumo de agua en nuestros desarrollos.

Se continúa trabajando en el monitoreo del desempeño de nuestras operaciones, para así poder generar proyectos de mayor eficiencia en el uso de los recursos.



**1,440**  
árboles en vivero





# ÉTICA Y VALORES

**CARZA** prohíbe el soborno y la corrupción en todas sus relaciones comerciales. Se aplican prohibiciones especialmente estrictas a cualquier intento de influir de forma ilícita en funcionarios públicos, incluido el personal de entidades públicas o controladas por el Estado.

# ÉTICA Y VALORES



Vivir nuestros valores es lo que nos permite ser congruentes entre lo que queremos lograr y cómo queremos hacerlo.

## Código de ética

Como parte del compromiso con la integridad y valores de la organización, contamos con nuestro código de ética que tiene como objetivo estandarizar los criterios y comportamientos en cada una de nuestras actividades. Orienta al personal en caso de dudas éticas y comunica los pasos a seguir para denunciar situaciones que no sean congruentes con nuestra manera de operar.



**100%**  
de los colaboradores  
con el código de ética  
firmado

## Política de ética de negocios y conflictos de intereses

Esta política establece los lineamientos y criterios normativos para que colaboradores, proveedores, contratistas y clientes se conduzcan bajo los mismos estándares de ética en cualquiera de las actividades.

## Transparencia CARZA

Es un mecanismo disponible para colaboradores, proveedores, contratistas y prestadores de servicios de **CARZA**, que permite reportar, de forma anónima o personalizada, cualquier situación que vaya en contra de los estándares éticos, valores o políticas establecidas por nuestra compañía.



**5** denuncias  
cerradas



Av. José Vasconcelos 799 Pte Col. Centro, C.P. 66230 San Pedro Garza García, Nuevo León México

[www.carza.com](http://www.carza.com)

[voluntariado@carza.com](mailto:voluntariado@carza.com)