

A photograph of a building's exterior featuring a large sign for Heatcraft Worldwide Refrigeration. The sign is black with the word "HEATCRAFT" in large, bold, orange letters, and "Worldwide Refrigeration" in smaller white letters below it. The building has a white facade and a metal railing on the roof. The background shows a clear blue sky and some green foliage.

HEATCRAFT
Worldwide Refrigeration

REPORTE DE
Sustentabilidad **2011**

A decorative graphic at the bottom of the page consisting of several overlapping, wavy blue lines that create a sense of movement and depth.



Para nosotros de Heatcraft, los años 2010 y 2011 fueron muy positivos, pues estamos recogiendo los frutos de las inversiones y de la revitalización de los procesos que iniciamos en el 2009, cuando el país salía de una crisis. Para nosotros, ha sido muy gratificante verificar que los resultados están alineados con las decisiones estratégicas tomadas.

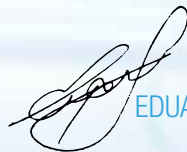
La empresa está enfocada, cada vez más, en segmentos con alto valor agregado, en los cuales tenemos grandes ventajas competitivas gracias a nuestra habilidad de desenvolver nuevas tecnologías para segmentos como cold storage, supermercados y food service.

Realineamos al equipo de colaboradores para convertir la empresa cada vez más rápida para atender las necesidades y expectativas del cliente. Invertimos en la contratación de nuevos profesionales que estuviesen enfocados en las necesidades del cliente y también invertimos en el entrenamiento de las personas para nuevas funciones.

Desarrollamos e implantamos un plan de carreras para trabajadores de la fábrica, que tomo más transparente las definiciones en los requerimientos para cada función y las necesidades que los colaboradores necesitan lograr para tener oportunidad de crecimiento dentro de la empresa.

También ampliamos nuestro proceso de comunicación interna de modo que el alineamiento y la diseminación de las informaciones se tornen más eficaces, promoviendo un mejor ambiente de trabajo y aumentando la eficacia de los equipos.

Ademas de eso, realizamos inversiones intensas en los procesos productivos y en seguridad. Continuamos la aplicación del concepto de Lean Manufacturing en la fábrica e invertimos en equipamientos modernos que reducen desperdicios, agregan más seguridad, reducen el consumo de energía y aumentan la capacidad productiva. El resultado de todo eso es una empresa cada vez más comprometida con resultados alineados a la responsabilidad socioambiental.



EDUARDO NAVARRO

heatcraft



Historia

La avanzada tecnología desarrollada por la Heatcraft de Brasil esta presente en cada componente de los sistemas de refrigeración que la empresa desarrolló para las más variadas aplicaciones.

Fundada en 1975, a partir de 1998, la empresa se integro a Heatcraft Refrigeration Products, una división de Lennox Global, presente en más de 10 países, y paso a ser llamada Heatcraft Brasil.

Localizada en São José dos Campos, São Paulo, ciudad conocida como uno de los principales polos industriales del país, la fabrica esta instalada en un área total de 60 mil m², la cual concentra los departamentos de Administración, Atendimento al Cliente, Ingeniería de Producto, Fabricación y Laboratorio de Pruebas.

La empresa fabrica y comercializa una línea completa de productos para sistemas de refrigeración, cargando en su portafolio, cuatro de

las más respetadas marcas de refrigeración comercial del mercado, Bohn, McQuay, FlexCold e Interlink.

La Heatcraft de Brasil ofrece equipamiento para almacenaje frigorífico, cámaras frías, mostradores y vitrinas para enfriamiento o congelamiento, que son utilizados en la conservación de perecibles en supermercados, tiendas de conveniencias, restaurantes, almacenes de productos y centros de distribución.

La empresa también desenvuelve proyectos a través de una inspección minuciosa de las necesidades de cada cliente, con la contribución de modernos software y ensayos de desempeño en laboratorios.

Calidad es una preocupación constante de la empresa, que garantiza la satisfacción total de los clientes, asegura un atendimento eficaz, mejoras continuas en los procesos e innovaciones tecnológicas.

heatcraft



Marcas

Calidad es uno de los principios básicos de Heatcraft y, por eso, ella carga en su portafolio cuatro de las más respetadas marcas de refrigeración comercial del mercado, Bohn, FlexCold, Interlink y McQuay, apoyada por Know-How.

Cada una de ellas escribe historias de éxito en sus respectivos mercados. Bohn, Interlink, y FlexCold atienden el mercado brasilero y también de América del Sur. Ya McQuay esta enfocada solamente en el mercado brasilero.

Esta estrategia resulta en una valiosa ventaja operacional, logrando que Heatcraft tenga una familia de marcas que son referencia en su segmento por la calidad y credibilidad ofrecida



Productos

Heatcraft de Brasil, posee una completa línea de productos que son utilizados, principalmente en supermercados, tiendas de conveniencia, restaurantes, hoteles, cocinas industriales, almacenes de productos, centros de distribución, frigoríficos y salas de preparación, aire acondicionado automotivo entre las más variadas aplicaciones.

Entre sus productos ofrecidos están:

- Unidades Condensadoras de ½ a 30 HP;
- Evaporadores;
- Condensadores Remotos;
- Sistemas Integrados de Refrigeración
- Racks;
- Intercambiador de calor;
- Línea automotiva;
- Túneles de congelamiento.

Heatcraft de Brasil también desenvuelve proyectos específicos, por medio de un minucioso estudio, en el cual son identificadas las necesidades de cada cliente.

Productos amigos del medio ambiente

Siempre preocupada con la preservación ambiental, Heatcraft ha invertido en nuevos productos con tecnologías innovadoras que permiten la reducción de carga de gas y la adopción de refrigerantes naturales. Entre ellos, están la unidad condensadora de flujo reversible con Microchannel y el condensador remoto con Microchannel, que reducen la carga de gas refrigerante en 70% , y el SunSource, fuente natural de energía solar para energizar motores de los condensadores remotos, la línea de evaporadores con glicol y los condensadores remotos con motor de velocidad variable. La empresa también desenvuelve sistemas de control como Beacon II, que proporciona el aumento de eficiencia energética debido a la reducción de ciclos de descongelamiento.

heatcraft



Misión

Heatcraft Brasil tiene por misión ofrecer productos de refrigeración con la mejor calidad e innovación tecnológica. Ofrecer soluciones innovadoras en refrigeración para superar las expectativas de los clientes, por medio de un trabajo realizado con integridad, liderazgo en la industria, inigualable atendimento al cliente y administración ambiental.

Visión

Ser la primera opción en refrigeración, la referencia global en atendimento al cliente y estar en la vanguardia de las tecnologías que pueden mejorar el estilo de vida.

BRASIL LTDA.

BRASIL

... 1343, 12247-004 - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS/SP
... Certification certifica que o Sistema de Gerenciamento da
... norma foi avaliado e encontrado em conformidade
... requisitos da Norma detalhada abaixo

NORMA

ISO 9001:2008

GRUPO DE FORNECIMENTO

... DESENVOLVIMENTO, FABRICAÇÃO, VENDAS E SERVIÇO DE
... PRODUTOS DE REFRIGERAÇÃO, TROCADORES DE
... AUTOMOTIVO E REFRIGERAÇÃO.

Certificaciones

Las certificaciones internacionales conquistadas por Heatcraft Brasil sumadas a las conductas de los profesionales de la empresa comprueban la búsqueda por ofrecer soluciones cada vez más eficaces, seguras y que no ofrezcan riesgos ambientales, bien como el compromiso con la calidad en todos los sectores de la cadena productiva.

Heatcraft de Brasil conquisto la **Certificación ISO 9001** por atender a los diversos requerimientos de calidad internacional exigidos por la segmentación de actuación.

En el 2001, la empresa obtuvo el **Certificado UL –Underwriters Laboratories Inc. (EUA)** para intercambiadores de calor y, en el 2002, obtuvo la certificación de **IRAM – Instituto Argentino de Normalización** para Unidades Condensadoras.



Código de Conducta

Mucho más allá de la teoría, Heatcraft de Brasil sigue el Código de Conducta internacional del Grupo Lennox Internacional, que hace más de un siglo es sinónimo de innovación, calidad, integridad en productos, operaciones y relacionamiento con las partes interesadas. Sus normas proveen comportamientos que norteán, de forma ética, las relaciones de los colaboradores de la empresa con clientes internos, externos y proveedores.

Entre los valores y comportamientos esenciales del Código de Conducta de Lennox están:

- Integridad y confianza;
- Responsabilidad y confiabilidad;
- Valoración de los individuos;
- Innovación;
- Compromiso con la calidad.

Heatcraft cree que el bien más valioso de una empresa son las personas. Además de esto, ella se compromete con el bienestar de todos y prioriza el respeto mutuo entre sus colaboradores, clientes y proveedores. Las informaciones de clientes y proveedores son valorizadas, siendo así protegidas y utilizadas apenas para los fines direccionados.



Beneficios

Heatcraft Brasil tiene como política proporcionar beneficios de calidad a sus colaboradores. Por eso, son ofrecidos a ellos:

- Seguro de vida en grupo;
- Restaurantes;
- Transporte;
- Tarjeta de alimentación;
- Asistencia medica;
- Asistencia odontológica;
- Convenio Farmacia;
- Prestamos consignados en hojas de pagamento;
- Ambulatorio médico;
- Convenio con clubes de campo;
- ADC propia;
- Convenio con instituciones educativas.



Entrenamientos

Talentos deben ser desenvueltos y para Heatcraft de Brasil invertir en sus funcionarios garantiza el crecimiento organizacional, calidad de los productos y éxito en sus negocios.

El equipo de Recursos Humanos desenvuelve acciones para el perfeccionamiento de sus colaboradores, proporcionando oportunidades que contribuyan para el desenvolvimiento continuo personal y profesional no solo en su área de actuación, como también en actividades en que el funcionario se pueda desarrollar.

Buscamos incentivar el perfeccionamiento constante. Esta acción contribuye para elevar los niveles de calidad de nuestros productos además de incentivar la innovación en nuestros procesos.

Para que la formación sea efectiva creemos que es necesario trabajar el comportamiento y la técnica, siguiendo esta dirección, destacamos algunas iniciativas:

Cooperación con el SENAI: Mantenemos una alianza constante con la Instituciones para el perfeccionamiento técnico de nuestros colaboradores operacionales, además de divulgar e incentivar los programas de

perfeccionamiento coordinados por ella para la Comunidad beneficiando no solamente a nuestros funcionarios.

Como encontrar talentos y evaluar desempeño: nuestros gestores reciben instrucciones para realizar la evaluación de desempeño e identificar los talentos de sus equipos.

Feedback eficaz: El proceso de feedback es esencial para el desenvolvimiento de las personas. Saber lo que puede ser mejorado y recibir el refuerzo de algo que fue positivo logra con que seamos personas y profesionales mejores.

Formación de auditores internos de Calidad:

Reforzando nuestro compromiso con la Calidad, anualmente reciclamos nuestros auditores internos y formamos nuevos.

Entrenamiento de EH&S: Medio ambiente, salud y seguridad son valores innegociables en nuestra empresa.

Por esta razón, reciclamos constantemente nuestro personal en estas áreas y transferimos a ellos el mismo valor que es dado por Heatcraft. Todos somos responsables.

Acreditación de Mecánicos: En el año 2009, fueron realizados cuatro entrenamientos para acreditar nuestros mecánicos, lo que califica la mano de obra existente en el mercado para trabajar con nuestros productos.

BRIGADA DE EMERGÊNCIA



Seguridad

Priorizar la seguridad en todos los procesos es el principio básico de Heatcraft de Brasil, que atiende la directriz **“Safety First del Grupo Lennox”**.

La empresa sigue todas las normas establecidas por la legislación vigente y mantiene grupos como la Comisión Interna de Prevención de Accidentes- CIPA, y la Brigada de Emergencias, lo que refuerza la responsabilidad de Heatcraft en cuanto a la prevención de accidentes en el trabajo.

Solamente en los últimos dos años, fueron invertidos más de un 1000 millones de reales en sistemas de seguridad, protección y control de máquinas, procesos, compras de nuevos equipamientos y desarrollo de mecanismos, buscando crear un ambiente de trabajo que permita al colaborador regresar con su familia con salud y seguridad. Los resultados han sido significativos. Un ejemplo fue el premio global, recibido por Heatcraft Brasil de Lennox Internacional, como la fábrica con las mejores campañas, programas y resultados en seguridad en el trabajo de toda la corporación.

Heatcraft también realizó, con la ayuda de especialistas de Lennox y de una empresa especializada, un estudio detallado de todas las operaciones de nuestros puestos

de trabajo para encontrar los riesgos ergonómicos. Por medio de ese estudio, fue creado un mapa de riesgos y un plan de acción para reducir esas condiciones indeseables.

Un ejemplo de los cambios adoptados fue la adopción de mecanismos neumáticos para levantar compresores con esfuerzo cero para el operador.

Además de eso, existe una preocupación en mantener sus funcionarios siempre actualizados con las normas de seguridad, que comienza desde el primer día del profesional en la empresa. Es realizada una integración, en la cual son pasadas todas las orientaciones específicas relacionadas al procedimiento de seguridad, tal como el uso correcto de los EPIs y esclarecimientos relacionados a seguridad en el ambiente del trabajo.

Heatcraft de Brasil realiza entrenamiento y charlas preventivas para los colaboradores y terceros, periódicamente. Además de esta acción, anualmente, la empresa desarrolla la Semana Interna de Prevención de Accidentes en el Trabajo y Medio Ambiente-Sipatma. El evento enfatiza y estimula la concientización de temas importantes sobre seguridad y salud.

Programa de clima na Heatcraft

Um programa de clima na Heatcraft...
 O objetivo do programa é promover a integração entre os membros do departamento...
 Além disso, o programa também visa melhorar a comunicação e a coordenação de ações...



Talent Source

Um programa de Talent Source...
 O objetivo é identificar e desenvolver talentos dentro da empresa...
 Este programa visa proporcionar oportunidades de crescimento profissional para os colaboradores...



Treinamento interno e especializa profissional

Foi realizado no período de...
 Técnico Avançado com...
 Uma das novidades...
 Uma aula prática no...
 que foi aprendido no...

Reunião de vendas discute estratégias

No dia 15 de junho, a equipe do departamento comercial realizou o primeiro encontro...
 O objetivo foi estudar estratégias e ações para desenvolver o crescimento...
 A cada dois meses, deverão ocorrer reuniões com diferentes pautas...

Heatcraft na Expo Frio Calor

A Heatcraft participou, pela primeira vez, da Expo Frio Calor, realizada...
 Durante o evento, Alexandre ministrou uma palestra sobre novas tecnologias...
 O programa de reunião e fortalecer a marca e obter grandes resultados...



Comunicación Interna

Heatcraft de Brasil, cree que la comunicación interna necesita ser realizada de forma objetiva y transparente. Para que sus funcionarios se mantengan siempre actualizados, mensualmente la empresa publica el diario mural **“Fique por Dentro”** (Este al tanto). Un canal de relacionamiento entre el colaborador y la empresa, con los objetivos de reunir informaciones relevantes para el público interno.

Además de este medio, la empresa disponibiliza el **“Mural da Gente”** (mural de la gente), con informaciones culturales, consejos de salud y bien estar, oportunidades para el desarrollo profesional y entre otros temas que son pertinentes al interés de los empleados y, muchas veces, de sus familiares y amigos.

El año pasado estrenamos **“Passando a bola”** (pasando el balón) que consiste en una herramienta de comunicación rápida que es semanalmente actualizada con temas pertinentes al día a día de la empresa o algo de interés común. Es una buena fuente para ejercitar la relación gestor X empleado, pues son los gestores que realizan la comunicación directamente a sus equipos.

La comunicación a través de reuniones ha crecido y se esta fortaleciendo a cada día. En esta práctica, estrechamos las relaciones entre gestores y sus colaboradores e incentivamos la exposición de buenas ideas y el intercambio de experiencias. Vea algunas de nuestras principales iniciativas:

Conexión Heatcraft: Busca aproximar empresas y colaboradores proporcionando el diálogo franco y transparente.

Mensualmente, el Gerente General de la empresa realiza una reunión informal con cinco colaboradores de producción y de administración para discutir nuevas ideas y recolectar informaciones. Durante el encuentro, las preguntas traídas por los participantes son respondidas. Si alguna cuestión no fuera respondida de inmediato, la respuesta es encaminada, en el menor tiempo posible, a la persona que hizo la pregunta.

Town Hall: Anualmente recibimos la visita de nuestro CEO y COO para compartir los resultados de la Corporación y enfatizar los desafíos del año vigente. Es una oportunidad muy valiosa, pues esta interacción motiva la búsqueda de mejorías continuas de nuestros procesos y la posibilidad de recibir informaciones “directo de la fuente”, una visión macro de nuestro negocio y también del mercado en que actuamos.

Reuniones Mensuales de Manufactura: Esta iniciativa refuerza la sinergia entre los equipos de manufactura y las demás áreas a cada nueva edición! El encuentro ocurre mensualmente y el foco de la reunión es presentar los indicadores de desempeño de producción, los índices de monitoreo de Calidad, EH&S, mediciones de planificación y control de producción, iniciativas de mejorías en área de procesos, entre otros.

Todas esas iniciativas posibilitan estrechar el relacionamiento con los colaboradores, generando un clima de confianza en el ambiente de trabajo.

clientes



Relacionamiento con Clientes

Con su política de calidad Heatcraft Brasil busca la satisfacción total de los clientes. Delante de esta realidad ella adopta herramientas como el StageGate, un modelo conceptual y operacional de Gates System que tiene por objetivo controlar el proceso de desenvolvimiento de nuevos productos, de la idea al lanzamiento.

Ese sistema posibilita revisar los puntos críticos del proyecto, con el fin de revisar y evaluar actividades, a partir de la perspectiva de negocio y decidir el futuro de la solución.

La multinacional también ofrece atendimento personalizado, rápido y eficiente tanto para el desenvolvimiento de algún proyecto cuanto para el abastecimiento de piezas o servicios de asistencia técnica.

En caso de proyectos especiales, el equipo técnico puede incluso seguir el start up y acompañar, en los primeros seis meses, las condiciones de utilización de los productos, bien como verificar posibles mejorías a ser desarrolladas.

Heatcraft Brasil cuenta todavía con un equipo de ingenieros especializados en la línea de intercambiadores de calor que trabajan en el desenvolvimiento de productos específicos adecuados a las necesidades del cliente, bien como disponibilidad una línea completa de refrigeración que puede ser customizada conforme a la aplicación específica.

HEATCRAFT DO
BRASIL LTDA



Medio Ambiente

El medio ambiente es una preocupación constante de Heatcraft Brasil. La empresa busca adoptar constantemente procesos productivos más limpios y desarrollar productos ecológicamente correctos.

El reciclaje también recibe una atención especial, bien como optimización de uso de recursos naturales. Todos los residuos sólidos generados son recogidos y encaminados para las empresas certificadas que dan destinación correcta a los materiales. El 80% que corresponde a desechos procedentes del proceso productivo son enviadas para el reciclaje.

El agua utilizada en el proceso productivo también tiene un destino diferente. Ella sigue para una estación de tratamiento de efluentes interna, la cual es tratada antes de

ser bombeada y descartada para un segundo tratamiento, realizado por la Sabesp.

El alcantarillado sanitario es encaminado directamente para la red colectora, también de la Sabesp, para pasar por tratamiento. Esos procesos pasan por un riguroso control interno, que garantiza la eficiencia y la conformidad con las normas de CETESB.

Además de eso, fue introducido el uso de embalajes retornables en nuevos segmentos, tal como fue mejorada la durabilidad de las ya utilizadas para que ellas resistan a más ciclos, reduciendo así la generación de residuos sólidos. Esa medida proporciona una reducción de 76% en el consumo de madera.

social



Comunidad

Invertir en proyectos de interés de la comunidad es una preocupación constante de Heatcraft Brasil. La empresa apoya acciones desarrolladas en la región del Valle del Paraíba, donde está localizada su sede.

Navidad solidaria: Consiste en un programa de la Prefectura local que estimula a las empresas de la región a adoptar una institución de niños sin recursos. A través de esta acción a los niños se les obsequia un juguete. Es realizada también una conmemoración especial para la ocasión de la entrega, estimula la interacción de los funcionarios con los niños y ejercita la solidaridad.

Casa Abuela Laura: se trata de un asilo del barrio donde la empresa esta localizada. Realizamos una visita para la entrega de cestas navideñas y proporciona una tarde agradable a los ancianos con un deliciosa café de tarde y música en vivo.

Patrocinando el conocimiento: A través de una selección, jóvenes alumnos del curso técnico en refrigeración del SENAI Rodrigues Alves en SP reciben el patrocinio de nuestra empresa. Esta acción se extiende también a las olimpiadas del conocimiento, evento coordinado por SENAI Brasil, buscando estimular a los jóvenes en la búsqueda del perfeccionamiento profesional.



Atleta Ciudadano

Heatcraft cree que los jóvenes y los niños son fundamentales para el futuro de la sociedad y sustentabilidad económica. Por eso ella invierte en programas que estimulen el desarrollo de los ciudadanos de las próximas generaciones.

Una de las maneras por la cual la empresa hace eso es apoyando el Proyecto Atleta Ciudadano, desde el 2007, cuando tuvo inicio el patrocinio ofrecido a los equipos femeninos de base en basketball, que cuenta con 45 atletas divididas en las categorías mini, infantil y juvenil. Esa alianza resultó en la convocación de atletas para la Selección Brasileira.

Destinada a niños de 7 a 17 años, Atleta Ciudadano fue una iniciativa por la Prefectura de São José dos Campos, en 1999, y atiende a mil atletas en siete modalidades deportivas y tiene como objetivo proporcionar a los jóvenes y adolescentes la oportunidad de hacer parte de grupos de entrenamientos deportivos para la formación de equipos competitivos, además de estimular el desenvolvimiento de un conjunto de acciones sociales, deportivas y educacionales.



Responsabilidad Fiscal (Sarbanes Oxley)

Transparencia. Esa palabra rige la Responsabilidad Fiscal de Heatcraft de Brasil.

Para garantizar más seguridad la empresa sigue voluntariamente, desde el 2005, las exigencias de la ley Sarbanes Oxley.

Con esta iniciativa, Heatcraft ofrece toda la seguridad necesaria a los accionistas del Grupo Lennox, clientes y abastecedores, garantizando así el cumplimiento de todos los compromisos asumidos independientemente de factores internos o externos que puedan amenazar las operaciones de la empresa.

Esa realidad se convirtió posible por medio de los procesos de control interno y de la confiabilidad de la información que hacen que la empresa atienda las normas de la ley.



Números

	2009	2010	2011
Área total de la empresa	52.794,64 m ²	52.794,64 m ²	52.794,64 m ²
Área construida	13.610,63 m ²	13.610,63 m ²	13.610,63 m ²
Numero de funcionarios directos	247	273	280
Facturamiento bruto	R\$ 78.994.516,00	R\$ 93.622.106,00	R\$ 108.943.871,00
Facturamiento líquido	R\$ 63.820.361,00	R\$ 71.969.529,00	R\$ 79.993.627,00
Porcentaje de producción destinada al mercado nacional	81,35%	83,08%	78,30%
Porcentaje de producción destinada al mercado internacional	18,65%	16,92%	21,70%
Certificaciones	ISO 9001 IRAM UL	ISO 9001 IRAM UL	ISO 9001 IRAM UL
Jóvenes aprendices	4	10	10
Número de prácticas	10	10	10
Porcentaje de facturamiento bruto gastado con hojas de pago	17,73%	19,00%	18,00%
Porcentaje de facturamiento bruto gastado con salud	1,05%	0,93%	1,01%
Porcentaje de facturamiento bruto gastado con seguridad y medicina del trabajo	0,36%	0,27%	0,45%

